thIAssist

ORGANISATION | IA | AUTOMATISATION

EBOOK GRATUIT

ChatGPT n'est pas une stratégie IA

Le guide pour passer d'un usage ponctuel de ChatGPT à une démarche vraiment utile pour votre entreprise.

1 ASSISTER → 2 AUTOMATISER → 3 PILOTER

23 pages · sans jargon · une grille à remplir



Par
Delphine Lauzzo
Consultante IA & organisation pour les TPE et PME

Sommaire

POUR DÉMARRER

— Avant de commencer
page 3

LES DIX PARTIES

01 Vous utilisez ChatGPT. Et alors ?
page 4

02 IA, IA générative et automatisation : trois notions à distinguer
page 6

03 Avant de choisir un outil, regardez votre quotidien
page 8

04 Exemple concret : remettre de l'ordre dans un suivi d'activité
page 10

05 Et concrètement, qu'est-ce que vous y gagnez ?
page 12

06 Et si la meilleure solution n'était pas l'IA ?
page 14

07 Ce que vous pouvez faire, sans tout déléguer à l'IA
page 15

08 Vos données : quelques réflexes avant de copier-coller
page 16

09 L'AI Act : ce qu'une petite entreprise doit retenir
page 18

10 Par où commencer, concrètement ?
page 19

POUR PASSER À L'ACTION

— Votre grille : une semaine pour repérer vos irritants
page 20

— Pour finir : une stratégie, ce n'est pas une collection d'outils
page 21

— Pour me contacter
page 22

— Sources et repères pour aller plus loin
page 23

Avant de commencer

Vous utilisez peut-être déjà ChatGPT pour rédiger un mail, préparer une publication ou débloquer une idée. Et c'est très bien. Mais pendant ce temps, vous continuez peut-être à recopier des informations d'un outil à l'autre, à rechercher la dernière version d'un document ou à relancer vos clients manuellement. C'est précisément ce décalage que je vous propose d'explorer.

D'autres entrepreneurs n'utilisent pas encore l'IA. Ils n'en voient pas l'intérêt, ne savent pas par où commencer ou ont simplement d'autres urgences. Ce guide s'adresse aussi à eux : pas besoin de connaître les outils pour identifier ce qui pourrait vous simplifier la vie.

J'utilise moi-même l'IA tous les jours. Elle m'aide à organiser mes idées, à développer des outils, à préparer certaines tâches et à apprendre. Je lui dicte aussi des idées à voix haute : c'est un gain de confort formidable quand on pense plus vite qu'on n'écrit. Mais elle peut se tromper. Elle peut également approuver une idée un peu trop vite au lieu de la remettre en question.

Je ne vais donc ni vous promettre que l'IA va transformer votre entreprise du jour au lendemain, ni vous pousser à adopter un nouvel outil. Mon objectif est plus simple : vous aider à regarder votre activité autrement, en partant de vos vrais besoins.

> **« L'IA peut nous aider à aller plus vite. Encore faut-il savoir dans quelle direction on veut aller. »**

PARTIE 1

Vous utilisez ChatGPT. Et alors ?

Utiliser ChatGPT pour rédiger un e-mail est déjà un usage de l'IA. Cela peut être très utile. Mais cela ne signifie pas qu'on a réfléchi à la place de l'IA dans son entreprise.

Prenons un indépendant qui demande à ChatGPT de rédiger un questionnaire de satisfaction. Il gagne du temps sur la rédaction. Mais il doit encore envoyer le questionnaire, récupérer les réponses, repérer les remarques importantes et décider quoi améliorer. C'est là qu'une réflexion sur l'ensemble du processus devient intéressante.

Même chose pour une petite entreprise : reformuler un e-mail commercial est une aide ponctuelle. Mais si les demandes clients arrivent par plusieurs canaux, se perdent dans les boîtes mail et nécessitent plusieurs ressaisies, le vrai sujet est peut-être le traitement de ces demandes, pas leur rédaction.

Ce qui change, ce n'est pas seulement l'outil utilisé. C'est la place qu'on lui donne dans le travail. Dans le premier cas, on ouvre ChatGPT quand on en a besoin, puis on reprend le cours de sa journée. Dans le second, on a identifié une étape qui revient régulièrement, les informations nécessaires et ce qu'on souhaite obtenir à la fin. On peut alors décider si l'IA a réellement sa place dans ce parcours.

DE L'OUTIL À UNE DÉMARCHE COHÉRENTE



ASSISTER
ChatGPT vous aide à rédiger

AUTOMATISER
Les outils font circuler les données

PILOTER
Vous choisissez quoi améliorer

La stratégie part du besoin, pas de la technologie. Un usage ponctuel peut suffire : l'important est de choisir consciemment la manière dont l'outil vous aide.

Et je tiens à une nuance : la deuxième approche n'est pas automatiquement meilleure. Si vous rédigez trois propositions commerciales par an, il n'y a peut-être aucun intérêt à monter une usine à gaz pour les produire. Si vous en préparez quinze par semaine avec toujours les mêmes informations à récupérer, la question mérite davantage d'attention.

Et les réponses, on les vérifie ?

Je rencontre aussi des personnes qui se reposent entièrement sur l'IA pour des sujets qu'elles maîtrisent mal. C'est tentant : la réponse est rapide, bien présentée, parfois très convaincante. Pourtant, une formulation assurée ne garantit pas qu'elle soit juste.

Un bon prompt améliore les chances d'obtenir une réponse utile, mais ne supprime pas les erreurs. Quand je connais un sujet, je repère plus facilement une incohérence. Quand je le découvre, je dois redoubler de vigilance, demander des sources et parfois revenir à des documents de référence.

Je préfère d'ailleurs une réponse qui me dit « je ne sais pas » à une réponse élégante mais fausse. Quand un assistant m'affirme quelque chose, je peux lui demander ce qui justifie cette affirmation, mais cela ne remplace pas la vérification auprès d'une source fiable. Sur une règle juridique, une information contractuelle ou un chiffre destiné à un client, cette vérification n'est pas facultative.

Autre piège : à force de demander à l'IA de reformuler, on peut finir avec un texte très propre qui ne ressemble plus à personne. Un message commercial doit encore porter votre manière de parler, vos nuances et votre connaissance du client. Sinon, vous gagnez quelques minutes de rédaction, mais vous perdez une partie de ce qui fait votre différence.

> **« Savoir interroger une IA ne suffit pas. Il faut aussi savoir prendre du recul sur sa réponse. »**

PARTIE 2

IA, IA générative et automatisation : trois notions à distinguer

On utilise souvent le mot « IA » pour désigner des choses très différentes. Voici les repères qui suffisent pour la suite de ce guide.

TROIS NOTIONS, TROIS USAGES

IA

L'intelligence artificielle

Une famille de technologies capables d'analyser des informations, de reconnaître des formes, de produire des prédictions ou de générer du contenu.

Ex. : la reconnaissance vocale, qui ne date pas de ChatGPT.

Gen

L'IA générative

L'IA qui produit du texte, des images ou du son à partir d'une demande. Très utile, mais ses réponses ne sont pas toujours exactes.

Ex. : ChatGPT, Claude, Mistral.

⚙

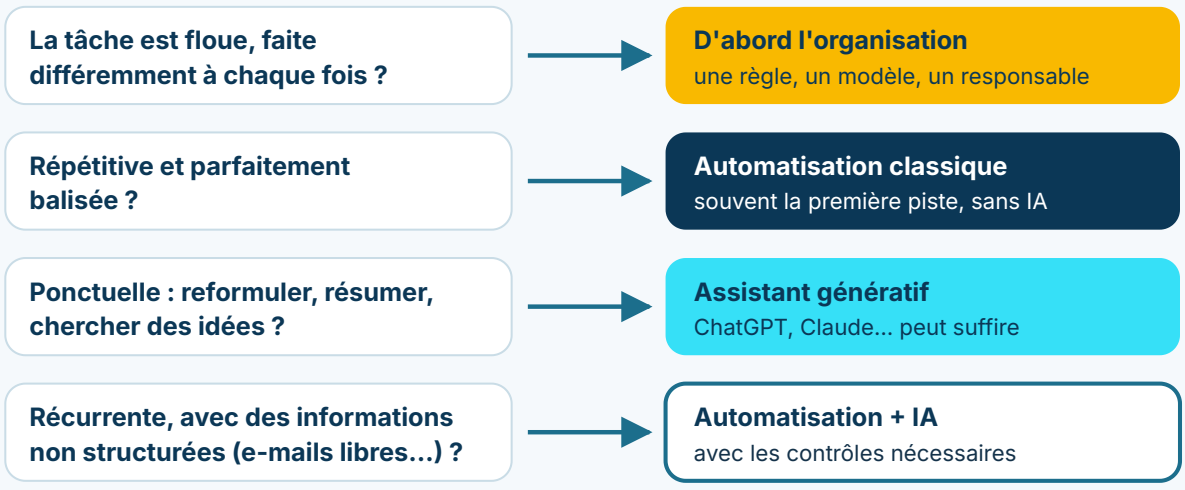
L'automatisation

Faire exécuter automatiquement certaines étapes : transférer une information, créer une tâche, envoyer un rappel. Elle peut fonctionner sans aucune IA.

Ex. : un devis validé qui crée la tâche de facturation.

Par exemple, si un devis validé doit déclencher une tâche de facturation, une automatisation classique peut suffire. Si l'on souhaite interpréter un e-mail librement rédigé pour en identifier la demande, l'IA peut être utile. Les deux peuvent aussi fonctionner ensemble.

QUELLE PISTE POUR QUELLE TÂCHE ?



Par exemple, déplacer automatiquement une date de formation d'un outil vers un autre n'exige pas que l'IA « réfléchisse ». En revanche, comprendre le contenu d'un message libre et proposer une catégorie de demande peut nécessiter une interprétation. Ce sont deux besoins différents, même si on les regroupe parfois sous la même étiquette « automatisation IA ».

> **« Beaucoup de tâches s'automatisent très bien sans intelligence artificielle. »**

PARTIE 3

Avant de choisir un outil, regardez votre quotidien

Si vous ne voyez pas ce que vous pourriez automatiser, commencez par une journée ordinaire. Combien de fois avez-vous recherché une information, copié une donnée déjà connue ou vérifié qu'une relance était bien partie ? Ces petits gestes passent souvent inaperçus, mais leur accumulation finit par peser.

Dans une TPE, on passe souvent d'un dossier client à un appel, d'une facture à une relance, puis à une urgence. Et il faut avancer sur tout avec une équipe réduite, parfois seul. Ce n'est pas forcément un problème de motivation. C'est souvent un problème de circulation de l'information et de priorités.

Un formateur indépendant peut retrouver les mêmes informations dans un devis, une convention, une convocation puis une facture. Pour un artisan, ce sera peut-être le passage entre la demande de devis, le rendez-vous, la commande de matériel et la facturation. Pour un cabinet ou une petite structure de services, ce seront les demandes entrantes, les rendez-vous et les relances. Les outils changent ; les ressaisies et les oublis se ressemblent.

Avant de parler d'IA, je cherche donc les répétitions, les doubles saisies, les informations introuvables, les oublis et les étapes qui demandent un contrôle humain.

LES 5 SIGNAUX À REPÉRER DANS VOTRE SEMAINE

1. Les répétitions
2. Les doubles saisies
3. Les informations introuvables
4. Les oublis
5. Les contrôles humains

Un exercice simple

Pendant une semaine, notez trois tâches qui vous ont obligé à chercher une information déjà disponible ailleurs, à recopier les mêmes éléments ou à vérifier si quelque chose avait été fait. Vous aurez déjà de bonnes pistes pour améliorer votre organisation. **La grille à remplir se trouve page 20.**

Il ne s'agit pas de transformer chaque tâche en projet informatique. Parfois, mieux nommer les dossiers ou centraliser une information change déjà beaucoup de choses.

Vous pouvez faire l'exercice avec la grille, un carnet ou une simple note sur votre téléphone. Inutile de chercher à être exhaustif. Notez le moment où vous vous dites : « Encore cette information à recopier ! » ou « Je suis sûre de l'avoir déjà quelque part. » Ces petites irritations sont souvent plus révélatrices qu'une grande réunion consacrée à « la transformation numérique ».

À la fin de la semaine, choisissez un seul irritant. Essayez d'estimer sa fréquence, les personnes concernées et les conséquences d'un oubli. Vous disposerez d'un point de départ concret pour décider si le problème mérite une simple règle d'organisation, un meilleur paramétrage de vos outils ou un chantier plus important.

Ce type de difficulté n'est pas réservé à la formation. Voici trois situations qui peuvent vous parler :

- **Vous dirigez une TPE :** un devis est accepté, mais il faut encore penser à créer le dossier, planifier l'intervention, prévenir les personnes concernées et préparer la facture.
- **Vous travaillez à votre compte :** les demandes arrivent par mail, téléphone et messagerie. Vous notez des choses à plusieurs endroits et perdez du temps à retrouver la bonne information.
- **Vous êtes formateur indépendant :** les dates, documents, échanges et échéances s'accumulent, alors que vous voulez surtout préparer et animer vos interventions.

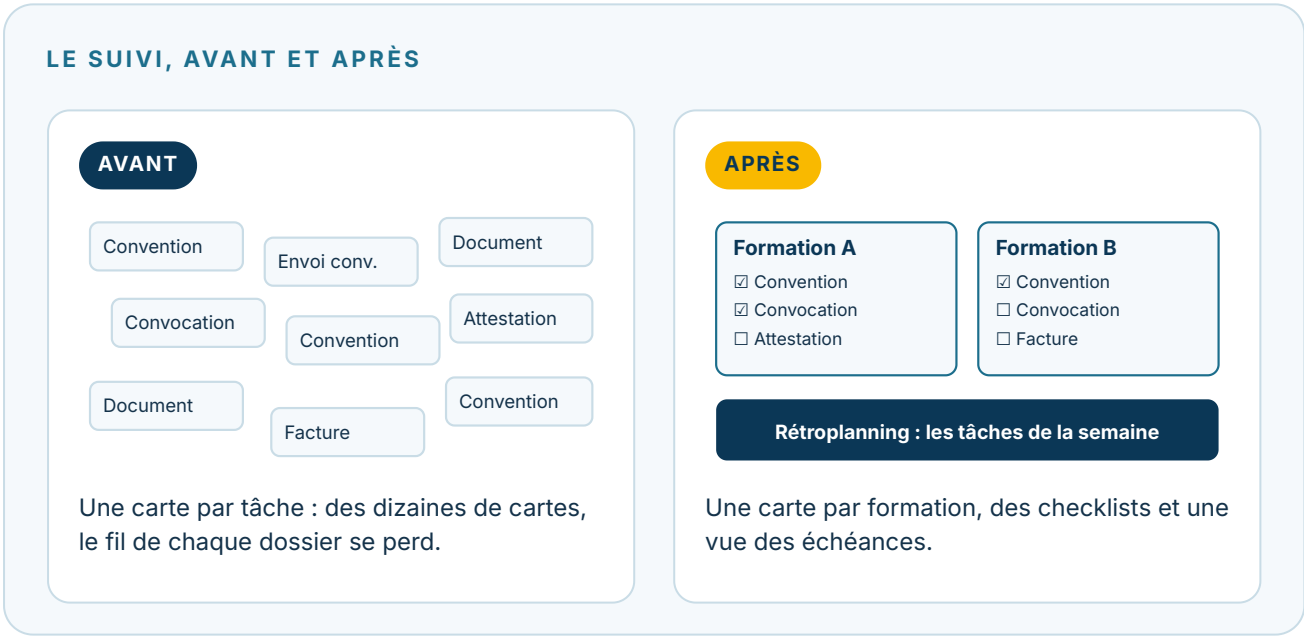
PARTIE 4

Exemple concret : remettre de l'ordre dans un suivi d'activité

Voici un exemple tiré d'une mission réelle, anonymisé. Le secteur est celui de la formation, mais le problème peut se retrouver dans une TPE de services, un cabinet ou une entreprise artisanale : les informations existent, mais elles sont dispersées et difficiles à suivre.

Au départ, le suivi des formations était difficile. La structure utilisait Trello, mais chaque tâche faisait l'objet d'une carte distincte : rédiger la convention, envoyer la convention, préparer un document... Avec plusieurs formations en parallèle, les cartes se multipliaient. Il devenait compliqué de retrouver le fil d'un dossier.

Ma première proposition n'a pas été de développer un outil. J'ai commencé par réorganiser le tableau : une carte par formation, avec les tâches regroupées en checklists. C'était plus lisible, mais un problème persistait. Pour savoir ce que je devais faire dans la journée, je devais encore ouvrir les cartes les unes après les autres.



Avec un temps d'intervention limité et de nombreuses échéances, ce fonctionnement favorisait les oublis. De son côté, la dirigeante souhaitait un rétroplanning pour voir les tâches à venir sur la semaine ou le mois. Elle voulait également conserver Trello, un outil qu'elle connaissait déjà.

J'ai volontairement conservé Trello au lieu de demander à la cliente de changer brutalement sa manière de travailler. Un outil qu'on connaît et qu'on utilise vraiment vaut souvent mieux qu'un logiciel plus sophistiqué que personne n'a envie d'ouvrir.

Une automatisation qui évolue par étapes

Depuis, j'ai développé plusieurs aides à la production documentaire : lettres de mission pour les intervenants, conventions, attestations de présence pour certaines interventions, et contrôle des factures d'intervenants. Dans plusieurs cas, ces documents n'étaient auparavant pas établis systématiquement.

Je parle volontairement de semi-automatisation : les documents sont préparés plus rapidement, mais je les vérifie et je conserve l'envoi manuel. C'est une étape importante de ma méthode. Je préfère tester, corriger les anomalies et fiabiliser le processus avant de lui donner davantage d'autonomie.

La nouvelle organisation facilite le suivi et aide à limiter les oublis. Cela ne signifie pas que tout est automatisé, ni que nous avons déjà mesuré un gain de temps précis. D'ailleurs, une meilleure visibilité sur le travail peut aussi faire apparaître de nouvelles tâches à traiter. Il faut alors ajuster les priorités.

Il faut aussi accepter que le travail de mise au point soit parfois moins spectaculaire que la démonstration initiale. Une date peut être absente, une formation peut avoir plusieurs sessions, une tâche peut dépendre d'une information qui n'est pas encore connue. Ces cas doivent être traités progressivement. Une automatisation qui réussit une démonstration de cinq minutes n'est pas forcément prête à gérer une activité entière.

Et je garde une règle : quand une erreur pourrait envoyer le mauvais document au mauvais destinataire, je préfère un contrôle humain avant l'envoi. On peut préparer, préremplir, rapprocher les informations et signaler les incohérences sans laisser le système prendre seul la dernière décision.

> **« Une bonne solution n'a pas besoin de tout faire dès le premier jour. Elle doit d'abord résoudre un vrai problème. »**

PARTIE 5

Et concrètement, qu'est-ce que vous y gagnez ?

On parle beaucoup de gain de temps lorsqu'on évoque l'automatisation. Et c'est vrai, c'est souvent le premier bénéfice auquel on pense. Mais le véritable intérêt va un peu plus loin.

Prenez une journée classique. Vous répondez à un client, recherchez un document, vérifiez une information, relancez quelqu'un, puis revenez à ce que vous étiez en train de faire. Rien de compliqué, pris séparément. Pourtant, à la fin de la journée, ces petites tâches ont pris une place considérable.

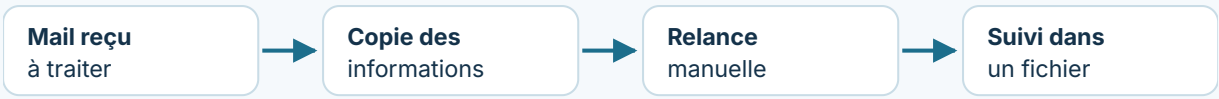
L'objectif n'est pas d'automatiser votre entreprise de A à Z. C'est de réduire les manipulations qui vous prennent du temps sans apporter de réelle valeur à votre travail.

Du temps récupéré, mais pas seulement

Imaginez que certaines informations n'aient plus besoin d'être saisies plusieurs fois. Que vos échéances soient visibles sans consulter trois outils différents. Ou que certaines tâches se créent au bon moment. Vous gagnez du temps, mais aussi en tranquillité : moins d'oublis, moins de recherches et une meilleure vision de votre activité.

EXEMPLE : LE SUIVI D'UNE DEMANDE CLIENT

AVANT



APRÈS



Avant : **2 h** par semaine

Après : **15 min** par semaine

EXEMPLE FICTIF

Ordre de grandeur pour illustrer le raisonnement, pas une mesure réelle.

Et financièrement, est-ce que ça vaut le coup ?

C'est une question légitime. Une automatisation représente un investissement. Si une tâche vous prend deux heures par semaine et qu'elle ne demande plus que quelques minutes, vous récupérez du temps. Cela ne signifie pas automatiquement que votre chiffre d'affaires va augmenter : tout dépend de ce que vous faites de ces heures.

Vous pouvez les consacrer à vos clients, à votre prospection, à une nouvelle offre ou simplement à retrouver un peu de disponibilité. À l'inverse, automatiser une tâche de cinq minutes par mois avec un système coûteux n'a pas forcément de sens.

Une bonne automatisation n'est pas celle qui fait le plus de choses. C'est celle qui apporte un bénéfice réel, proportionné à l'investissement nécessaire.

Le bon indicateur, c'est votre quotidien

Quelles tâches vous interrompent régulièrement ? Où perdez-vous du temps à rechercher ou ressaisir des informations ? Quels oublis reviennent souvent ? Et surtout, qu'aimeriez-vous pouvoir faire si vous récupériez quelques heures chaque mois ?

> **« Le véritable gain ne se mesure pas seulement au temps économisé, mais aussi à ce que vous pouvez enfin faire de ce temps. »**

PARTIE 6

Et si la meilleure solution n'était pas l'IA ?

Je le répète souvent : parfois, une nouvelle organisation suffit. Parfois, une automatisation classique fait parfaitement le travail. Et parfois, l'IA apporte une capacité supplémentaire, par exemple pour interpréter un texte libre ou proposer une synthèse.

J'ai moi-même commencé à réfléchir à un outil de gestion sur mesure pour une cliente. Puis le contexte a évolué : un logiciel de comptabilité devait être mis en place et il pouvait déjà centraliser une partie des informations utiles. Plutôt que de recréer des fonctions existantes, j'ai préféré revenir à une solution plus simple et envisager, plus tard, des connexions entre outils si le besoin se confirmait.

Cette façon de faire demande parfois de renoncer à une idée séduisante. Concevoir un outil sur mesure peut être passionnant. Mais si une fonctionnalité déjà disponible répond correctement au besoin, pourquoi faire payer au client un développement et une maintenance supplémentaires ? Mon rôle n'est pas de multiplier les outils ; il est d'aider à choisir ce qui sera utile et tenable dans le temps.

Je me pose donc quelques questions avant de proposer une solution : qui va la maintenir ? Que se passe-t-il si une connexion entre deux outils ne fonctionne plus ? Est-ce que la personne peut continuer à travailler en cas de panne ? Et surtout, est-ce que le résultat justifie la complexité ajoutée ?

Une méthode simple pour avancer

D'abord comprendre ce qui se passe réellement. Ensuite simplifier ce qui peut l'être. Puis mettre en place une première amélioration, avec des contrôles. Enfin, faire évoluer le dispositif quand on sait qu'il répond au besoin.

UNE MÉTHODE SIMPLE, ÉTAPE PAR ÉTAPE



1	2	3	4	5
OBSERVER	**SIMPLIFIER**	**TESTER**	**CONTRÔLER**	**AMÉLIORER**
Ce qui bloque	Ce qui est inutile	Sur un cas réel	Vérifier le résultat	Ajuster ensuite

On avance progressivement : pas besoin de tout automatiser d'un coup.

À l'inverse, si la première étape n'apporte rien, il faut pouvoir le reconnaître et ajuster. C'est l'avantage d'avancer par petites étapes : on corrige une direction avant d'y consacrer trop de temps et d'argent.

PARTIE 7

Ce que vous pouvez faire, sans tout déléguer à l'IA

L'IA peut aider à préparer un brouillon, organiser des idées, rechercher des pistes ou analyser une première série d'informations. Pour un dirigeant qui travaille souvent seul, cette aide peut être précieuse. Mais il reste indispensable de vérifier ce qui sera envoyé à un client, utilisé pour une décision ou intégré à un processus.

CE QUE L'IA FAIT BIEN, CE QUI RESTE À VOUS

L'IA PEUT VOUS AIDER À

- préparer un brouillon ou une première structure
- organiser des idées dictées à voix haute
- résumer, reformuler, proposer des pistes
- critiquer une idée et pointer ses risques

CE QUI RESTE À VOUS

- vérifier les faits, les chiffres et les sources
- choisir les bons interlocuteurs
- garder votre ton et votre connaissance du client
- prendre la décision finale

Prenons la prospection. Un outil peut aider à repérer des entreprises correspondant à des critères, à préparer une liste ou à structurer un suivi. Cela ne remplace pas la vérification des informations, le choix des bons interlocuteurs ni la qualité de la relation commerciale.

Même chose pour un message délicat : l'IA peut proposer une formulation, mais vous connaissez votre client, le contexte et ce que vous souhaitez réellement dire. Il vaut souvent mieux partir de vos propres mots et utiliser l'outil pour les clarifier.

Vous pouvez aussi dicter vos idées au lieu de les taper. L'IA vous aide ensuite à les organiser. Mais relisez : un texte parfaitement rédigé peut devenir impersonnel si vous n'y reconnaissez plus votre voix.

Un autre réflexe utile consiste à demander à l'IA de critiquer votre idée plutôt que de simplement la valider. Quels risques n'avez-vous pas vus ? Quelles hypothèses méritent d'être vérifiées ? Cela nourrit votre réflexion sans vous dispenser de décider.

Ce principe vaut aussi pour l'automatisation. Une proposition séduisante sur le papier peut être difficile à maintenir, peu adaptée à votre équipe ou inutilement coûteuse. Testez-la sur un cas concret avant de la généraliser.

L'IA peut vous aider à clarifier un document ou à explorer plusieurs options. Mais vous restez responsable du résultat. Le bon usage est celui qui vous rend plus efficace sans vous faire perdre votre jugement.

> **« L'IA peut vous aider à mieux travailler. Elle n'a pas à penser systématiquement à votre place. »**

PARTIE 8

Vos données : quelques réflexes avant de copier-coller

Imaginez qu'un formateur souhaite analyser les réponses d'apprenants à un questionnaire. Il pourrait être tenté de copier directement le fichier complet dans un outil d'IA. Pourtant, ce fichier contient peut-être des noms, des coordonnées ou des commentaires personnels qui ne sont pas nécessaires à l'analyse.

4 QUESTIONS AVANT D'ENVOYER DES DONNÉES À UNE IA

1. Ai-je vraiment besoin de transmettre ces données ?
2. Puis-je retirer les informations identifiantes ?
3. Quel outil vais-je utiliser, et quelles sont ses conditions de confidentialité ?
4. Qui pourra accéder au résultat ?

Le RGPD encadre l'utilisation des données personnelles. Il ne signifie pas que toute utilisation d'IA avec ces données est interdite. Il impose de respecter des règles adaptées au traitement envisagé : objectif légitime, données nécessaires, sécurité, information des personnes lorsque c'est requis, entre autres.

De mon côté, j'essaie de limiter les données de clients que je transmets et de retirer autant que possible les informations identifiantes. Attention : remplacer un nom par des initiales ne rend pas toujours les données réellement anonymes.

Autre point important : tous les services d'IA n'utilisent pas les contenus transmis de la même façon. Les paramètres, les offres professionnelles et les conditions du fournisseur comptent. Il faut donc vérifier, plutôt que supposer que tout est systématiquement conservé ou réutilisé pour entraîner les modèles.

Un exemple très concret : si vous voulez faire résumer des retours de formation, vous n'êtes pas obligé de transmettre les noms des participants, leurs coordonnées ou l'intégralité des dossiers. Vous pouvez souvent commencer par retirer les éléments identifiants et ne conserver que les commentaires nécessaires à l'analyse. Il faut cependant vérifier qu'aucun détail ne permet encore de reconnaître indirectement une personne.

Je recommande également de réfléchir aux accès. Qui peut voir les informations dans l'outil ? Qui peut exporter les résultats ? Combien de temps les données sont-elles conservées ? Ces questions ne sont pas réservées aux grandes entreprises : une petite structure peut aussi manipuler des informations sensibles pour ses clients.

> **« Avant d'envoyer un document à une IA, demandez-vous si vous enverriez les mêmes informations à un prestataire extérieur sans autre vérification. »**

PARTIE 9

L'AI Act : ce qu'une petite entreprise doit retenir

Le règlement européen sur l'intelligence artificielle, souvent appelé AI Act, fixe des règles qui dépendent notamment du rôle de l'entreprise et des usages concernés. Il ne faut donc pas imaginer qu'un entrepreneur qui utilise ChatGPT pour reformuler un mail a les mêmes obligations qu'une organisation qui déploie un système d'IA pour prendre des décisions sensibles.

Certaines dispositions s'appliquent déjà, notamment celles relatives à des pratiques interdites et à la maîtrise de l'IA par les personnes qui l'utilisent pour le compte d'une organisation. Les autres obligations suivent un calendrier progressif. Les règles applicables à certains systèmes à haut risque sont plus exigeantes.

LE PREMIER RÉFLEXE : SAVOIR CE QUI EST UTILISÉ

Quels outils	Pour quels usages	Par qui	Avec quelles données	Quel contrôle
la liste de ce qui est utilisé	rédaction, tri, analyse...	vous, l'équipe, un prestataire	clients, salariés, internes	qui vérifie, à quelle étape

Pour une petite structure, le premier réflexe raisonnable consiste donc à savoir quels outils sont utilisés, pour quels usages, par qui, avec quelles données et avec quel niveau de contrôle. Si des collaborateurs utilisent l'IA, il est utile de leur donner des repères adaptés à leurs missions et aux risques possibles.

Il n'existe pas de durée universelle de formation à l'IA imposée à toutes les entreprises. Une charte interne peut aider à clarifier les pratiques, mais elle ne suffit pas, à elle seule, à garantir la conformité.

Je ne suis pas juriste, et ce guide ne remplace pas une analyse réglementaire adaptée à votre activité. L'essentiel ici est de retenir que l'IA s'utilise avec discernement, comme n'importe quel outil qui touche à des données ou à des décisions professionnelles.

Cette partie est volontairement courte. Le RGPD et l'AI Act méritent une analyse spécifique dès qu'un projet implique des données personnelles, des décisions sensibles ou des usages réglementés. Pour démarrer, gardez une trace des outils utilisés, des objectifs poursuivis et des contrôles prévus.

PARTIE 10

Par où commencer, concrètement ?

Vous n'avez pas besoin de rédiger un cahier des charges de cinquante pages pour commencer à réfléchir. Vous pouvez partir d'un problème très concret : un devis envoyé trop tard, des informations dispersées, une relance oubliée, des documents que l'on refait à chaque mission.

Avant de choisir un outil, posez-vous ces sept questions :

1. Quel problème cherchons-nous vraiment à résoudre ?
2. Que nous coûte aujourd'hui ce problème, en temps, en erreurs ou en retards ?
3. Peut-on d'abord simplifier la façon de travailler ?
4. Une automatisation classique suffirait-elle, ou l'IA apporterait-elle quelque chose de plus ?
5. Quelles données seraient utilisées, et avec quelles précautions ?
6. À quelle étape une personne doit-elle vérifier ou décider ?
7. Comment saurons-nous que le changement est réellement utile ?

Vous n'aurez peut-être pas toutes les réponses immédiatement. C'est normal. Le but n'est pas de tout transformer en une semaine, mais de commencer par un besoin précis et de vérifier ce qui fonctionne.

Pour choisir votre premier chantier, je vous propose un critère très simple : commencez par un problème fréquent, assez limité pour être traité sans bouleverser toute l'entreprise, et dont vous pourrez observer le résultat. Par exemple, centraliser les informations nécessaires à une convocation est plus concret que « mettre de l'IA partout dans l'administratif ».

Et ne négligez pas l'adoption. Si vous travaillez avec une équipe, même petite, demandez aux personnes concernées ce qui leur ferait réellement gagner du confort. Un nouveau système n'est pas une réussite parce qu'il est techniquement élégant ; il l'est lorsqu'il aide les gens à mieux faire leur travail.

À REMPLIR

Votre grille : une semaine pour repérer vos irritants

Chaque fois qu'une tâche vous agace (« encore cette information à recopier ! »), notez-la. Inutile d'être exhaustif : trois lignes bien choisies valent mieux qu'une liste complète. Vous pouvez imprimer cette page.

Jour	La tâche qui m'a agacé(e)	Combien de fois ? (jour, semaine)	Temps passé à chaque fois	Qui est concerné ?	Que se passe-t-il en cas d'oubli ?
L					
M					
M					
J					
V					

Mon irritant prioritaire de la semaine

Ce que je cherche à éviter :

- ☐ Une ressaisie
- ☐ Une recherche
- ☐ Un oubli
- ☐ Une vérification

Première piste à essayer :

- ☐ Une règle d'organisation
- ☐ Un modèle de document
- ☐ Un réglage de mes outils
- ☐ Une automatisation

Comment je saurai que ça marche :

Vous voulez un regard extérieur sur votre grille ? Envoyez-la-moi à contact@thiassist.fr ou parlons-en lors d'un appel découverte gratuit.

Pour finir : une stratégie, ce n'est pas une collection d'outils

Je rencontre des entrepreneurs qui pensent déjà utiliser beaucoup l'IA, d'autres qui ne voient pas encore ce qu'elle pourrait changer. Je comprends les deux positions. Ce qui m'intéresse, c'est ce qui se passe entre les deux : le moment où l'on identifie un problème réel et où l'on choisit une manière raisonnable de le résoudre.

Ce peut être une meilleure organisation, une automatisation, une aide ponctuelle de l'IA ou un ensemble de ces solutions. Et ce n'est pas parce qu'une technologie est disponible qu'il faut absolument l'utiliser.

Chez thIAssist, j'accompagne les entrepreneurs qui veulent prendre du recul sur leur organisation, leurs outils et leurs habitudes de travail. Mon point de départ reste le même : comprendre ce qui se passe réellement avant de proposer une solution.

Si ce guide vous a donné envie de regarder votre entreprise autrement, il a rempli son rôle. Commencez par une tâche qui vous complique vraiment la vie. C'est souvent là que les meilleures idées apparaissent.

> **« Avant de demander ce que l'IA peut faire pour votre entreprise, regardez comment votre entreprise fonctionne. »**

Pour me contacter

Vous souhaitez échanger sur votre organisation ou sur la place que l'IA pourrait prendre dans votre entreprise ? Vous n'avez pas besoin d'avoir déjà choisi un outil, ni de savoir si votre besoin relève vraiment de l'IA. Un échange peut aussi permettre de constater qu'une organisation plus simple ou une automatisation classique serait suffisante.

Delphine Lauzzo, thIAssist

Pendant plus de 20 ans, j'ai travaillé dans une entreprise spécialisée dans les technologies vocales et la téléphonie, sur des postes techniques puis en gestion de produit. Aujourd'hui, avec thIAssist, j'aide les TPE et PME à simplifier leur organisation et à mettre en place des solutions adaptées, progressivement : audit IA, automatisation, assistance administrative et accompagnement Qualiopi.

Réserver un appel découverte gratuit **Découvrir thIAssist.fr**

✉ contact@thiassist.fr · ☎ 06 60 69 18 90

Basée à Boissy-Saint-Léger (Val-de-Marne). J'interviens en Île-de-France et à distance partout en France.

Le premier échange dure 30 minutes. Il est gratuit et sans engagement.

Sources et repères pour aller plus loin

CNIL — « Fiche IA 3 : Choisir parmi les solutions d'IA générative et comment les utiliser » : **cnil.fr/sites/cnil/files/2025-03/tpe_pme_ficheia_3_les_solutions_d_ia_0.pdf**

CNIL — « Comment déployer une IA générative ? » : **cnil.fr/fr/comment-deployer-une-ia-generative-la-cnil-apporte-de-premieres-precisions**

Commission européenne — « IA Alphabétisation : questions et réponses » : **digital-strategy.ec.europa.eu/fr/faqs/ai-literacy-questions-answers**

Commission européenne — « Législation sur l'IA » : **digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/regulatory-framework-ai**

Repères vérifiés en octobre 2026. Le cadre réglementaire peut évoluer : reportez-vous aux textes officiels pour un cas particulier.