GUIDE PRATIQUE · ÉDITION SEPTEMBRE 2026

IA & PME

Les fondations à poser avant 2027

+50 clients

+80 projets

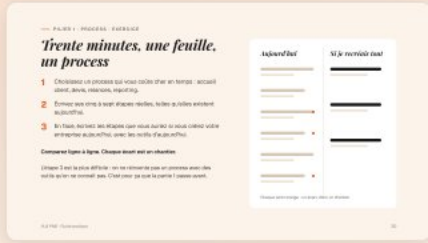
Colin Dargent · Forward









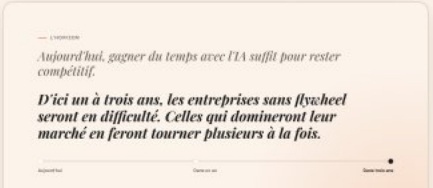














AVANT DE COMMENCER

Ce guide répond à une question

Vous avez déjà essayé l'IA dans votre entreprise. Des licences, un outil, une formation, quelques automatisations. Chacun gagne un peu de temps. **Et rien n'a changé dans la façon dont votre entreprise fonctionne.**

Ce guide explique pourquoi, et ce qu'il faut mettre en place pour que ça change. Il rassemble ce que je réexplique à chaque accompagnement, dans l'ordre où je l'explique.

Chaque idée vient d'un projet, d'une séance de coaching ou d'une erreur que j'ai faite moi-même.

« Pourquoi l'IA n'a-t-elle rien changé dans votre entreprise, et que faut-il mettre en place pour que ça change ?



Colin Dargent
Fondateur de Forward

QUI PARLE

Deux ans de terrain

Je conçois et je mets en place des systèmes d'IA dans des PME de 15 à 200 personnes. Commerce, conseil, services, industrie, professions libérales.

+50
clients

+80
projets livrés

2 ans
de terrain

Des centaines d'échanges avec des dirigeants. Je passe l'essentiel de mes journées dans les outils dont je parle : **ce guide est écrit depuis là.**

LE CONSTAT

Vos salariés gagnent du temps. Votre entreprise, presque rien.

Au poste de travail



+15 à +25 %

Dossiers traités par heure au support client, tâches de conseil bouclées plus vite : les études contrôlées mesurent des gains nets.

À l'échelle de l'entreprise



moins de 2 %

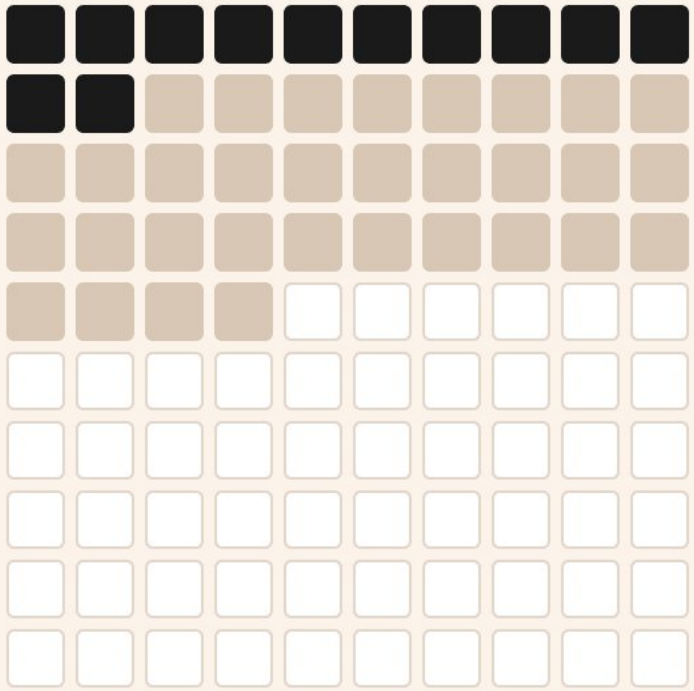
+1,8 % déclaré par les directeurs financiers. Recalculé sur leur propre chiffre d'affaires : entre 0,4 et 0,8 %.

L'outil est le même dans les deux cas. Tout l'écart est dans ce qu'il y a autour.

Sources : QJE 2025 · HBS x BCG 2026 · The CFO Survey, mars 2026

LE CONSTAT

Plus de la moitié des dirigeants n'ont vu aucun bénéfice financier



56 % n'ont vu aucun bénéfice financier de l'IA en douze mois.

12 % en voient à la fois sur leurs coûts et sur leur chiffre d'affaires.

Les autres en voient sur l'un des deux seulement.

74 % de la valeur créée par l'IA va à 20 % des entreprises.

Ce qui les distingue : elles redessinent leurs process deux fois plus souvent que les autres.

Sources : PwC Global CEO Survey, janvier 2026 (4 454 dirigeants) · PwC AI Performance Study, avril 2026

LE PLAN EN UNE IMAGE

Trois niveaux, dans cet ordre

La plupart des entreprises essaient de commencer au niveau 2. Ce guide suit les trois niveaux, un par partie.

1 PARTIE 1

L'individu

Chacun gagne du temps sur son quotidien et comprend ce que l'IA change dans son métier.

2 PARTIE 2

L'organisation

L'IA entre dans les process, la donnée est rassemblée, ce qu'une personne construit sert à toutes les autres.

3 PARTIE 3

Le marché

La capacité récupérée devient un avantage que vos concurrents ne peuvent pas copier.

Si votre objectif avec l'IA est de gagner du temps, votre entreprise a déjà un pied dans la tombe.

Colin Dargent

Gagner du temps, c'est le niveau 1. Aujourd'hui, ça suffit pour rester compétitif. D'ici un à trois ans, ce qui départagera deux entreprises sera ce qu'elles ont construit avec ce temps. C'est le sujet de la dernière partie.

Sommaire

1 ***Les quatre briques*** 09
Quand l'IA n'est pas votre métier

1 · Les connecteurs 2 · Les skills 3 · La base de connaissance 4 · Les routines

2 ***Les quatre piliers*** 25
De toute transformation IA

5 · Process 6 · Humain 7 · Outils 8 · Données

3 ***L'avantage propriétaire*** 54
Au-delà du temps gagné

9 · Du temps à la croissance 10 · Vos process et vos données

Coulisses 61
Comment ce guide a été fabriqué

Par où commencer lundi 65
Un plan pour vous, un plan pour votre entreprise

Partie 1 : pour chacun, en entreprise ou à votre compte.

Parties 2 et 3 : pour intégrer l'IA dans votre organisation.

PARTIE 1

Les quatre briques

Quand l'IA n'est pas votre métier

Tout commence par l'individu, qu'il soit salarié, dirigeant ou indépendant, pour deux raisons.

Chacun récupère du temps, et **c'est ce temps qui finance la suite.**

Surtout, chacun comprend ce que l'IA change dans son métier à lui. Sans cette compréhension, vos équipes subiront une transformation dont elles ne verront ni le fondement ni l'intérêt. **Elles ne la porteront pas.**



Votre IA est un collaborateur brillant à son premier jour. Tous les jours.

Pour qu'une nouvelle recrue soit utile dès la première semaine, vous lui donnez quatre choses. Votre IA a besoin des mêmes.



01

SES ACCÈS

Connecteurs

La boîte mail, l'agenda, le Drive, le CRM : ce que l'IA peut voir.



02

SES PROCÉDURES

Skills

Comment on fait un devis ici, comment on répond à telle demande.



03

SON DOSSIER

Base de connaissance

Qui sont les clients, où sont les fichiers, ce qui a été décidé.



04

SON AGENDA

Routines

Le point du lundi, la relance du jeudi, le bilan du vendredi.

Commencez par une seule interface

Chaque logiciel a désormais son IA. Personne ne veut jongler entre cinquante.

Choisissez une interface unique pour l'essentiel du travail : **Claude ou ChatGPT sont les plus accessibles pour démarrer.** Prenez un compte professionnel, jamais un compte personnel, pour des raisons de données que la partie 2 détaille.

La suite de ce chapitre porte sur ce que vous allez y brancher.



Un connecteur, c'est l'IA qui voit ce que vous voyez

Sans connecteur

Vous ⇄ IA

Vous copiez un mail dans la fenêtre de chat, vous collez la réponse dans votre messagerie. L'IA ne sait rien de ce qui se passe autour.

Avec connecteurs



Un dirigeant charge son relevé bancaire du mois. L'IA cherche dans sa boîte mail les factures correspondantes, signale celles qu'elle ne trouve pas, et prépare le tableau pour le comptable.

Premier réflexe : vérifiez ce que votre IA voit vraiment. En coaching, je trouve régulièrement une messagerie ou un Drive déconnecté sans que la personne le sache.

L'IA prépare. Vous envoyez.

Tant que vous découvrez un usage, l'IA ne fait partir aucun message seule. Elle rédige le brouillon, vous le relisez, vous l'envoyez.

C'est la règle qui permet de **brancher l'IA sur votre messagerie dès le premier jour, sans risque.** Vous lèverez cette règle usage par usage, quand vous aurez vu assez de brouillons justes. Le chapitre 4 explique comment décider.



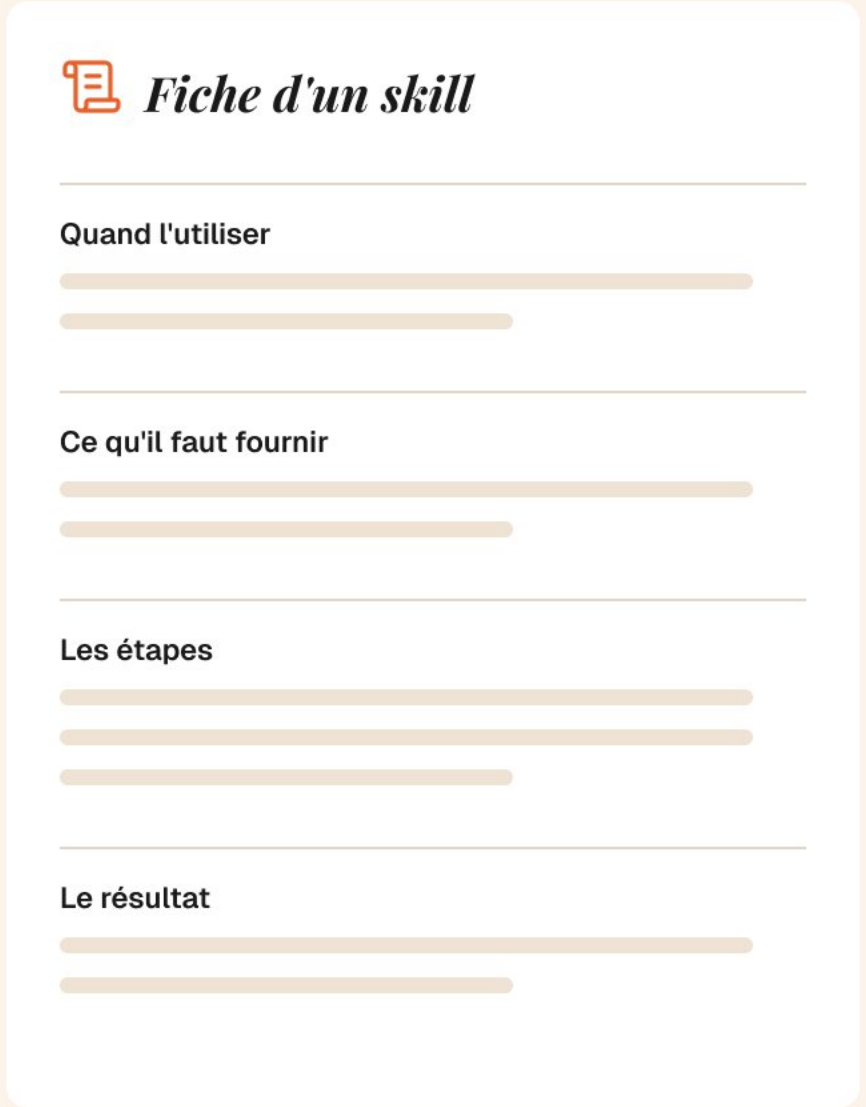
BRIQUE 2 · LES SKILLS

Écrire une fois ce que vous refaites chaque semaine

Un skill est une procédure écrite une fois, que l'IA suit à chaque fois qu'on en a besoin. Une recette de cuisine : les ingrédients, les étapes, le résultat attendu.

C'est l'outil le plus simple à mettre en place, et le plus sous-utilisé. Quand il existe, il reste presque toujours dans le coin de la personne qui l'a écrit.

Toute tâche que vous avez faite trois fois mérite un skill.



Anatomie d'un skill

Prenons un document que vous produisez chaque semaine à partir d'un modèle : une attestation, un avenant, un devis.

Avant

1. Ouvrir le modèle Word
2. Chercher les informations dans trois outils
3. Remplir le document
4. Relire
5. Convertir en PDF

Le skill tient en une page

Quand	« Quand on me demande une attestation. »
Ce qu'il faut	Le nom de la personne, le type d'attestation.
Les étapes	Retrouver le dossier, remplir le modèle, vérifier les trois mentions obligatoires.
Le résultat	Un PDF prêt à signer, rangé dans le dossier de la personne.

Après : une phrase, et le document arrive à relire.

Le mot « agent » est devenu un fourre-tout

Un chatbot avec des consignes ? Agent. Une automatisation avec une étape d'IA ? Agent. La plupart des « agents » dont on vous parle sont des skills bien ficelés. **Et c'est très bien : ils suffisent dans la grande majorité des cas.**

Un skill



Il déroule des étapes que vous avez décrites.

Vous écrivez : un déroulé.

Un agent



Il reçoit un résultat à atteindre, plusieurs outils, un moyen de mesurer ce que produisent ses actions, et la capacité de s'ajuster.

Vous écrivez : un objectif, des outils et un critère de réussite.

BRIQUE 3 · LA BASE DE CONNAISSANCE

Le même modèle, des résultats opposés

Deux personnes utilisent la même IA, avec le même modèle. L'une obtient des réponses génériques, l'autre des réponses justes du premier coup.

La différence tient à ce que l'IA a sous les yeux : **qui vous êtes, comment vous travaillez, où sont vos informations.**

Sans ce contexte, vous réexpliquez votre entreprise à chaque fenêtre de chat. Une base de connaissance, qu'on appelle aussi second cerveau, règle ce problème une fois pour toutes.

Relance le client pour le devis envoyé la semaine dernière.

SANS CONTEXTE

« Bonjour, je me permets de revenir vers vous au sujet de notre proposition. N'hésitez pas à me faire part de vos questions. »

AVEC CONTEXTE

« Suite au devis de rénovation envoyé le 21 septembre : je vous rappelle les deux options chiffrées, la validité de l'offre jusqu'au 15 octobre et le créneau de chantier réservé pour vous en novembre. »

Exemple illustratif

BRIQUE 3 · LA BASE DE CONNAISSANCE

Ce que votre IA doit savoir de vous

Quel que soit votre métier, votre contexte tient dans ces quatre cases.

01

Vous et votre activité

Vos offres, vos clients, votre ton, votre charte.

offres/ clients-types/ ton/

02

Vos process

Les modes d'emploi de vos tâches récurrentes. C'est aussi la matière première de vos futurs skills.

devis/ accueil-client/

03

Vos outils

Pour chaque outil : à quoi il sert, quand l'IA doit s'en servir, comment il est rangé.

drive/ crm/ messagerie/

04

Le contexte implicite

Ce qui n'était écrit nulle part avant l'IA : les décisions prises en réunion, avec qui on échange par quel canal, ce qui s'est passé dans la journée.

reunions/ journal/

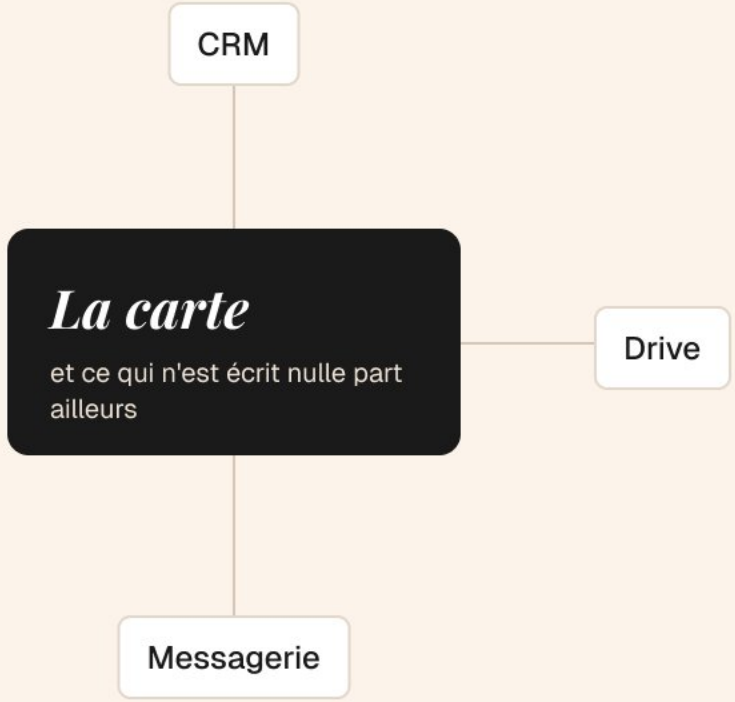
Un second cerveau est un index

L'erreur classique : tout recopier au même endroit. Le résultat dérive en deux semaines, parce que chaque information existe en double.

Un bon second cerveau dit où chaque information se trouve, et ne contient que ce qui n'est écrit nulle part ailleurs.

TROIS QUESTIONS POUR CHAQUE TYPE D'INFORMATION

1. **Où est sa source de vérité ?**
   Si elle vit déjà dans un outil, vous pointez vers elle, vous ne la copiez pas.
2. **Qui s'en sert ?**
   Plus il y a de lecteurs, plus les conventions doivent être écrites.
3. **À quelle fréquence change-t-elle ?**
   Le stable va dans le second cerveau. Ce qui bouge chaque jour reste dans l'outil dédié.



Deux heures pour la première version

Version 1
1 À 2 HEURES

- Quelques dossiers, la carte de votre environnement rédigée par l'IA, et ce qui est stable : votre activité, vos offres.

Stabilisation
2 À 3 SEMAINES

- En l'utilisant, vous trouvez les frictions. « Je ne sais pas où ranger ce fichier » signale un dossier ou une règle qui manque.

Entretien
ENVIRON UNE HEURE PAR SEMAINE

- Relire ce qui a été créé, ajuster, consolider.

QUATRE RÈGLES POUR QUE ÇA TIENNE

Rangez par usage.
Demandez-vous ce que l'IA va faire de ce fichier.

Une seule source.
Un seul endroit par type d'information.

Imparfait, tout de suite.
Une première version en service dès aujourd'hui.

Assumez les absences.
Ce qui n'est pas dans le second cerveau compte autant que ce qui y est.

BRIQUE 4 · LES ROUTINES

L'IA qui travaille sans que vous la lanciez

Une routine est une tâche que l'IA exécute seule, à heure fixe ou quand un événement se produit : un mail qui arrive, un fichier déposé, une réunion qui se termine.

Les routines règlent le problème qui tue tous les systèmes : la maintenance. **Capturer prend dix secondes, ranger prend une heure par jour. Personne ne tient cette heure. L'IA, si.**

QUELQUES ROUTINES QUI TOURNENT CHEZ MOI

Fin de réunion	La réunion est transcrite, classée, et ses décisions et actions sont rangées au bon endroit.
Chaque matin	Ma veille arrive résumée et rangée.
Début de journée	Un briefing de ce qui m'attend.
Fin de journée	Un bilan de ce qui a été fait.

BRIQUE 4 · JUSQU'OÙ LAISSER FAIRE L'IA

L'autonomie est un curseur à cinq crans



L0
L'IA propose, vous faites tout.

L1
L'IA fait, vous reprenez tout.

L2
L'IA fait, vous validez avant que ça parte.

L3
L'IA fait, vous êtes prévenu après coup.

L4
L'IA fait, vous ne savez même pas qu'elle a travaillé.

Rester en L0 par peur
Vous ne récupérez jamais de temps.

Passer en L4 au bout de deux semaines
Parce que « ça a l'air de marcher ».

Un usage monte d'un cran quand vous avez assez vu ses résultats pour lui faire confiance, pas avant.

ENCADRÉ · PARTIE 1

Les cinq erreurs que je vois le plus souvent

1 **Ne pas y passer assez de temps.**

L'IA récompense la pratique. À une heure par mois, rien ne bouge.

2 **Attendre que l'IA règle tous les problèmes.**

Si votre acquisition ne marchait pas avant l'IA, elle ne marchera pas après. L'IA est limitée par vos propres capacités.

3 **Se dire « pas assez technique ».**

Tout le monde va devoir mettre les mains dedans, dirigeant compris.

4 **Copier le système de quelqu'un d'autre.**

Un modèle trouvé sur internet est un point de départ. Collé tel quel, il dérive en deux semaines.

5 **Commencer par l'outil.**

Vouloir un agent avant de savoir quel problème il doit résoudre.

BILAN DE LA PARTIE 1

Où en êtes-vous ?

- [ ] Mon IA est connectée à ma messagerie, mon agenda et mon stockage de fichiers, et j'ai vérifié qu'elle les voit.
- [ ] J'ai au moins trois skills que j'utilise chaque semaine.
- [ ] Mon IA connaît mon activité sans que je la lui réexplique.
- [ ] Au moins une tâche tourne seule, sans que je la lance.

Quatre oui : vous avez les quatre briques. Vous êtes prêt pour la suite, qui se joue à l'échelle de l'entreprise.

PARTIE 2

Les quatre piliers

De toute transformation IA

Dans la plupart des entreprises que j'accompagne, chacun s'est mis à l'IA dans son coin. Un assistant ici, une automatisation là, des skills sur le poste de quelqu'un.

Ça bloque toujours au même endroit : **faire tenir l'ensemble, puis le faire utiliser par toute l'équipe.**

La réponse habituelle, des licences pour tout le monde ou un outil de plus, ne traite qu'un seul des quatre sujets.



Tout projet de transformation IA touche quatre sujets

Transformation IA

Process

Ce que fait l'entreprise, étape par étape, et ce que l'IA y prend en charge.

OUBLIÉS JUSQU'EN 2025

Humain

Qui porte la transformation, qui construit, qui utilise, comment on les embarque.

OUBLIÉS JUSQU'EN 2025

Outils

Qui a accès à quoi, ce qu'on achète, ce qu'on construit, ce que ça coûte.

Données

Où vit la connaissance de l'entreprise, et ce que l'IA peut en lire.

Jusqu'en 2025, mes projets tenaient en deux piliers : l'outil et la donnée. On accélérait l'existant, et ça marchait. **Depuis 2026, tous mes projets touchent les quatre.** Ils composent ensemble l'adoption : aucun ne se traite dans son coin.

Passez vos projets au test

Listez les automatisations et les usages d'IA de votre équipe. Pour chacun, répondez à quatre questions.

PILIER	LA QUESTION	OUI	NON
Process	Est-il inscrit dans un process de l'entreprise ?	☐	☐
Humain	Quelqu'un d'autre que son créateur s'en sert-il, et pourrait-il le reprendre ?	☐	☐
Outils	Tourne-t-il sur un compte de l'entreprise, avec des accès maîtrisés ?	☐	☐
Données	Lit-il une donnée à jour, rangée à un endroit que tout le monde connaît ?	☐	☐

Chaque « non » désigne le pilier à travailler en premier.

PILIER 1 · PROCESS

Vos problèmes tiennent dans quatre cases

Commencez par la case qui vous coûte le plus cher cette année. Une seule.

01

L'acquisition

« On pourrait produire plus, mais on manque de clients. »

02

La connaissance

« On grandit, mais l'information se perd. »

03

Les marges

« On tourne, mais trop de temps part en tâches manuelles. »

04

La délivrerie

« On pourrait vendre plus, mais on n'arrive pas à tout livrer. »

Une racine commune : la donnée

Éparpillée entre dix outils, ressaisie en boucle, jamais exploitable d'un bloc. On y revient au chapitre 8.

PILIER 1 · PROCESS

L'IA est un moteur. Ne le montez pas sur un vélo.

Brancher l'IA sur un process existant, c'est monter un moteur sur un vélo. Ça avance plus vite. **Mais pour tirer tout le potentiel du moteur, il faut repenser le véhicule.**



Le process actuel, avec de l'IA

Le process repensé

UN EXEMPLE PUBLIC

Plutôt que d'automatiser son contrôle d'identité client, la fintech américaine Brex a reconstruit tout son accueil client. Le contrôle est devenu si peu coûteux qu'elle l'applique désormais aux simples prospects. **Il a changé de rôle : il sert désormais à choisir qui l'équipe commerciale démarche.** Personne n'aurait trouvé ça en ajoutant de l'IA au process existant.

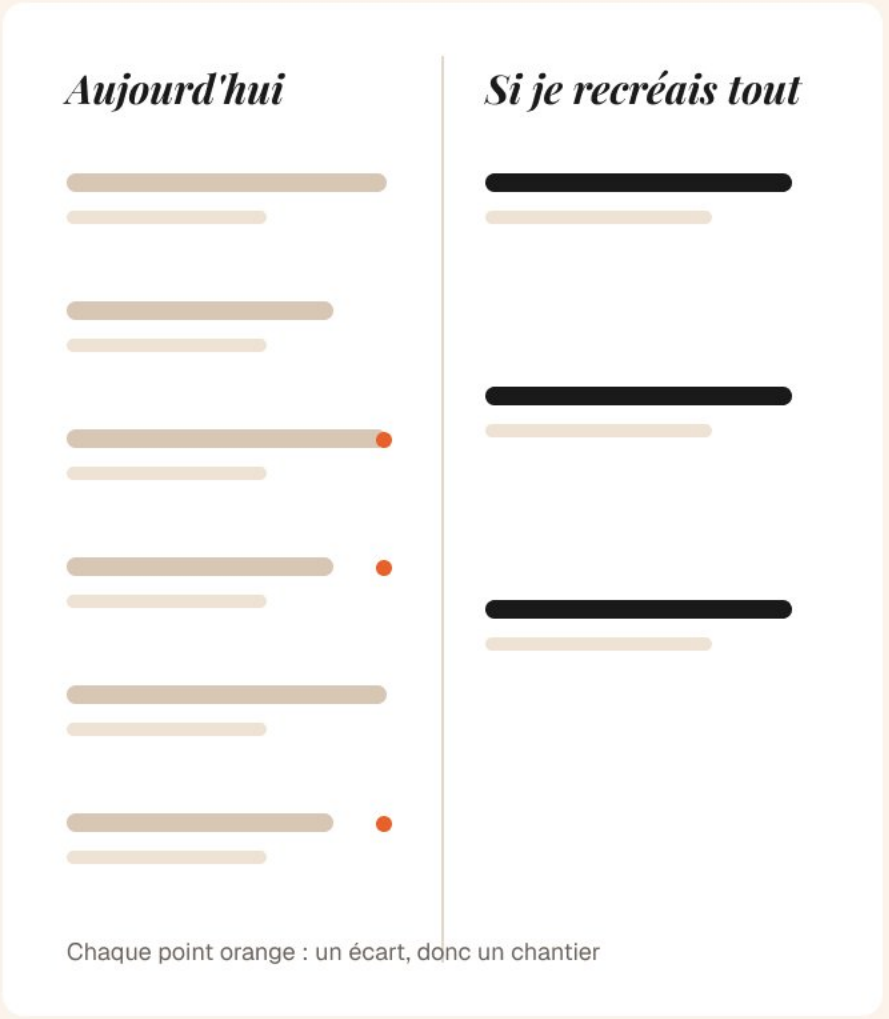
PILIER 1 · PROCESS · EXERCICE

Trente minutes, une feuille, un process

1. Choisissez un process qui vous coûte cher en temps : accueil client, devis, relances, reporting.
2. Écrivez ses cinq à sept étapes réelles, telles qu'elles existent aujourd'hui.
3. En face, écrivez les étapes que vous auriez si vous créiez votre entreprise aujourd'hui, avec les outils d'aujourd'hui.

Comparez ligne à ligne. Chaque écart est un chantier.

L'étape 3 est la plus difficile : on ne réinvente pas un process avec des outils qu'on ne connaît pas. C'est pour ça que la partie 1 passe avant.



PILIER 1 · PROCESS

Les plus gros gains sont souvent sur des tâches qui n'existaient pas

Automatiser l'existant n'est que la moitié du sujet. L'autre moitié : **ce que votre entreprise n'avait jamais les moyens de faire.** Une PME n'avait pas les bras pour ça. Elle les a maintenant.

Les études de cas publiées par Anthropic vont dans ce sens : les gains les plus importants viennent souvent de travaux qui attendaient depuis des années, faute de temps. Je cherche ces tâches systématiquement, dès le premier rendez-vous.

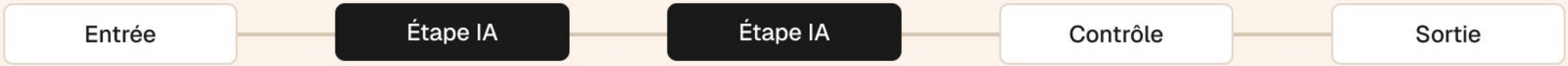
JAMAIS FAIT, FAUTE DE TEMPS	POSSIBLE MAINTENANT
~~Un suivi client régulier~~	**Un suivi client régulier**
~~Une analyse de vos données de vente~~	**Une analyse de vos données de vente**
~~Une veille sur vos concurrents~~	**Une veille sur vos concurrents**
~~Un service de plus pour vos clients~~	**Un service de plus pour vos clients**

Source : études de cas clients publiées par Anthropic, synthèse Ben AI, septembre 2026

PILIER 1 · PROCESS

Une entreprise est une somme de lignes de production

Aujourd'hui, vos équipes sont la ligne : le commercial prospecte à la main, l'administratif relance les factures à la main. L'IA fait tourner la ligne. L'humain passe autour.



Une ligne qui tourne seule finit par produire des défauts ou par tomber en panne. L'industrie a réglé ça il y a un siècle, avec des fonctions autour de la ligne :

Qualité

Un point de contrôle à chaque étape. Votre IA doit savoir s'arrêter et prévenir quand elle doute.

Maintenance

Un outil change, un format casse. Quelqu'un doit réparer.

Méthodes

Écrire le process noir sur blanc avant de lancer la ligne.

Amélioration continue

Régler la ligne à partir des ratés.

Inventaire

Pour vous, la donnée. Sans donnée à jour, la ligne tourne à vide ou produit du faux.

PILIER 1 · PROCESS

Ça lit, ou ça agit ?

On vous vend l'entreprise « armée d'agents », une équipe de collègues autonomes à qui l'on donne un objectif. Sur le terrain, l'essentiel de ce qui tournera demain, ce sont des lignes : des étapes cadrées, avec de l'IA à l'intérieur. **Fiables parce que cadrées.**

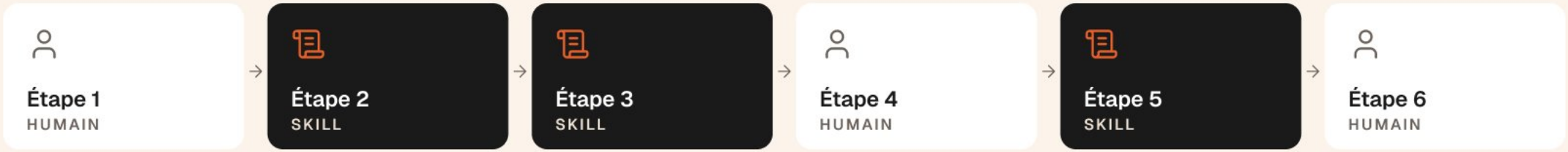
Tout ce qui agit dans votre entreprise doit devenir une ligne : vous savez quand elle se déclenche, à quelles conditions, ce qu'elle produit, et vous pouvez la surveiller.



« Un agent vraiment autonome, c'est un process qu'on a appris à déléguer. »

PILIER 1 · PROCESS

Les process, c'est ce que font les gens. Les skills, c'est ce que fait l'IA.



Un process de l'entreprise, étape par étape

Dans chaque process de l'entreprise, certaines étapes sont prises en charge par un skill. Écrire les deux au même endroit permet de voir, ligne par ligne, **ce que l'IA fait et ce qui reste humain.**

C'est aussi ce qui transforme un skill personnel en méthode de l'entreprise : une fois inscrit dans un process, il sert à toute l'équipe, et **il survit au départ de la personne qui l'a écrit.**

UNE RÈGLE VUE CHEZ HUBSPOT

Ce qui fait gagner 30 minutes par jour à une personne sert probablement à toute l'équipe.

PILIER 2 · HUMAIN

La transformation ne se délègue pas

Une automatisation se livre. Une transformation se conduit.

Je peux construire un système parfait : **si personne ne change sa façon de travailler, il ne se passe rien.**

CINQ CONDITIONS POUR QUE ÇA MARCHE

1	**Une direction qui traite l'IA comme un sujet important et urgent.**
2	Une vision claire de votre métier avec l'IA : « voilà comment on délivre demain ».
3	Un focus business : l'IA est un levier, encore faut-il savoir sur quoi appuyer.
4	Quelqu'un qui construit au quotidien, au contact des équipes.
5	La volonté de changer les process, au-delà des outils.

Un accompagnement peut porter les points 2 à 5. **Le point 1, c'est vous.**

PILIER 2 · HUMAIN

L'IA ne vous libérera pas de l'opérationnel. Elle vous y ramène.

Fin 2025, je pensais que mon métier allait devenir du conseil pur. L'inverse s'est produit : les chefs de produit se mettent à coder, les dirigeants ouvrent les outils pour comprendre ce que font leurs équipes.

Trois choses restent à vous, sans avoir à maîtriser la technique.

Penser	le système : ce qui doit exister, ce qui doit disparaître.
Comprendre	ce que fait l'IA : sa logique, ses grandes étapes. Sans ça, vous déléguez à l'aveugle.
Juger	le résultat : votre goût, rendu assez explicite pour que l'IA puisse le suivre.

Exécution : l'IA

Quand un projet IA déçoit, c'est presque toujours l'une de ces trois couches qui a été sous-traitée sans le vouloir.

PILIER 2 · HUMAIN

Votre rôle : poser le cadre

Le nombre d'initiatives IA dans les équipes explose. Les valider une par une est impossible.

Votre rôle est d'écrire **une page qui répond à quatre questions.**

Sans cette page, une initiative qui marche n'a rien changé à votre entreprise. **Elle a juste rendu une personne plus rapide.**

Le cadre IA de l'entreprise

1 **Qu'est-ce que mes équipes peuvent lancer sans me demander ?**

2 **Qu'est-ce qui reste un usage personnel ?**

3 **À quelle condition un usage devient-il une ligne de production de l'entreprise ?**

4 **Qui la reprend une fois qu'elle y est ?**

PILIER 2 · HUMAIN

Les managers d'abord, puis par vagues

Commencez par les managers.

Chez IG Group, l'adoption est nettement plus élevée dans les équipes dont le manager utilise l'IA lui-même.

Déployez par vagues.

Chaque personne qui reçoit une licence repart avec ses cas d'usage et l'accompagnement pour les mettre en place. Une licence seule ne suffit pas.

Faites deux colonnes avant de commander.

Les licences vont d'abord à ceux qui vont construire.

Vague 1 · Les managers

Vague 2 · Une équipe pilote

Vague 3 · Le reste de l'équipe

Ceux qui construisent

Créent des skills, branchent des outils. Une licence et un accompagnement.

Ceux qui travaillent au poste

Sur une ligne déjà construite. Ils passent par les outils de l'entreprise.

DoorDash a ouvert l'IA à ses 4 000 salariés d'un coup. Dans une PME, le dirigeant connaît tout le monde, et ses meilleurs relais sont d'abord ses managers.

Sources : études de cas clients publiées par Anthropic (IG Group, DoorDash), synthèse Ben AI, septembre 2026

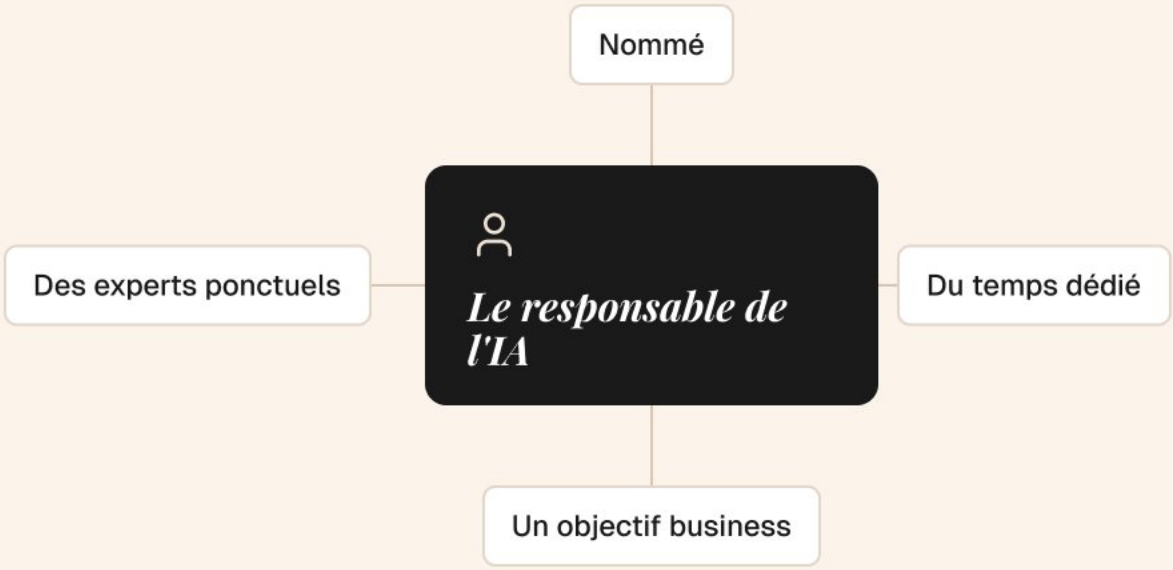
PILIER 2 · HUMAIN

Un budget ne pilote rien

J'ai vu des déploiements où l'équipe avait les bons outils et un vrai budget. En moins de trois mois, plus personne ne les ouvrait. **Personne n'avait la charge de faire en sorte que ça marche.**

AVANT TOUT DIAGNOSTIC, TOUT OUTIL, TOUTE FORMATION

1. Désignez un responsable de l'IA. Une personne nommée, avec du temps dédié.
2. Donnez-lui un objectif business précis, jamais « déployer l'IA ».
3. Allez chercher l'expertise à l'extérieur, ponctuellement. Gardez en interne la mise en œuvre et la connaissance du métier.



Un prestataire, aussi bon soit-il, ne connaîtra jamais votre entreprise comme quelqu'un qui y est tous les jours.

Arrêtez de demander. Asseyez-vous à côté.

Interroger ses équipes sur l'IA ne donne presque rien. Quand on vous demande comment vous travaillez, vous oubliez l'essentiel. Et vous ne pouvez pas imaginer ce que l'IA ferait à votre place.

Ce qui marche : passer du temps avec chaque responsable, sur son quotidien, et lui montrer comment on ferait ses tâches avec l'IA.

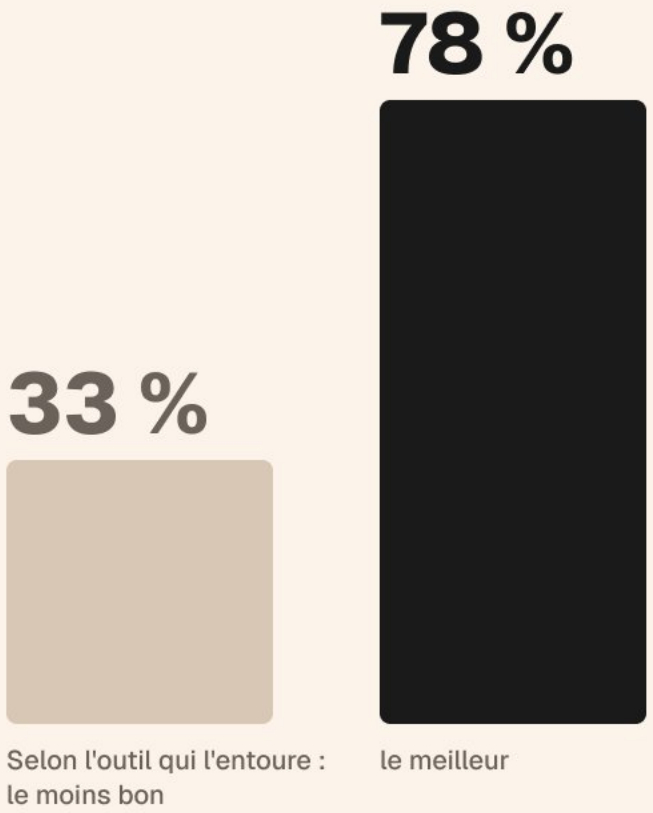
DANS CET ORDRE

1. **Ses responsabilités et ses missions.**
2. **Les outils qu'il manipule.**
3. **Ce qu'il doit produire chaque mois.**

Même chez ceux qui se pensent avancés, l'écart entre ce qu'ils font et ce qu'ils pourraient faire est considérable. **Une fois qu'ils ont vu le champ des possibles, ce sont eux qui proposent les meilleures idées.**

Même modèle, deux fois plus de réussite

MÊME MODÈLE, MÊMES TÂCHES



Sur un banc d'essai public de l'université de Princeton, le même modèle d'IA, sur les mêmes tâches, passe de 33 % à 78 % de réussite **selon l'outil qui l'entoure.**

Le modèle est le moteur. Les connecteurs, les skills, le contexte et la façon dont l'outil orchestre le tout font le reste.

C'est pour ça que je choisis un outil sur ce qu'il permet de brancher et de construire, et rarement sur le dernier modèle sorti.

Source : Princeton University, Holistic Agent Leaderboard (HAL), CORE-Bench Hard

PILIER 3 · OUTILS

Trois décisions avant d'ouvrir les accès

1

Des comptes professionnels pour tout le monde.

Un compte personnel n'offre pas le cadre contractuel dont vous avez besoin dès qu'un salarié y dépose un CV ou un mail client.

2

Les connecteurs que vous autorisez.

Messagerie, stockage, CRM : ce que l'IA peut lire, et ce qu'elle peut modifier.

3

Qui administre.

Un seul administrateur externe qui détient les accès, et la moindre licence prend une semaine à arriver. J'ai vu des accompagnements ralentis par ce seul point.

×8

Connecter l'IA aux outils de l'équipe est indispensable. Chez l'éditeur Workato, l'adoption de l'IA a été multipliée par huit après le branchement du CRM et de l'outil d'enregistrement des appels commerciaux.

Base de départ non publiée

Source : études de cas clients publiées par Anthropic, synthèse Ben AI, septembre 2026

PILIER 3 · OUTILS

Ne reconstruisez pas vos logiciels

L'IA peut reconstruire la plupart des logiciels d'avant l'IA en quelques heures. C'est rarement une bonne idée.

Une entreprise qui s'appuie sur l'IA devra gérer une donnée toujours plus volumineuse à garder propre, des process partagés entre équipes et IA, leur suivi, leur sécurité, leur conformité. **Le logiciel acheté porte une partie de cette charge.**



Acheter

À deux conditions : **gardez la propriété de vos données,** et **traitez l'outil comme une brique que vous pourrez remplacer.**

Le passage en production, avec une solution imparfaite

Une responsable marketing a monté dans son IA un workflow de contenu qui marche : des skills qui écrivent comme la marque, des connexions aux outils, une base de connaissance, des routines. Elle veut qu'il suive les process de l'entreprise, et qu'il ne dépende plus de son compte.

Sortir de Claude ou ChatGPT pour passer en production coûte cher : mise en place, maintenance chaque semaine, factures d'usage bien plus élevées que l'abonnement.

Ce que je fais en attendant mieux : un ou plusieurs comptes dédiés à la production, qui tournent seuls sur un serveur. La solution manque d'élégance. Elle est simple, et beaucoup moins chère.



MON USAGE SUR UN MOIS

3 629 $
au tarif à l'usage

90 €
d'abonnement

LES LIMITES

Des quotas hebdomadaires, des conditions d'utilisation à relire, et une subvention qui ne durera pas.

Mesurez le coût d'une tâche terminée

Un salarié se juge à ce qu'il produit dans la journée. Un junior qui met trois jours coûte plus cher qu'un senior qui finit en une matinée.

Pour l'IA, c'est pareil. **Un modèle deux fois plus cher à l'usage peut revenir presque au même prix par tâche,** parce qu'il fait moins d'erreurs.

DEUX RÉFLEXES

Pour une automatisation qui suit toujours les mêmes étapes, un outil d'automatisation classique coûte beaucoup moins cher qu'un agent.

Gardez la possibilité de changer de fournisseur de modèle en un après-midi.

ZAPIER A MESURÉ DEUX MODÈLES

Prix affiché à l'usage

×2 le nouveau modèle coûte deux fois plus cher

Coût par tâche terminée

+17 % 3,67 $ contre 3,14 $ par tâche

Source : Zapier, déclaration de Wade Foster, juin 2026

PILIER 3 · OUTILS · CONFORMITÉ

Trois infractions courantes, faciles à corriger

Pour une PME qui utilise des outils existants, le RGPD et l'AI Act demandent peu. Presque personne ne sait quoi.

INFRACTION 1

Des salariés utilisent leurs abonnements personnels.

Dès qu'un CV ou un compte rendu client y passe, l'entreprise traite des données personnelles hors cadre contractuel.

LA CORRECTION

Des comptes professionnels, et la clause d'entraînement des modèles lue dans le contrat.

INFRACTION 2

Personne n'a fait l'inventaire.

Quels outils, pour quelles tâches, avec quelles données, par qui. Sans inventaire, impossible de savoir quelles règles s'appliquent.

LA CORRECTION

Une liste tenue à jour des outils et de leurs usages.

INFRACTION 3

Un assistant conversationnel ne dit pas qu'il est une IA.

Sur votre site ou votre service client, l'utilisateur doit le savoir.

LA CORRECTION

La mention dès le premier échange.

Sur la peur des données : vos mails et vos fichiers clients sont probablement déjà chez un fournisseur américain. En compte professionnel, un fournisseur d'IA est un sous-traitant au même titre.

PILIER 4 · DONNÉES

Pas de donnée, pas d'IA

> *Pour être une entreprise qui s'appuie d'abord sur l'IA, il faut d'abord être une entreprise qui s'appuie sur sa donnée. Parce que l'IA fonctionne avec de la donnée.*
>
> Alex Hormozi, juin 2026

Branchez un agent sur une donnée éparpillée dans douze outils, des fichiers nommés « v2_final_VRAI » et un métier écrit nulle part. **Il n'a aucun contexte. Il improvise.** Et vous concluez que l'IA ne marche pas chez vous.



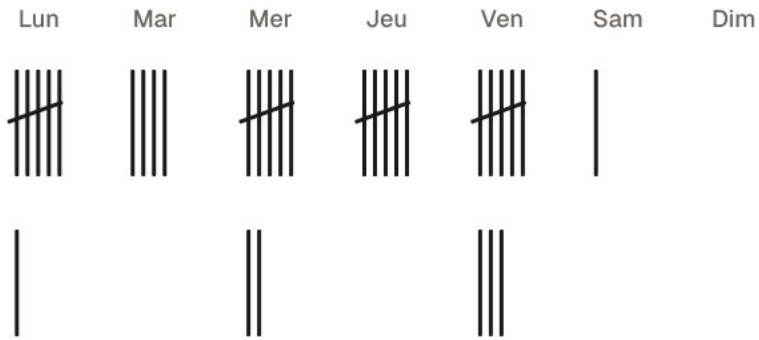
Le moteur fonctionne. Il manque le carburant.

« Je ne suis pas sûr, je vais demander »

En m'installant en Corée, j'ai dû retourner deux fois au service des visas et passer deux heures à ma banque. Les conseillères étaient impliquées et compétentes. **Il leur manquait l'information :** les process à jour, et l'historique des cas déjà traités. Cette information existait. Elle n'était rangée nulle part.

Votre IA vivra la même situation, tous les jours, si votre entreprise ne sait pas où est son information.

Pendant une semaine, notez chaque « je vais demander »



Exemple illustratif

Au bout de sept jours, vous aurez sous les yeux la mémoire qui manque à votre entreprise.

PILIER 4 · DONNÉES

Plus simple à monter que votre second cerveau personnel

Presque tout le monde a commencé un second cerveau pour soi. Presque personne ne l'a fait pour son entreprise.

C'est pourtant plus simple. Votre entreprise a déjà une organisation : un Drive, des dossiers, des outils. **Le travail consiste à la cartographier :** écrire où chaque type d'information doit vivre, pour que l'IA sache où chercher et où ranger ce qu'elle produit.

Ce qui change par rapport au personnel : la carte est écrite pour être lue par tout le monde, les conventions sont explicites, et quelqu'un la tient à jour.



PILIER 4 · DONNÉES

Une carte de votre entreprise

NIVEAU 1

Les outils

La liste des outils de l'entreprise, et à quoi sert chacun.

NIVEAU 2

Leur organisation

Pour les plus importants : l'arborescence du Drive, les canaux de la messagerie, les conventions du CRM. Une fiche par outil.

NIVEAU 3

Les référents

Pour chaque sujet, la personne à qui demander quand l'information n'est écrite nulle part.

Ajoutez le contexte général de l'entreprise (clients, offres, histoire) et vos process. **Posez le tout comme référence commune de l'IA de toute l'équipe.** Tout le monde part de la même base.

PAR OÙ COMMENCER

Une seule fiche : votre Drive. Où on trouve quoi, et quelles conventions. Elle sert dès le jour même.

Ne centralisez pas tout d'un coup

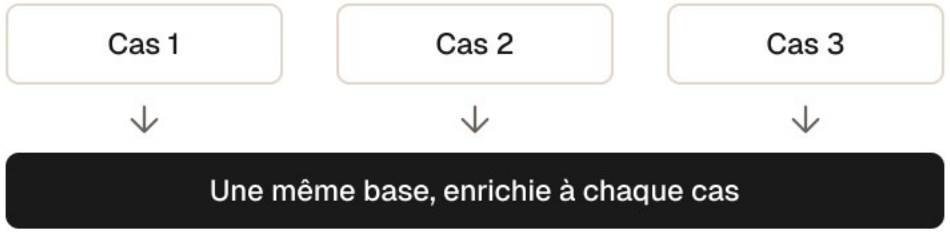
Chaque cas d'usage devient un prétexte pour rassembler un morceau de votre donnée. Le troisième projet va plus vite que le premier, parce que la structure est déjà là.

Des projets isolés



Tout fonctionne. Rien ne se parle. Chaque brique coûte plus cher à relier qu'elle n'a rapporté.

Une base qui grandit



Le troisième projet va plus vite que le premier.

Aucun cas d'usage ne rentabilise l'IA à lui seul : il faut en assembler plusieurs.

PILIER 4 · DONNÉES

Vous avez loué un cerveau. Vous ne le possédez pas.

Les outils d'IA apprennent de plus en plus le contexte de votre entreprise au fil des échanges. C'est confortable. Mais si cette mémoire vit chez l'éditeur, le jour où vous changez d'outil, vous repartez de zéro.

La règle que je garde : votre mémoire d'entreprise vit dans un endroit que vous contrôlez et que vous pouvez exporter. Vous branchez les outils d'IA par-dessus. Jamais l'inverse.

Chez l'éditeur



Changer d'outil, c'est repartir de zéro.

✕ Pas d'export

Chez vous



Les outils d'IA se branchent par-dessus, et se remplacent.

✓ **Exportable à tout moment**

SYNTHÈSE DE LA PARTIE 2

Les quatre piliers en une page

PILIER	LA QUESTION	LE PIÈGE	LE PREMIER GESTE
Process	Quel problème je règle, et quel process change ?	Brancher l'IA sur l'existant	**L'exercice des deux colonnes**
Humain	Qui porte, qui construit, qui utilise ?	Des licences sans accompagnement	**Nommer un responsable de l'IA**
Outils	Qui a accès à quoi, et combien coûte une tâche ?	Reconstruire ce qui s'achète	**Des comptes professionnels pour tous**
Données	Où vit l'information, et l'IA peut-elle la lire ?	Tout centraliser d'un coup	**La fiche de votre Drive**

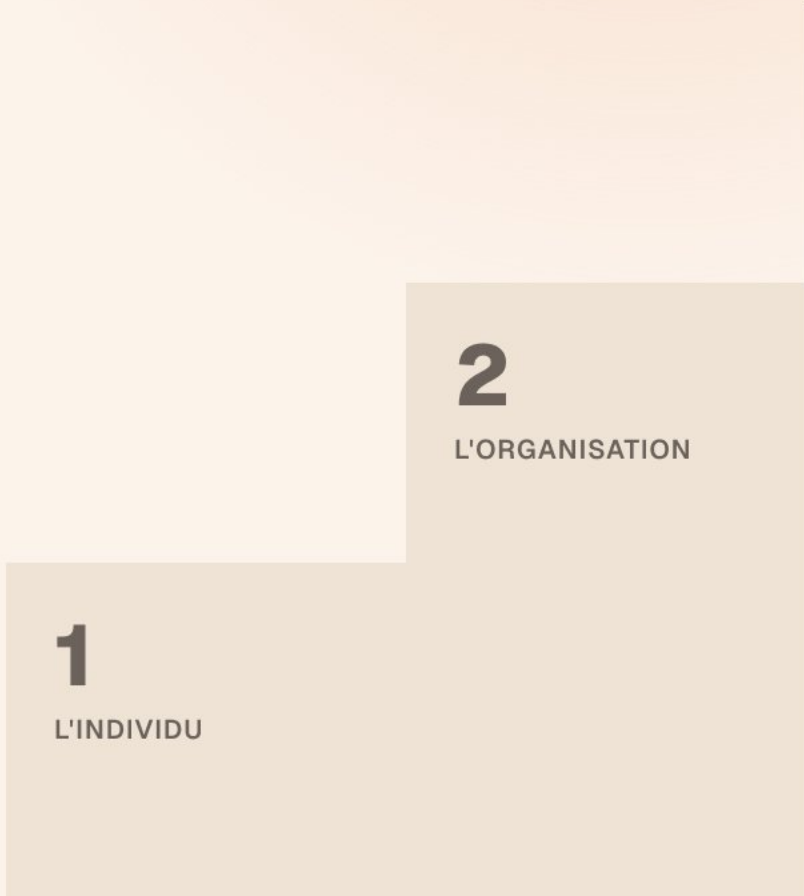
PARTIE 3

L'avantage propriétaire

Au-delà du temps gagné

Vos équipes ont les quatre briques. Votre entreprise tient sur ses quatre piliers. Vous avez récupéré de la capacité.

Reste la question qui décide de tout le reste : qu'en faites-vous ?



Pourquoi le temps gagné n'arrive pas au compte de résultat

Vos équipes gagnent des heures avec l'IA depuis des mois. Et rien n'arrive sur le compte de résultat, ni chiffre d'affaires, ni marge.

1

Le temps

Chacun gagne des heures.

2

La capacité

Ces heures sont regroupées et réaffectées à un sujet précis.

3

La croissance

Cette capacité produit du chiffre d'affaires ou de la marge.

Temps dilué : six mois plus tard, personne ne sait dire ce que l'IA a changé.

Presque tout le monde s'arrête au premier temps.

Ce temps, vous le mettez où ?

1

Mesurez avant.

Sans point de départ, vous saurez que vous avez gagné du temps sans jamais pouvoir dire combien.

Avant de chiffrer un standard téléphonique automatisé, je fais noter chaque appel et son motif pendant un mois. Seuls les appels qu'un agent sait traiter entrent dans le calcul.

2

Décidez à l'avance, avec vos équipes.

« On gagne tant d'heures par semaine, on les remet sur tel sujet, parce que c'est la priorité. »

Sinon le temps se dilue, et personne ne le voit passer.

3

Comptez en capacité.

Dans la grande majorité des cas, personne ne perd son poste : la personne fait autre chose.

Un cabinet comptable peut enfin proposer la paie ou le contrôle de gestion à des PME qu'il ne pouvait pas servir à ce prix.

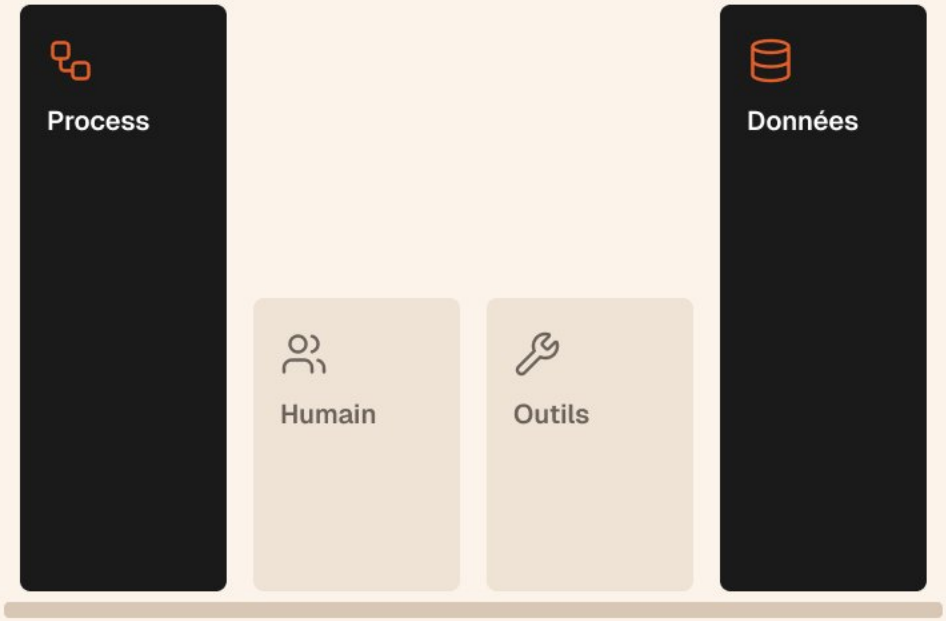
Ce qui départagera deux entreprises

Aller plus vite, servir plus de clients : ce sont de vrais gains aujourd'hui. Demain, ce sera le standard.

Ce qui fera la différence, c'est l'avantage que vous êtes seul à posséder. Il repose sur deux des quatre piliers :

Vos process : ceux qui délivrent le plus de valeur, en le moins de temps, au meilleur prix.

Votre donnée : celle que vous êtes seul à posséder, et qui rend vos systèmes plus pertinents après chaque client.

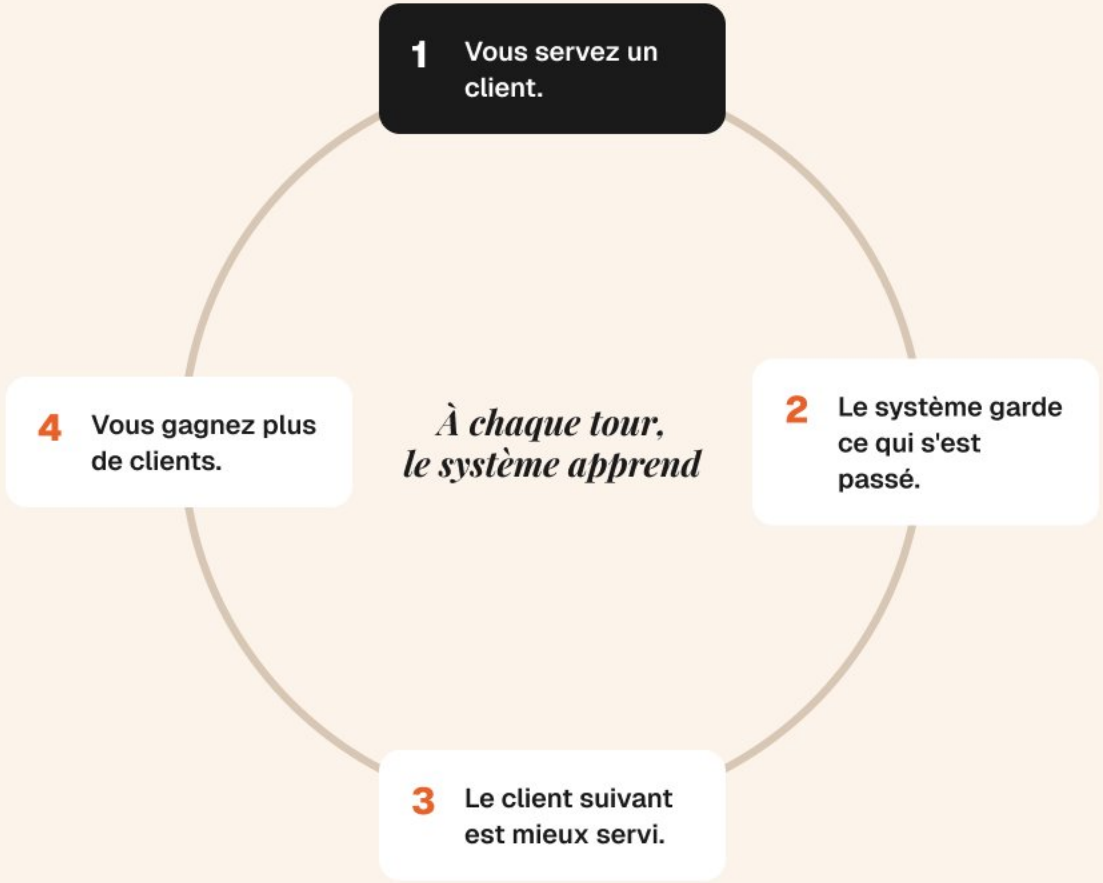


Un concurrent peut acheter les mêmes outils que vous. Votre historique, lui, ne s'achète pas.

Un système qui s'améliore à chaque client

Une flywheel, c'est un volant d'inertie : un système qui s'améliore à chaque tour. **Plus vous servez de clients, meilleur il devient.**

Sans IA, cette mémoire existait dans quelques têtes. Avec l'IA, elle devient interrogeable par toute l'entreprise.



Six flywheels à portée d'une PME

La connaissance

Chaque mission enrichit une base de livrables et de retours d'expérience. La cinquantième mission se prépare en une heure, parce que les quarante-neuf précédentes sont interrogeables.

Le marketing

Chaque campagne, mesurée et réinjectée, vous apprend ce qui convertit chez vos clients à vous. Aucun benchmark sectoriel ne vous le dira.

Le commercial

Chaque appel, chaque objection, chaque affaire perdue nourrit le discours. Au bout de 200 rendez-vous, vous savez quel argument fait signer.

Le prix

L'historique des devis gagnés et perdus montre le prix qui passe selon le client et le projet. Chaque devis est plus juste que le précédent.

La qualité

Chaque incident documenté devient une alerte qui empêche le suivant.

L'exploitation

Un transporteur qui enregistre chaque tournée sait où ça bouchonne le mardi à 8 h. Ses tournées raccourcissent, ses devis deviennent justes.

L'HORIZON

Aujourd'hui, gagner du temps avec l'IA suffit pour rester compétitif.

D'ici un à trois ans, les entreprises sans flywheel seront en difficulté. Celles qui domineront leur marché en feront tourner plusieurs à la fois.

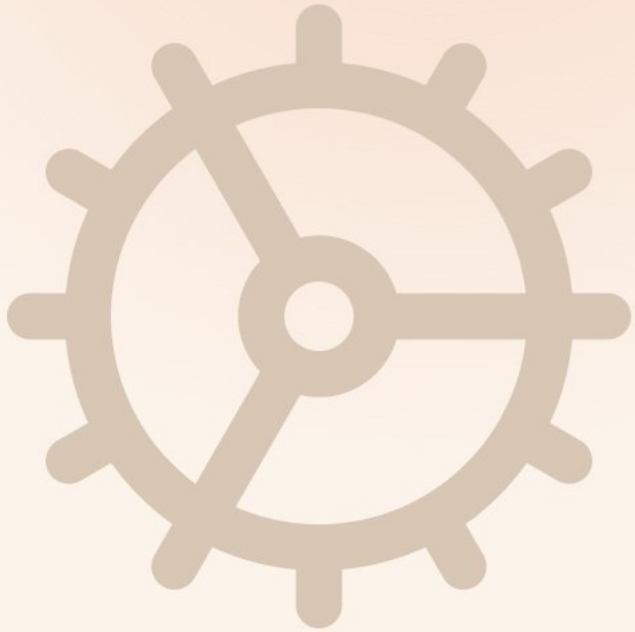
Aujourd'hui — Dans un an — **Dans trois ans**

COULISSES

Comment ce guide a été fabriqué

Ce guide est lui-même le produit d'une flywheel de connaissance.

Tout ce que j'ai écrit, lu et décidé depuis des mois est rangé dans mon second cerveau. Quand j'ai décidé d'écrire ce guide, la matière existait déjà. **Il fallait l'interroger.**



COULISSES · LA MATIÈRE

Ce que l'IA avait sous les yeux

182

posts LinkedIn

écrits depuis mars 2026, avec leurs notes de travail

72

fiches de veille

résumées et classées automatiquement chaque jour

95

articles de synthèse

compilés à partir de mes notes brutes

127

comptes rendus de réunion

transcrits et rangés

Et les supports de mes séances de coaching, anonymisés.

Tout a été produit par mon travail quotidien, bien avant ce guide, et rangé pour être retrouvé.

Les quatre briques de la partie 1, en action

Base de connaissance

Toute la matière de la slide précédente, organisée pour que l'IA sache où chercher.

Skills

Mes règles de rédaction, ma façon d'écrire, ma méthode de production de contenu : écrites une fois, appliquées à chaque texte.

Connecteurs

L'IA a lu mes posts déjà programmés dans mon outil de publication et a monté la mise en page dans Figma.

Routines

La veille qui tourne chaque matin depuis des mois a fourni les études citées dans ce guide.

Deux agents ont travaillé en parallèle : l'un a lu mes 182 posts et en a extrait les idées récurrentes, l'autre a fouillé la veille pour trouver les études qui appuient ou contredisent mes positions.

COULISSES · LA RÉPARTITION

Ce que je n'ai pas délégué

L'IA

- ✓ Lire mes 182 posts et en extraire les idées récurrentes.
- ✓ Fouiller la veille pour trouver les études.
- ✓ Proposer trois versions successives de la structure.
- ✓ Rédiger le contenu, slide par slide.
- ✓ Monter la mise en page.

Moi

L'angle. L'idée d'un guide unique, son titre, sa promesse.

La structure. Les trois niveaux, les quatre briques, les quatre piliers. J'ai tranché entre trois versions.

Les arbitrages. Quel chiffre garder quand deux posts se contredisent. Quelle idée retirer.

La vérification. L'IA m'a attribué une phrase que je n'avais jamais écrite : je l'ai retirée. Elle a signalé qu'un chiffre que je citais depuis des mois n'avait pas de source vérifiable : je l'ai remplacé.

Temps total de fabrication du guide : une heure.

C'est la répartition de la partie 2, appliquée à un seul projet : l'IA exécute, je pense, je comprends et je juge.

PAR OÙ COMMENCER LUNDI

Pour vous

En entreprise ou à votre compte : une brique par semaine.

Semaine 1

Un compte professionnel, connecté à votre messagerie, votre agenda et vos fichiers. Vérifiez ce que l'IA voit.

Semaine 2

Vos trois premiers skills, sur les tâches que vous refaites chaque semaine.

Semaine 3

La première version de votre base de connaissance : deux heures, la carte de votre activité.

Semaine 4

Une première routine : le compte rendu de vos réunions, ou votre briefing du matin.

Au bout d'un mois, repassez le bilan de la page 24. Quatre oui : vous avez les quatre briques.

PAR OÙ COMMENCER LUNDI

Pour votre entreprise

1 — HUMAIN

Nommez un responsable de l'IA, avec du temps dédié et un objectif business.

2 — LES QUATRE PILIERS

Passez vos usages actuels au test des quatre piliers, et repérez le pilier qui manque le plus souvent.

3 — PROCESS

Choisissez un seul goulot, celui qui vous coûte le plus cher cette année, et faites l'exercice des deux colonnes.

4 — DONNÉES

Écrivez la fiche de votre Drive, première page de votre second cerveau d'entreprise.

5 — PARTIE 3

Décidez où ira le temps gagné, avant de le gagner.

6 — PARTIE 3

Identifiez votre première flywheel : la donnée que vous produisez à chaque client et que personne n'exploite encore.

RÉFÉRENCES

Sources

01 **Brynjolfsson, Li, Raymond**
« Generative AI at Work », Quarterly Journal of Economics, 2025.

02 **Dell'Acqua et al.**
Harvard Business School x BCG, Organization Science, 2026.

03 **The CFO Survey**
Federal Reserve Bank of Atlanta, Federal Reserve Bank of Richmond, Duke University, mars 2026.

04 **PwC**
Global CEO Survey, janvier 2026.

05 **PwC**
AI Performance Study, avril 2026.

06 **Princeton University**
Holistic Agent Leaderboard (HAL), CORE-Bench Hard.

07 **Anthropic**
Études de cas clients (IG Group, Workato, DoorDash, HubSpot), synthèse Ben AI, septembre 2026.

08 **Zapier**
Coût par tâche, déclaration de Wade Foster, juin 2026.

09 **Alex Hormozi**
Juin 2026.

10 **Brex**
Entretien de son dirigeant sur la refonte de l'accueil client.

Les autres chiffres cités sont des constats de terrain de l'auteur, présentés comme tels.



— À PROPOS

Colin Dargent

Forward

Je suis le responsable IA externalisé des PME de 15 à 200 personnes : audit, conseil, développement d'agents IA et d'outils internes, formation et maintenance.

Si ce guide a soulevé une question sur votre entreprise, écrivez-moi.

SITE	forward-ai.fr
LINKEDIN	linkedin.com/in/colindargent
RENDEZ-VOUS	cal.com/colin-dargent/premier-contact

PRENDRE RENDEZ-VOUS