GUIDE DE TERRAIN | ÉDITION OCTOBRE 2026

L'OS interne *de votre boîte*

Quels logiciels remplacer, lesquels garder, par où commencer.

+50 CLIENTS | +80 PROJETS

01 / CENTRALISER

« Vos fichiers au même endroit. »

02 / PILOTER

« Vos chiffres au même endroit. »

03 / AGIR

« Vos actions au même endroit. »

Colin Dargent
Responsable IA externalisé pour PME

OUVERTURE AVANT DE COMMENCER

Ce que j'appelle *un OS interne*

Une seule interface, construite pour votre entreprise, **où chacun voit ce qui se passe et fait ce qu'il a à faire.**

Elle se branche sur les outils que vous payez déjà : votre CRM, votre logiciel de facturation, votre messagerie. Elle remplace les fichiers Excel qui font tourner la boîte, et elle remonte au bon endroit ce qui attend une décision.

Ce guide n'est pas un plaidoyer pour tout reconstruire. **Dans la plupart des cas, je le déconseille.** Il dit ce qui vaut la peine d'être construit, ce qui ne le vaut pas, et comment s'y prendre.

OUVERTURE | QUI PARLE

Écrit depuis *les projets*

Je conçois et je mets en place des systèmes d'IA dans des PME de 15 à 200 personnes. Une partie de mon travail consiste à construire ces interfaces internes. **Une autre, aussi importante, à expliquer pourquoi je n'en construirai pas certaines.**

Ce guide rassemble les deux : ce que j'ai construit, ce que j'ai refusé de construire, et ce que ça a coûté.

+50
CLIENTS

+80
PROJETS

2 ans
DE TERRAIN



Colin Dargent
Responsable IA externalisé pour PME

OUVERTURE | LE CONSTAT

La moitié des petites entreprises *pilotent sans système*

01 / ERP

49 %

des entreprises françaises de 10 à 49 salariés utilisent un ERP.

80 % de 50 à 249 salariés.

02 / PILOTAGE

6 %

des entreprises de 10 à 49 salariés utilisent un outil d'aide à la décision.

29 % de 50 à 249 salariés.

03 / TABLEURS

86 %

des classeurs Excel audités contiennent une erreur qui fausse le résultat.

50 classeurs réellement utilisés en entreprise.

Ailleurs, le système de l'entreprise, *ce sont des fichiers.*

Sources : Eurostat, enquête TIC dans les entreprises 2025, France · Powell, Baker et Lawson, Journal of Organizational and End User Computing, 2009

OUVERTURE | CE QUE JE VOIS

Trois scènes que *je retrouve partout*

01 / LE FICHIER

Le fichier de quelqu'un

Le suivi des commandes vit dans l'Excel d'une personne. Quand elle part en congé, personne ne sait le lire.

02 / LES CHIFFRES

Les chiffres du dimanche

Le dirigeant exporte le CRM, la compta et deux tableurs pour savoir où il en est. Le chiffre arrive avec un mois de retard.

03 / LES RELANCES

Les relances de tête

Les devis à relancer, les certificats qui expirent, les factures en retard : tout repose sur la mémoire de quelqu'un.

Dans les trois cas, l'information existe. *Elle n'est simplement jamais au même endroit.*

OUVERTURE | LA CARTE EN UNE PAGE

Trois objectifs, *deux règles*

01 / CENTRALISER

Vos fichiers

Remplacer les fichiers qui font tourner la boîte par une base et quelques écrans.

02 / PILOTER

Vos chiffres

Voir les chiffres qui comptent au même endroit, à jour, sans export.

03 / AGIR

Vos actions

Faire remonter dans une seule liste ce qui attend une personne.

BRANCHÉ SUR VOS OUTILS ACTUELS

CRM | Facturation | Comptabilité | Messagerie | Logiciel métier

RÈGLE 1

Garder les outils du marché *et s'y brancher.*

RÈGLE 2

Construire brique par brique, *maintenance comprise.*

OUVERTURE | POUR QUI

C'est le bon moment *si vous vous reconnaissez*

01 / OUI

- ✓ Plusieurs fichiers partagés font tourner l'activité.
- ✓ Vous reconstruisez vos chiffres à la main chaque mois.
- ✓ Les relances et les échéances reposent sur la mémoire de quelqu'un.
- ✓ Vos outils ne se parlent pas, et quelqu'un ressaisit entre eux.
- ✓ Votre métier a un process que les logiciels du marché suivent mal.

02 / PAS MAINTENANT

- × Un seul logiciel couvre déjà votre activité, et l'équipe s'en sert.
- × Votre process change tous les mois.
- × Personne en interne ne peut porter le sujet.
- × Vous cherchez à réduire une équipe plutôt qu'à mieux la faire travailler.

Les fichiers *qui font tourner la boîte*

Tableaux de suivi, plannings, listes de relances. C'est le premier endroit où un OS interne se rembourse, et le plus facile à démarrer.

01 / CENTRALISER

« Vos fichiers au même endroit. »

02 / PILOTER

« Vos chiffres au même endroit. »

03 / AGIR

« Vos actions au même endroit. »

Un fichier par personne, *une version par fichier*

Chaque fichier a été créé pour une bonne raison, par quelqu'un qui en avait besoin. Puis il a grossi. Des colonnes sont apparues, des onglets, des couleurs que seul son auteur comprend.

Résultat : **la même information existe à quatre endroits, avec quatre valeurs.** La question du lundi matin devient « qui a la dernière version ? ».



QUATRE FICHIERS, QUATRE VERSIONS DE LA MÊME INFORMATION

1 · CENTRALISER | AVANT / APRÈS

Plusieurs fichiers, *une seule base*

01 / AVANT

- ✕ Un fichier de suivi par service.
- ✕ Des copies envoyées par mail.
- ✕ Une saisie en double entre l'Excel et le logiciel métier.
- ✕ Le fichier d'une personne que les autres n'ouvrent pas.

02 / APRÈS

- ✓ Une base unique.
- ✓ Chacun voit l'écran de son travail.
- ✓ Une donnée se saisit une fois, à un seul endroit.
- ✓ Ce qui vient d'un autre outil est lu, jamais ressaisi.

SUR LE TERRAIN

Dans une PME que j'accompagne, l'équipe tenait un Excel des commandes en parallèle du logiciel métier. Depuis qu'il a disparu, tout le monde ouvre le même écran.

Ce que vous gagnez *en sortant d'Excel*

01 / UNE SOURCE

Une information vit à un endroit. **Plus de débat sur la bonne version.**

02 / DES DROITS

Chacun voit et modifie ce qui le concerne. **Le fichier « NE PAS TOUCHER » disparaît.**

03 / UN HISTORIQUE

Qui a changé quoi, et quand. **Une erreur se retrouve en deux minutes.**

04 / DES ÉCRANS PAR MÉTIER

Le commercial voit ses devis, l'atelier ses commandes, la direction ses chiffres. **Le même socle sert tout le monde.**

1 · CENTRALISER · LE PIÈGE

Ne recopiez pas *votre Excel*

Le réflexe est de reproduire le fichier à l'identique, avec ses quarante colonnes. **C'est le meilleur moyen d'obtenir un Excel plus cher.**

Je pars d'une autre question : qu'est-ce que la personne fait avec ce fichier, chaque jour ? Elle cherche une commande, elle vérifie un statut, elle relance quelqu'un. L'écran sert ces gestes-là, rien d'autre.

Et je commence par le fichier qui fait le plus mal, même s'il est petit.

01 / LE RÉFLEXE

Suivi commandes_v3.xlsx · 40 colonnes · 6 onglets

02 / L'ÉCRAN

Commandes à préparer aujourd'hui

Commande 1042 · Lefebvre	À préparer
Commande 1041 · Moreau	À préparer
Commande 1039 · Petit	Bloquée
Commande 1038 · Garnier	Prête
Commande 1036 · Bernard	Prête

Les chiffres *au même endroit*

Un dirigeant de PME connaît ses chiffres. Il les reconstruit simplement à la main, souvent trop tard pour agir dessus.

01 / CENTRALISER

« *Vos fichiers au même endroit.* »

02 / PILOTER

« *Vos chiffres au même endroit.* »

03 / AGIR

« *Vos actions au même endroit.* »

2 · PILOTER | LE SYMPTÔME

Le tableau de bord *du dimanche soir*

Export du CRM. Export de la comptabilité. Copier-coller dans le tableur de suivi. Correction des doublons. Un graphique.

Quand le chiffre est prêt, le mois est fini. **On constate ce qui s'est passé, on ne peut plus rien y changer.**



2 · PILOTER | LA RÈGLE

Chaque écran *déclenche une action*

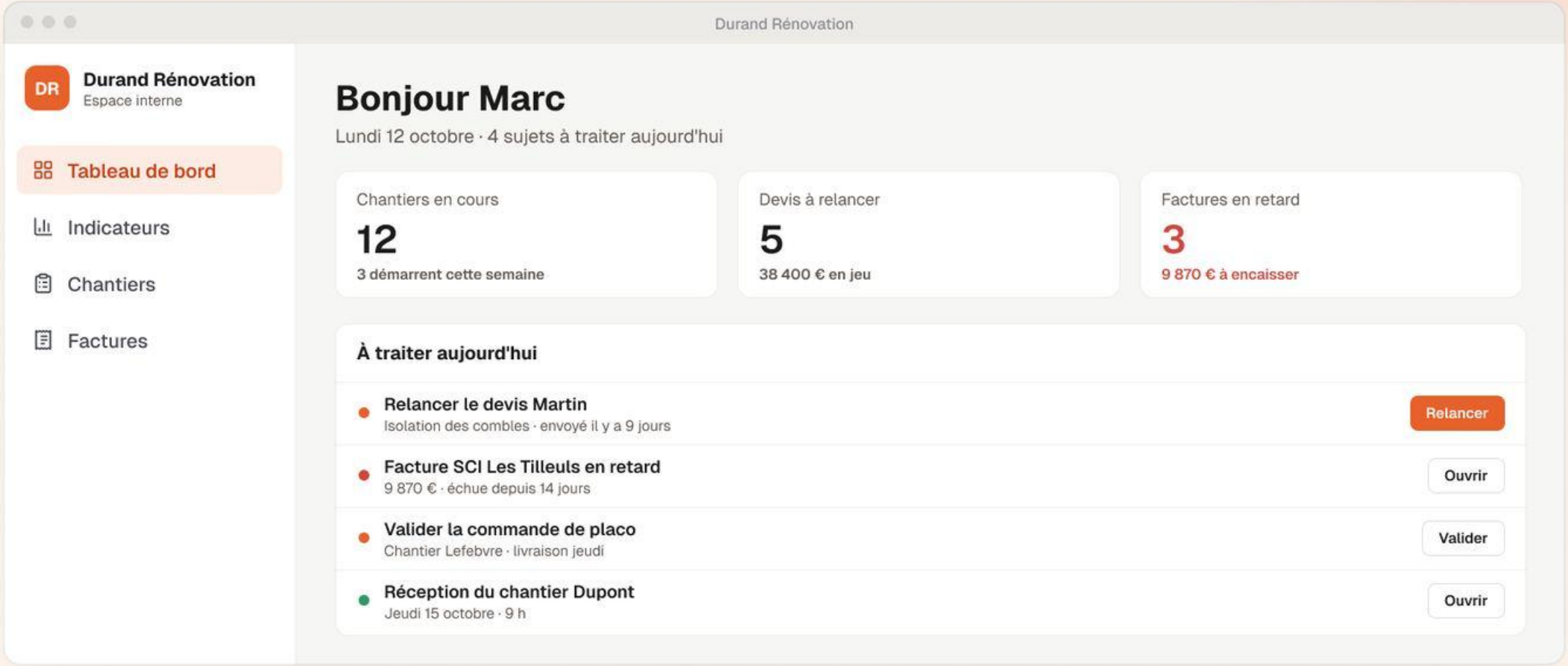
C'est la règle que j'applique, y compris à mon propre outil interne : **un chiffre qui ne pousse à aucune décision ne s'affiche pas.**

Un taux de signature des devis qui baisse, c'est une relance à faire. Une facture en retard, c'est un appel. Un chantier qui dérive, c'est un planning à revoir. Le chiffre et le bouton sont sur le même écran.



LE CHIFFRE ET LE BOUTON, SUR LE MÊME ÉCRAN

Le tableau de bord *d'une PME de rénovation*



Entreprise fictive de 25 personnes. Les chiffres viennent du logiciel de facturation et de l'outil de suivi des chantiers, sans ressaisie.

Cinq à sept chiffres, *pas plus*

FONCTION	LE CHIFFRE	CE QU'IL DÉCLENCHE
Commercial	Devis en attente et taux de signature	*Les relances de la semaine*
Production	Commandes ou chantiers en retard	*La réaffectation d'une équipe*
Finance	Montant à encaisser et retards	*Les appels à passer*
Trésorerie	Position à 30 jours	*Les décisions d'achat*
Équipe	Charge par personne	*La répartition du travail*

Au-delà de sept, *plus personne ne les regarde.*

Les actions *au même endroit*

C'est la partie la plus utile, et la moins visible. Chaque process de l'entreprise produit des choses à faire. Aujourd'hui, elles sont dispersées dans les boîtes mail.

01 / CENTRALISER

« Vos fichiers au même endroit. »

02 / PILOTER

« Vos chiffres au même endroit. »

03 / AGIR

« Vos actions au même endroit. »

3 · AGIR | LE SYMPTÔME

Personne ne voit *la chaîne entière*

Une commande passe par cinq personnes et trois logiciels. Chacune voit son étape. **Personne ne voit que la commande est bloquée depuis quatre jours, parce qu'un document du fournisseur a expiré.**

Les actions vivent dans les têtes, les post-it et les mails non lus. Une boîte mail qui déborde de messages en attente signale un système qui n'existe pas encore.

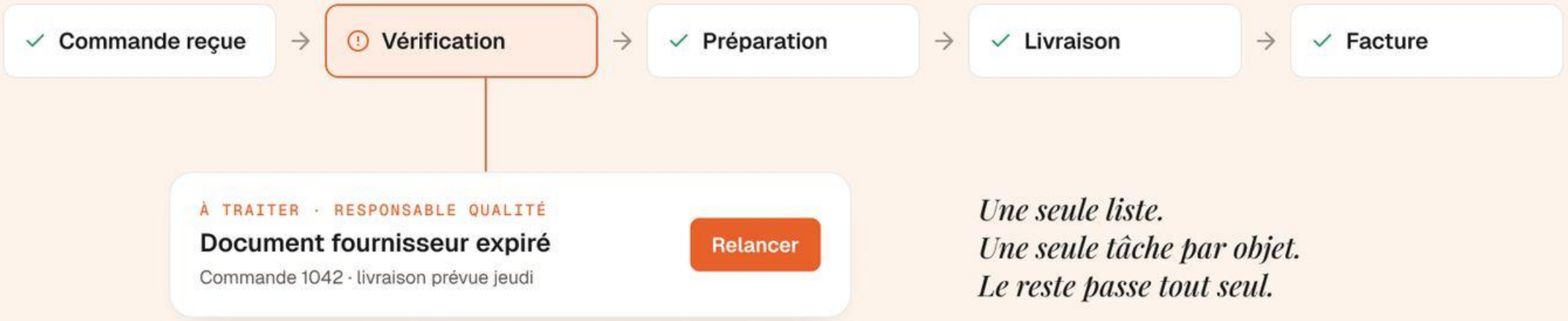


Cas réel, anonymisé.

Les automatismes font le reste, *l'OS remonte l'exception*

Je découpe un process en étapes, et chaque étape a une règle. Quand tout va bien, l'automatisme fait passer le dossier à l'étape suivante, personne n'intervient.

Quand une règle n'est pas respectée, **une tâche apparaît dans une seule liste, avec la bonne personne et le bon bouton.** Une seule tâche ouverte par objet, pour ne pas noyer l'équipe.



Une seule liste.
Une seule tâche par objet.
Le reste passe tout seul.

Trois lignes de production *que j'ai vues se construire*

01 / NÉGOCE

Une entreprise de négoce

CE QUI REMONTE

Les produits non conformes et les documents fournisseurs qui expirent avant une livraison.

CE QUI RESTE EN PLACE

L'ERP, le logiciel qualité, la messagerie.

CE QUI DISPARAÎT

Les fichiers Excel en doublon et les listes de fournisseurs qui ne se recoupent pas.

02 / SERVICES

Un cabinet qui traite des dossiers

CE QUI REMONTE

La charge réelle de chaque personne, étape par étape, et les dossiers qui attendent.

CE QUI RESTE EN PLACE

Le CRM et l'outil d'emailing.

CE QUI ARRIVE

Une plateforme de gestion des dossiers, construite pour leur process.

03 / BÂTIMENT

Une entreprise de rénovation

CE QUI REMONTE

Les dossiers arrêtés, les rendez-vous à poser, les documents clients à obtenir, relancés automatiquement.

CE QUI RESTE EN PLACE

Le logiciel métier, qui reste la source de vérité.

CE QUI DISPARAÎT

Les notes papier entre collègues et l'Excel des commandes.

Dossiers clients, anonymisés au secteur.

L'IA lit et prépare, *l'humain décide*

01 / L'IA

- Lire un document entrant : une facture fournisseur, un certificat, un bon de commande.
- Classer un mail et le rattacher au bon dossier.
- Repérer un écart avec la règle.
- Préparer la relance, le brouillon de réponse, le résumé.

02 / L'HUMAIN

- Valider ce qui engage l'entreprise : un prix, un refus, un engagement client.
- Traiter l'exception que la règle n'avait pas prévue.
- Changer la règle quand le métier change.

L'IA retire le tri. *Le jugement reste chez vous.*

Ce que *je ne reconstruis pas*

L'IA permet de reconstruire la plupart des logiciels d'avant l'IA en quelques jours. Ça ne veut pas dire qu'il faut le faire.

01 / REMPLACER

« Vos fichiers et vos exports. »

02 / BRANCHER

« Votre CRM, votre facturation. »

03 / GARDER

« Votre logiciel métier. »

Les logiciels sont *dans un entre-deux*

On a encore tous les logiciels d'avant l'IA, et pas encore ceux d'après. Je classe ceux que je croise en trois groupes.

01 / L'ANCIEN MONDE

La majorité

Des logiciels pensés pour qu'un humain saisisse, clique et exporte.

02 / LA FRONTIÈRE

Ceux qui avancent

Ils ouvrent leurs connecteurs, ajoutent des agents et progressent vite.

03 / LES VERTICALES

À la traîne

Dans beaucoup de métiers de niche, le logiciel du secteur n'a pas commencé la transition. Parfois, il n'a pas d'API.

33 % des logiciels d'entreprise intégreront de l'IA agentique d'ici 2028, contre moins de 1 % en 2024.

234 Md$ de dépense logicielle exposés d'ici 2030 : le prix par utilisateur est remis en cause.

Ce qui manque aujourd'hui sera sur le marché demain. *Ne reconstruisez pas ce qui va arriver.*

Sources : Gartner, communiqués du 25/06/2025 et du 01/07/2026

Quatre familles d'outils *que je garde*

01 / CRM

Il porte l'historique de vos clients, et ses éditeurs investissent massivement dans l'IA. **Je m'y branche, je ne le refais pas.**

02 / FACTURATION ET COMPTABILITÉ

La facturation électronique est entrée en vigueur le 1er septembre 2026, l'émission devient obligatoire pour les PME en 2027. **Pas un terrain pour du sur-mesure.**

03 / MESSAGERIE ET AGENDA

Votre équipe y vit déjà. **L'OS y envoie et y lit.**

04 / PAIE ET RH

Réglementaire, sensible, mis à jour en continu par l'éditeur. **Je le laisse à l'éditeur.**

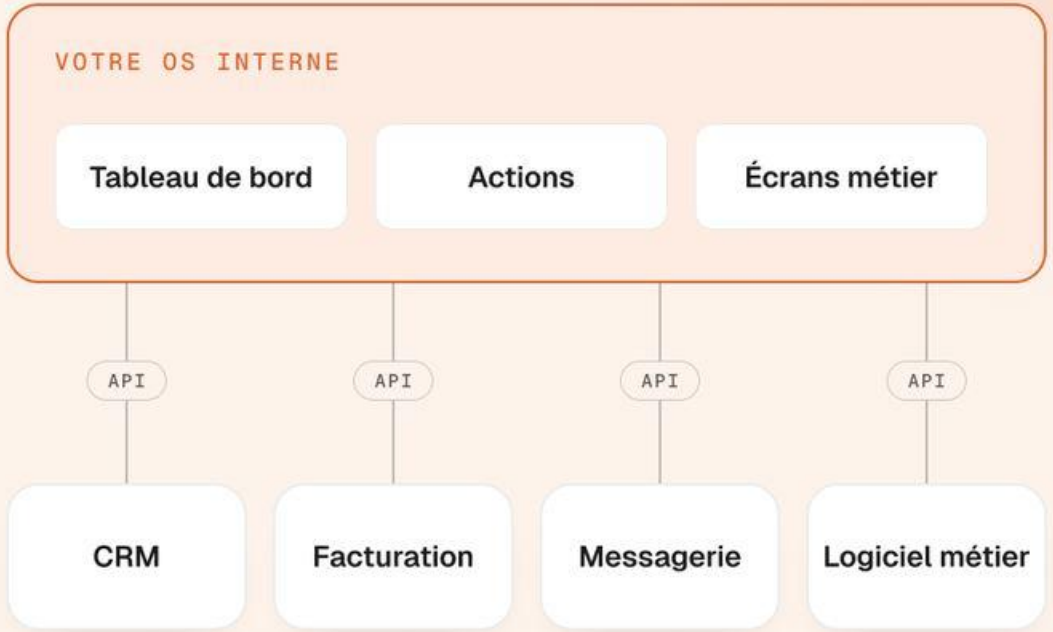
Ces outils portent une responsabilité *que vous ne voulez pas reprendre.*

Sources : impots.gouv.fr (réforme en vigueur depuis le 01/09/2026) · calendrier d'émission des PME relayé par les éditeurs (Cegid, Sage)

L'OS centralise l'usage, *vos outils gardent leur métier*

Le fond reste chez les éditeurs : vos données clients dans le CRM, vos factures dans le logiciel de facturation. **L'OS est la façade : il lit, il écrit, il déclenche**, par les connecteurs de chaque outil.

Votre équipe n'ouvre plus six logiciels. Elle ouvre un écran, construit pour son travail.



LE FOND RESTE CHEZ LES ÉDITEURS

D'après mon post du 27/09 : « Une interface unique. Le back est géré par différents SaaS. Le front est unifié et adapté à l'entreprise. »

Remplacer, brancher *ou garder*

OUTIL	DÉCISION	POURQUOI
Fichiers Excel et Google Sheets de suivi	Remplacer	C'est le premier gain, et le moins risqué.
Tableaux de bord exportés à la main	Remplacer	Le chiffre doit arriver seul, à jour.
Outils de suivi bricolés	Remplacer	Ils copient un process au lieu de le servir.
CRM	Brancher	L'OS lit et écrit dedans, l'équipe ne l'ouvre plus pour tout.
Facturation, comptabilité	Brancher	Obligations légales : l'éditeur les porte.
Messagerie, agenda	Brancher	L'OS y envoie les relances et y lit les réponses.
Logiciel métier ou ERP du marché	Garder	Sauf l'exception de la page suivante.

Construire son ERP : *un seul cas*

Je ne le recommande que si trois conditions sont réunies :

1. Votre métier est de niche, et ses règles sont propres à lui.
2. Aucun logiciel moderne ne le couvre à un prix raisonnable.
3. Les logiciels disponibles ne s'ouvrent pas : **sans API, on ne peut rien construire autour.**

LE CAS TYPE

Une entreprise dans un métier de niche, avec des règles que les logiciels du marché suivent mal.

Son logiciel actuel est ancien et ne se connecte à rien. Les ERP généralistes demandent des mois de paramétrage pour coller à son métier, et les logiciels spécialisés de son secteur ne s'ouvrent pas.

Dans ce cas, reconstruire brique par brique coûte souvent moins cher, et chaque brique sert dès sa livraison.

Brique *par brique*

Un OS interne n'est jamais fini. C'est ce qui le rend utile, et c'est ce qu'il faut budgéter.

01 / BRIQUE 1

« Le fichier qui fait mal. »

02 / BRIQUE 2

« Les actions d'un process. »

03 / BRIQUE 3

« Les chiffres de pilotage. »

5 · CONSTRUIRE | UN PROJET CONTINU

Chaque brique sert *avant la suivante*

Je découpe en briques, chacune répond à un besoin précis et se livre seule. L'équipe s'en sert, on corrige, puis on attaque la suivante.

Un projet livré d'un bloc au bout de six mois arrive dans une entreprise qui a changé. Une brique livrée en quelques semaines arrive pendant que le besoin est là.

01 / BRIQUE 1

Le fichier qui fait mal

LIVRÉE · UTILISÉE · CORRIGÉE

→

02 / BRIQUE 2

Les actions d'un process

LIVRÉE · UTILISÉE · CORRIGÉE

→

03 / BRIQUE 3

Les chiffres de pilotage

LIVRÉE · UTILISÉE · CORRIGÉE

→

04 / BRIQUE 4

Le process suivant

LIVRÉE · UTILISÉE · CORRIGÉE

Choisir *la première brique*

- Elle sert tous les jours.
- Elle remplace un fichier ou une tâche que quelqu'un déteste.
- Elle tient en un écran au départ.
- Son gain se voit sans tableau de calcul.
- Une personne en est responsable, et c'est elle qui dit si ça marche.

Une exception qui arrive une fois sur cent *attendra la brique suivante.*

Le coût de construction *n'est que le début*

ORDRES DE GRANDEUR CHEZ MES CLIENTS

Une brique	**2 500 à 4 000 € HT**
Un remplacement d'ERP de niche	**10 000 à 20 000 €**
Les outils qui le font tourner	**50 à 200 € par mois**
La maintenance et les petites évolutions	**1 000 à 2 000 € par an**

SUR LA DURÉE DE VIE

60 à 90 %

du coût total d'un logiciel part en maintenance, selon les études.

Les trois quarts partent en évolutions : un OS interne bouge avec l'entreprise.

Ce qu'on oublie de budgéter : *l'API d'un outil qui change, un nouveau collaborateur à former, la personne qui porte le sujet.*

Sources : dossiers clients et propositions, montants arrondis, hors taxes · J. Koskinen, Software Maintenance Costs, 2015 (synthèse de Lientz et Swanson 1981, Eastwood 1993, Erlikh 2000)

L'IA met la construction *à portée de main*

01 / AVEC L'IA, VOUS

- Prototyper un écran en une après-midi.
- Décrire votre process et faire générer la structure de la base.
- Tester une idée avant d'y mettre un budget.

02 / UN PROFESSIONNEL

- Les droits d'accès et la sécurité des données.
- Les sauvegardes, l'hébergement, la reprise après incident.
- Les connecteurs qui doivent tourner tous les jours sans surveillance.

45 %

du code généré par IA contient une faille de sécurité, sur plus de 100 modèles testés.

Le prototype peut venir de vous. *La production demande un responsable.*

Source : Veracode, 2025 GenAI Code Security Report, 30/07/2025

Les cinq erreurs *que je vois*

01 Tout vouloir d'un coup, et ne rien livrer avant six mois.

02 Reproduire Excel à l'identique.

03 Reconstruire le CRM ou la facturation parce que c'est possible.

04 Lancer sans personne responsable en interne.

05 Oublier la maintenance dans le budget.

CONCLUSION | PAR OÙ COMMENCER

Cette semaine, *cinq gestes*

01 / ÉTAPE

1

Listez les fichiers et les logiciels que votre équipe ouvre chaque jour.

02 / ÉTAPE

2

Entourez ceux qui font le plus mal : ressaisie, versions, oublis.

03 / ÉTAPE

3

Pour chaque outil, notez la décision : remplacer, brancher ou garder.

04 / ÉTAPE

4

Choisissez un seul premier cas d'usage, et la personne qui en est responsable.

05 / ÉTAPE

5

Écrivez ce que l'écran doit déclencher, avant de penser à son allure.

Une heure de travail, *et vous savez par où commencer.*

CONCLUSION SOURCES

Sources

Eurostat, enquête sur l'usage des TIC et le commerce électronique dans les entreprises, 2025 (isoc_eb_iip) : ERP et outils d'aide à la décision, France, entreprises de 10 salariés et plus.

S. Powell, K. Baker, B. Lawson, « Errors in Operational Spreadsheets », Journal of Organizational and End User Computing, 21(3), 2009.

Gartner, communiqué du 25/06/2025 : IA agentique dans les logiciels d'entreprise d'ici 2028.

Gartner, communiqué du 01/07/2026 : 234 Md$ de dépense logicielle exposés à l'IA agentique d'ici 2030.

impots.gouv.fr, « Je passe à la facturation électronique » : réforme en vigueur depuis le 01/09/2026. Calendrier d'émission des PME relayé par Cegid et Sage.

J. Koskinen, « Software Maintenance Costs », université de Finlande orientale, 2015 : synthèse des études Lientz et Swanson (1981), Eastwood (1993), Erlikh (2000).

Veracode, 2025 GenAI Code Security Report, 30/07/2025.

Terrain : projets et propositions menés auprès de PME entre 2024 et 2026, anonymisés, montants arrondis.

POUR ALLER PLUS LOIN

Construire le vôtre, *à partir de votre réalité*

J'aide les PME à poser l'IA là où elle sert : je diagnostique, je construis brique par brique, et je forme les équipes qui vont s'en servir.

Si vous voulez savoir par quelle brique commencer chez vous, l'Audit IA part de vos fichiers, de vos outils et de vos process réels.

FORWARD-AI.FR LINKEDIN.COM/IN/COLINDARGENT

PRENDRE RENDEZ-VOUS

cal.com/colin-dargent/premier-contact

Colin Dargent
Responsable IA externalisé pour PME