



LIVRE BLANC · 2026

Intégrer l'**IA** dans votre entreprise

Le guide pratique, méthodique et chiffré pour les dirigeants de PME de 10 à 100 salariés — de la première opportunité au déploiement.

Conseil IA · SaaS sur-mesure · Automatisation

26%

des PME utilisent déjà l'IA

10-40 h

économisées par mois

< 5 mois

pour rentabiliser un quick win

Sommaire

Résumé exécutif	03
Partie 1 — Comprendre : pourquoi, et de quoi parle-t-on	04
Partie 2 — Cartographier : par où commencer	07
Partie 3 — Déployer : cas d'usage, outils et exécution	10
Partie 4 — Sécuriser : données, conformité et risques	14
Partie 5 — Rentabilité et pérennité	17
Étude de cas — un service client qui ne sature plus	20
Annexes — checklist, glossaire, erreurs, FAQ, charte, prompts	21
À propos de Step	24

Comment lire ce guide

Pressé ?

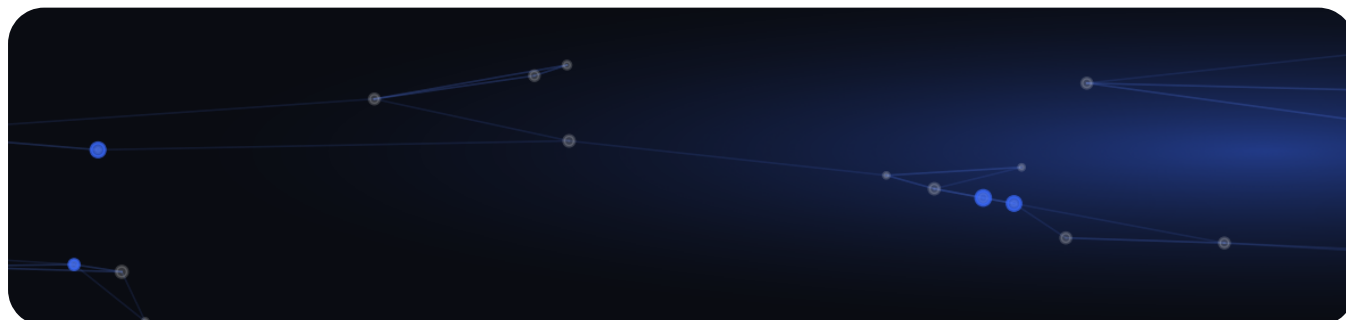
Le résumé exécutif (p. 03) et la checklist de démarrage (p. 21) suffisent pour passer à l'action.

Méthodique ?

Suivez les parties 1 à 5 : elles déroulent la méthode complète, du diagnostic à la feuille de route.

Opérationnel ?

Allez droit au catalogue de cas d'usage (p. 11) et aux prompts prêts à l'emploi (p. 23).



Résumé exécutif

En deux ans, la part des entreprises françaises ayant lancé un projet d'IA est passée de 15 % à **26** %. Pour un dirigeant de PME, la question n'est plus « est-ce que ça me concerne ? » mais « comment m'y prendre pour que ça rapporte ? ».

Notre conviction, vérifiée sur le terrain : la réussite d'un projet d'IA tient à 20 % à la technologie et à 80 % à la méthode — bien choisir ses cas d'usage, commencer petit, chiffrer le retour, embarquer les équipes et sécuriser les données.

26%

des PME utilisent déjà l'IA

86%des dirigeants en font une
priorité**42%**

ont déjà déployé une solution

10-40 h

économisées par mois

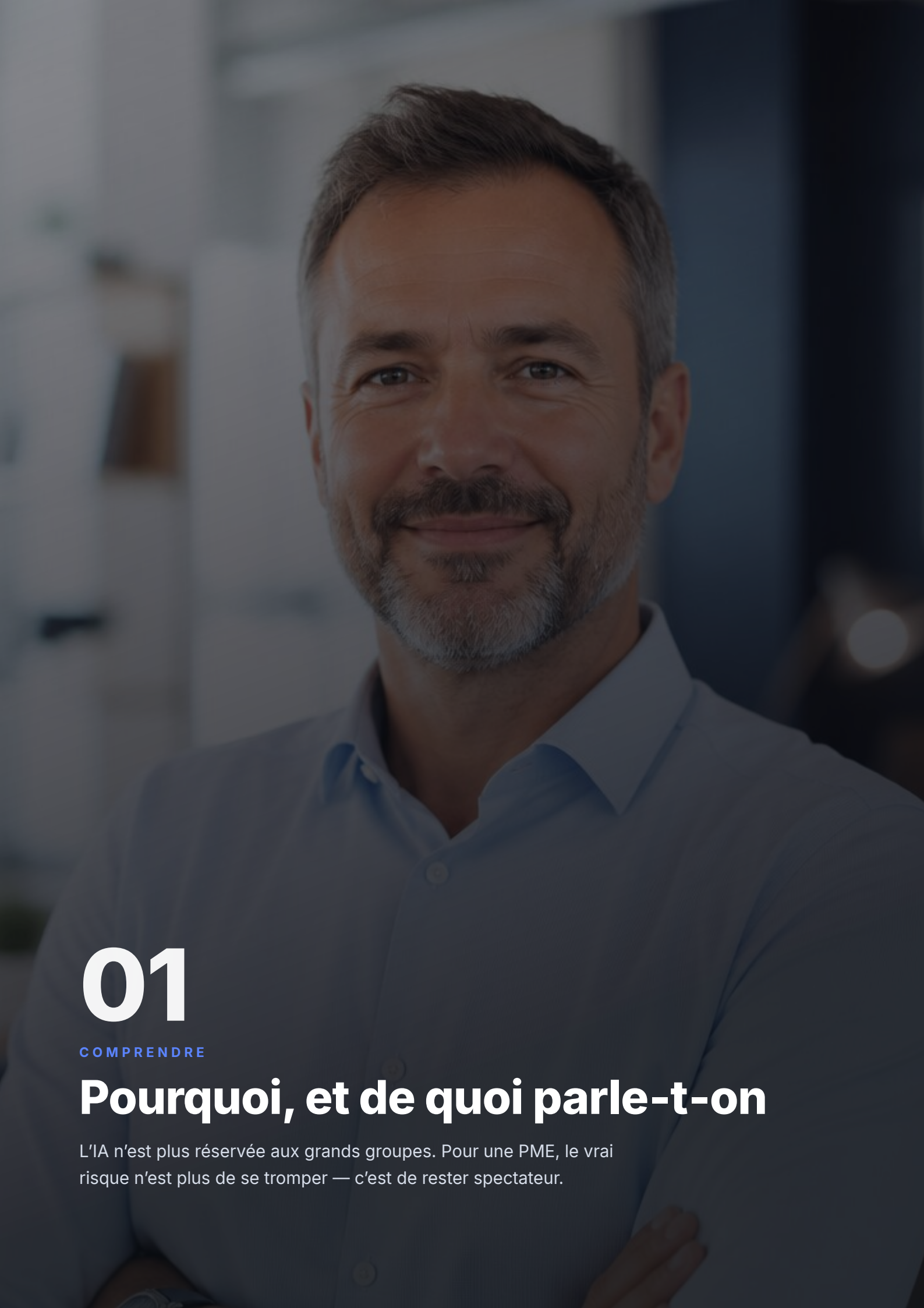
La méthode tient en quatre étapes — c'est le fil rouge de ce livre blanc :

AUDITER**PRIORISER****DÉPLOYER****MESURER**

Les 7 messages clés

- **Commencez par le problème**, pas par l'outil.
- **Visez les quick wins** : 5-6 cas = 80 % des gains.
- **Chiffrez le ROI** avant de déployer.
- **Pilotez un projet**, pas une révolution.
- **L'humain décide** du succès.
- **Sécurisez vos données** dès le départ.
- **Mesurez la rentabilité** : un quick win se rembourse souvent en quelques mois.

La réussite d'un projet IA, c'est 20 % de technologie et 80 % de méthode. Ce guide vous donne la méthode.



01

COMPRENDRE

Pourquoi, et de quoi parle-t-on

L'IA n'est plus réservée aux grands groupes. Pour une PME, le vrai risque n'est plus de se tromper — c'est de rester spectateur.

01 POURQUOI MAINTENANT L'IA et les PME en 2026

Depuis 2023, l'arrivée d'outils d'IA générative accessibles a rebattu les cartes : une PME peut obtenir des gains concrets en quelques semaines, avec quelques dizaines d'euros par mois d'outils.

La première motivation est terre à terre : le gain de productivité — 15 à 30 % en moyenne sur les fonctions concernées, jusqu'à 100-200 % sur la production de contenus.

Le risque n'est plus de se tromper en essayant : c'est de rester spectateur pendant que vos concurrents gagnent en productivité et répondent plus vite à leurs clients.

Mais attention au fossé entre l'effet de mode et les usages rentables : la plupart des projets échouent faute de méthode, pas faute de technologie.



« On ne vend pas de la techno : on vend des heures gagnées et des erreurs évitées. »

02 • Ce que l'IA fait — et ne fait pas

Elle excelle à...

- Rédiger, résumer, traduire, reformuler.
- Extraire et classer l'information (factures, e-mails).
- Répondre à des questions répétitives.

Ses limites

- Hallucinations : elle peut affirmer du faux avec aplomb.
- Pas de jugement : elle ne connaît ni vos enjeux, ni vos clients.
- Données récentes ou confidentielles : à encadrer.

La règle d'or : l'IA copilote, l'humain pilote. Un humain valide toujours les décisions qui comptent.

03 LES BÉNÉFICES

Où se cachent les vrais gains

1

Temps gagné

Les tâches répétitives automatisées

2

Qualité & fiabilité

Moins d'erreurs, réponses homogènes

3

Capacités nouvelles

Faire plus, sans recruter

Les bénéfices se rangent en trois familles : le **temps gagné** (tâches répétitives), la **qualité** (moins d'erreurs, plus de réactivité) et les **capacités nouvelles** sans recruter. Le tout se cache aux mêmes endroits : les tâches chronophages et les irritants du quotidien.

Les 5 familles d'IA

01

IA générative

Produit texte, images, code

02

Automatisation

Relie vos outils, sans coder

03

Assistants/agents

Conversent et exécutent

04

IA prédictive

Détecte, prévoit, classe

05

IA embarquée

Intégrée à vos logiciels

Bonne nouvelle : pour démarrer, deux familles suffisent dans 90 % des cas — l'**IA générative** pour produire et synthétiser, l'**automatisation** pour relier vos outils. Les autres viendront quand le besoin sera mûr.

La règle des 80/20.

Dans une PME, 80 % des gains de la première année viennent de 5 ou 6 cas d'usage simples, déployables avec deux ou trois outils. Inutile de viser l'usine à gaz : trouvez ces leviers et activez-les vite.



02

CARTOGRAPHIER

Par où commencer

On ne commence jamais par un outil, mais par un diagnostic : repérer où l'IA fera la différence, puis prioriser.

04 LE DIAGNOSTIC Repérer les bonnes opportunités

Les meilleures opportunités se cachent toujours au même endroit : les tâches répétitives et chronophages, et les irritants du quotidien. Quatre questions suffisent, posées à chaque fonction de l'entreprise :

QUESTION 1

Que faites-vous au quotidien ?

La liste réelle des tâches, pas la fiche de poste.

QUESTION 2

Qu'est-ce qui vous prend le plus de temps ?

Temps × fréquence : c'est là que se nichent les gains.

QUESTION 3

Qu'est-ce qui vous agace ?

Les irritants signalent les meilleures automatisations.

QUESTION 4

Que feriez-vous avec 1 h de plus par jour ?

Le temps libéré doit servir ce qui crée de la valeur.

Cartographier les opportunités, fonction par fonction

● Direction

● Commercial

● Marketing

● Admin / Compta

● Service client

● Production

● RH

À collecter systématiquement

Les outils utilisés, les tâches répétitives (temps × fréquence), les ressaisies manuelles, la qualité des données et les contraintes RGPD. Impliquez les équipes dès cette étape : ce sont elles qui connaissent les vrais irritants.

Le conseil Step. Pas besoin de semaines d'audit : pour une PME de 10 à 50 salariés, une demi-journée d'entretiens bien menés suffit à cartographier l'essentiel.

05 PRIORISER La matrice Impact × Effort

Tout faire serait une erreur. Évaluez chaque cas d'usage selon son impact et son effort, et commencez par les **quick wins** — ils créent la confiance et financent la suite.



06 • Chiffrer le ROI

Gain annuel = temps gagné × fréquence × coût horaire. Exemple : la relance des impayés dans une PME de 18 salariés :

6 300 €

économisés / an (≈ 180 h)

< 5 mois

retour sur investissement

La méthode de calcul, en trois lignes

1. Estimez le temps gagné par semaine, multipliez par 47 semaines et par le coût horaire chargé. 2. Comparez au coût complet : outil + mise en place + formation. 3. Visez un retour inférieur à 12 mois — les quick wins font souvent mieux.



03

DÉPLOYER

Cas d'usage, outils et exécution

Du catalogue des usages au projet pilote : comment passer à l'action sans se disperser.

07 LE CATALOGUE Les cas d'usage par fonction

Une liste de courses : repérez les 5-6 cas qui résonnent avec vos irritants, et commencez par eux.

Fonction	Cas d'usage phares — gain typique
Commercial	Devis, relances automatiques, comptes-rendus de RDV — 5 à 15 h/semaine
Marketing	Contenus, déclinaisons multi-format, réponses aux avis — productivité ×3 à ×5
Admin / Compta	Extraction de factures, relances, reporting — des heures chaque semaine
Service client	Chatbot FAQ, brouillons de réponses, tri des demandes — 30 à 60 % des sollicitations absorbées
Production / Ops	Comptes-rendus de chantier, documentation, recherche interne — moins d'erreurs
RH	Tri de CV, offres d'emploi, FAQ interne — un recrutement parfois évité
Direction	Synthèses, veille, comptes-rendus de réunion — décider plus vite

Comment l'utiliser

Cochez 5-6 cas, passez-les dans la matrice Impact × Effort, et démarrez par un seul — le plus simple et le plus rentable. Les autres attendront le deuxième trimestre : la dispersion est la première cause d'échec.

5-6

cas d'usage suffisent la première année

1 seul

cas d'usage pour démarrer le pilote

2-3

outils bien maîtrisés, pas davantage

Votre première victoire IA est probablement déjà dans ce tableau.

08

LES OUTILS

Choisir selon le besoin

Quelques outils du marché — on choisit selon le besoin

ASSISTANTS & GÉNÉRATION



ChatGPT



Claude



Gemini



Mistral



Copilot

AUTOMATISATION & AGENTS



Make



n8n



Zapier



Agents IA

Step reste neutre : on recommande l'outil adapté à votre contexte, pas l'inverse.

Bien utiliser un assistant IA : 6 règles

- **Donnez un rôle et un contexte.**
- **Précisez l'objectif et le format.**
- **Montrez un exemple.**
- **Donnez la matière** (documents, chiffres).
- **Itérez** (« plus court », « ajoute le prix »).
- **Vérifiez** toujours avant d'envoyer.

Les 6 règles en un prompt

« Tu es l'assistant commercial d'une PME du bâtiment (rôle + contexte). Rédige un e-mail de relance pour un devis de 4 800 € resté sans réponse depuis 10 jours (objectif + matière). Ton cordial et direct, 120 mots maximum (format). Inspire-toi de cet exemple : [...] (exemple). » Puis on itère, et on relit avant d'envoyer.

Le réflexe : parlez à l'IA comme à un stagiaire brillant qui ne connaît rien à votre entreprise — donnez-lui le contexte, l'objectif et un exemple.

09 EXÉCUTER Pilote & conduite du changement

Réussir un projet pilote en 4 à 8 semaines

SEM. 1-2

Cadrer

Un seul cas d'usage (un quick win), une équipe motivée, 1-2 indicateurs chiffrés de succès.

SEM. 3-6

Tester

Périmètre limité, outillage simple, ajustements au fil de l'eau avec les utilisateurs.

SEM. 7

Mesurer

Temps gagné, qualité, satisfaction : on compare aux indicateurs fixés au départ.

SEM. 8

Décider

Généraliser, ajuster, ou arrêter sans regret — un pilote qui s'arrête n'est pas un échec.

10 • La conduite du changement

La technologie pèse 20 % dans la réussite ; l'humain, 80 %. La peur la plus fréquente — « l'IA va me remplacer » — ne se lève pas par des slides, mais par la pratique : ceux qui essaient découvrent qu'elle enlève surtout les tâches ingrates.

- **Expliquez le pourquoi** avant le comment.
- **Co-construisez** avec les équipes concernées.
- **Commencez par les volontaires**, jamais par la contrainte.
- **Célébrez les premiers succès**, chiffres à l'appui.
- **Désignez un référent IA** qui porte le sujet.
- **Formez** : une demi-journée suffit pour démarrer.

Une charte d'usage d'une page suffit

Quelles données dans quels outils, vérification humaine obligatoire, outils validés, et rappel que l'humain reste responsable de la décision finale. Un modèle complet vous attend en annexe (p. 23).



04

SÉCURISER

Données, conformité et risques

Le cadre n'est pas un frein : bien posé, il bâtit la confiance de vos équipes comme de vos clients.

11

DONNÉES & RGPD

Confidentialité : les bons réflexes

- Jamais de données confidentielles dans un outil **gratuit grand public**.
- Utiliser des **comptes entreprise** (pas de réutilisation des données).
- Privilégier un **hébergement européen**.
- Anonymiser quand c'est possible.
- Tenir le registre, signer les **DPA**.
- Former les équipes aux bons gestes.

12 · Conformité : l'IA Act

IA Act : 4 niveaux de risque (du plus courant au plus rare)

Minimal

La grande majorité de vos usages — aucune obligation

Limité

Transparence : signaler qu'on parle à une IA

Haut risque

RH, évaluation, crédit — supervision renforcée

Inacceptable

Interdit (ne concerne pas une PME normale)

Pour la plupart de vos usages, les obligations sont minimales. Soyez vigilant sur le haut risque (RH, évaluation) — et choisissez des fournisseurs conformes : ils portent une grande part des obligations.

Les 3 questions à poser à chaque fournisseur

1. Où mes données sont-elles hébergées, et sont-elles réutilisées pour entraîner vos modèles ? 2. Proposez-vous un contrat de traitement des données (DPA) ? 3. Comment vous positionnez-vous vis-à-vis de l'IA Act ? Trois réponses claires = un fournisseur sérieux.

13

RISQUES & ÉTHIQUE

Un usage responsable

Risque	Comment le maîtriser
Hallucinations	Vérification humaine systématique de toute production sensible
Biais & discrimination	Vigilance sur les usages RH ; garder l'humain décideur
Dépendance fournisseur	Réversibilité ; ne pas tout miser sur un seul outil
Sécurité & fuites	Gérer les accès, sensibiliser, ne rien exposer de confidentiel
Perte de sens	Garder l'humain au contact de ce qui compte : clients, équipes, décisions

Trois principes qui résument tout

Transparence

Dire quand et comment vous utilisez l'IA — à vos équipes comme à vos clients.

Supervision

Un humain valide les décisions qui engagent l'entreprise ou les personnes.

Sobriété

On automatise ce qui a du sens, pas tout ce qui est techniquement possible.

Pourquoi c'est un avantage commercial

Un usage responsable et affiché de l'IA rassure les clients, les partenaires et les recrues. Dans les appels d'offres comme dans les recrutements, la confiance devient un critère — autant la construire dès le premier projet.



05

RENTABILITÉ & PÉRENNITÉ

Ce que l'IA rapporte vraiment

L'IA n'est pas une dépense, c'est un investissement qui se mesure : du temps gagné, des erreurs évitées, un retour souvent visible en quelques mois.

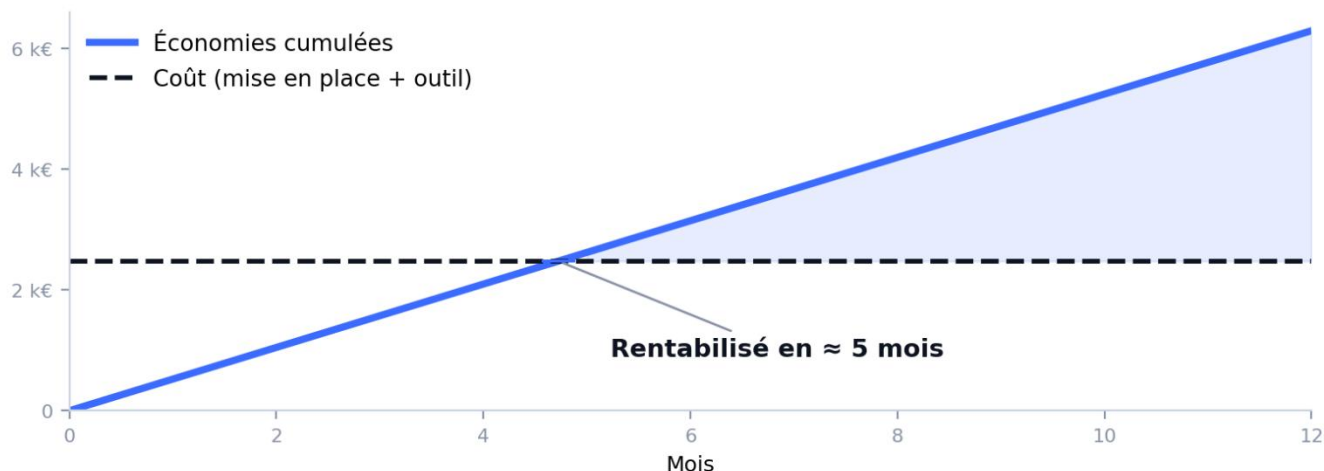
14

LA RENTABILITÉ

Ce que l'IA rapporte vraiment

Un projet d'IA bien choisi ne « coûte » pas : il **rapporte**. La règle de calcul est simple — temps gagné × fréquence × coût horaire — et le retour est souvent rapide. Le ROI se mesure surtout en heures gagnées : souvent 10 à 40 h par mois.

Le retour sur investissement d'un cas d'usage



10-40 h
économisées par mois

< 5 mois

pour rentabiliser un quick win

Le bon réflexe

Chiffrez le retour **avant** de déployer, puis mesurez les gains réels après quelques semaines. Un ROI crédible et mesuré vaut mieux qu'une promesse spectaculaire — et c'est lui qui justifie d'aller plus loin.

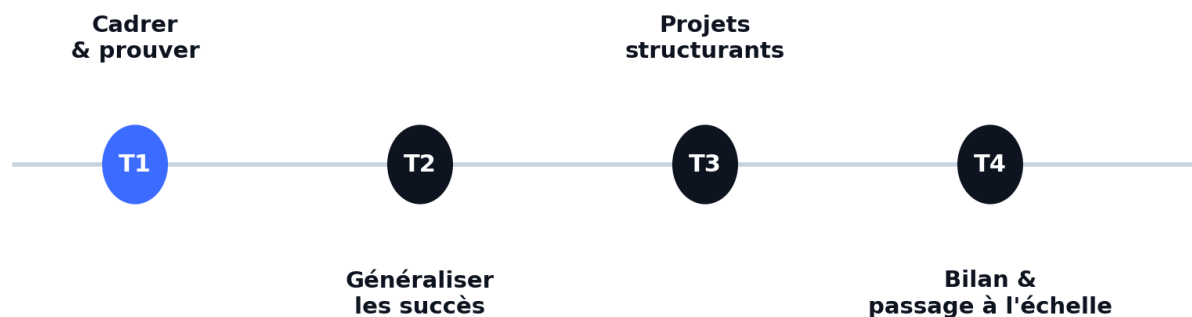
N'oubliez pas les gains indirects, plus difficiles à chiffrer mais bien réels : réactivité commerciale, qualité de service, attractivité employeur — et des équipes recentrées sur les tâches à valeur ajoutée.

15

PÉRENNISER

Votre feuille de route 12 mois

Feuille de route 12 mois



TRIMESTRE 1

Cadrer & prouver

Diagnostic, 1-2 quick wins en pilote, charte d'usage, premiers chiffres.

TRIMESTRE 2

Généraliser les succès

Étendre les pilotes concluants, former les équipes, nommer le référent IA.

TRIMESTRE 3

Projets structurants

Deuxième vague de cas d'usage, intégrations plus profondes aux outils métier.

TRIMESTRE 4

Bilan & échelle

Mesurer le ROI réel, ajuster, préparer le plan de l'année suivante.

16 • Par où commencer lundi matin

L'IA n'est pas un projet technologique, c'est un projet d'entreprise. Repérez une tâche chronophage, testez un outil dessus, mesurez, recommencez. La méthode tient en une phrase — et la première étape en une semaine.

La quick win à lancer cette semaine

Le **compte-rendu de réunion automatique** : un outil de transcription IA produit le CR + les actions en 2 minutes au lieu de 30. ~1 h gagnée par réunion, zéro coût d'intégration, visible dès la première réunion.

CAS CONCRET

Un service client qui ne sature plus

Commerce de 12 salariés. 40 % des e-mails et appels portaient sur les mêmes questions (horaires, disponibilités, SAV). L'équipe passait plus de temps à répondre qu'à vendre — et les clients attendaient.



LA SOLUTION

Un chatbot sur le site et WhatsApp répond aux questions courantes 24h/24 et transmet le reste, qualifié, à l'équipe. Mise en place ~3 000 € + 60 €/mois.

30 %

des sollicitations absorbées

1/2 jour

par semaine libéré pour l'équipe

Ce qu'il faut retenir

- Un **problème ciblé et mesurable** (40 % de questions répétitives), pas un projet « IA » abstrait.
- Un **outil simple**, déployé en quelques semaines, avec l'humain dans la boucle pour les cas complexes.
- Des **gains suivis dès le premier mois** — c'est la mesure qui a convaincu l'équipe d'aller plus loin.

Checklist de démarrage

- Cartographier les tâches répétitives et les irritants.
- Lancer un pilote court (4 à 8 semaines).
- Lister les cas d'usage, les classer (Impact × Effort).
- Mesurer puis décider.
- Choisir 1 quick win à fort impact.
- Désigner un référent + charte d'usage.
- Définir 1-2 indicateurs chiffrés.
- Former les équipes (½ journée).
- Choisir l'outil le plus simple (confidentialité vérifiée).
- Activer une aide au financement.
- Vérifier la conformité (RGPD, IA Act).
- Planifier le cas d'usage suivant.

Glossaire pour dirigeants

Terme	Définition simple
IA générative	IA qui produit du contenu (texte, image, code) à partir d'une consigne.
LLM	Grand modèle de langage — le « moteur » derrière les assistants IA (ChatGPT, Claude...).
Prompt	La consigne donnée à l'IA — mieux formulée, meilleur résultat.
Hallucination	Quand l'IA invente une information fausse. D'où la vérification humaine.
Agent IA	IA capable d'enchaîner plusieurs actions de façon autonome.
Automatisation no-code	Relier ses outils sans coder (Make, n8n, Zapier).
API	La « prise » qui permet de connecter un outil IA à vos logiciels métier.
Quick win	Cas d'usage fort impact / faible effort, à lancer en premier.
DPA	Contrat de traitement des données signé avec chaque fournisseur (exigence RGPD).
RGPD / IA Act	Cadres européens sur les données et sur l'IA.

Les erreurs qui font échouer un projet IA

L'erreur	La parade
Partir de l'outil au lieu du problème	Commencer par vos irritants
Vouloir tout transformer d'un coup	Un seul cas à la fois, en pilote
Ne pas mesurer les gains	1-2 indicateurs dès le départ
Oublier d'embarquer les équipes	Co-construire, communiquer
Saisir des données sensibles n'importe où	Comptes entreprise, vigilance
Multiplier les outils	2-3 outils bien maîtrisés
Ne désigner aucun référent	Une personne porte le sujet
Négliger la conduite du changement	Co-construire et former les équipes

La FAQ du dirigeant

Combien ça coûte de commencer ? Très peu — quelques dizaines d'euros/mois d'outils, souvent financés. Le vrai investissement, c'est un peu de temps.

L'IA va-t-elle remplacer mes salariés ? Elle enlève surtout des tâches ingrates et rend du temps. Elle soulage les équipes.

Faut-il un informaticien ? Non pour démarrer : les usages rentables se pilotent en langage courant.

Combien de temps avant les premiers résultats ? Un quick win bien choisi produit ses premiers gains en 2 à 6 semaines — le temps d'un pilote.

Et si ça ne marche pas ? Un pilote cadré coûte peu : on mesure, on ajuste ou on arrête sans regret. C'est tout l'intérêt de commencer petit.

Suis-je concerné par l'IA Act ? Pour la plupart des usages, les obligations sont minimales. Vigilance sur le recrutement et l'évaluation.

Modèle de charte d'usage de l'IA

- **Outils autorisés** : seuls les outils validés par l'entreprise.
- **Données** : pas de données sensibles hors outils « entreprise ».
- **Vérification** : toute production externe est relue.
- **Transparence** : on signale l'usage de l'IA si pertinent.
- **Responsabilité** : la décision finale reste humaine.
- **Référent + formation** + révision tous les 6 mois.

Prompts prêts à l'emploi

Usage	Le prompt (à adapter)
Relance commerciale	« Rédige un email de relance cordial pour un devis de [montant] resté sans réponse depuis [X] jours. »
Compte-rendu	« À partir de ces notes, rédige un compte-rendu structuré + liste des actions : [notes]. »
Synthèse	« Résume ce document en 5 points pour un dirigeant pressé : [texte]. »
Relance facture	« Rédige une relance ferme mais courtoise pour la facture n°[X] de [montant]. »
Réponse client	« Réponds avec empathie à ce client mécontent en proposant une solution : [message]. »
Offre d'emploi	« Rédige une offre attractive pour un poste de [intitulé] : missions, profil, avantages. »
Idées de contenu	« Propose 5 idées de posts LinkedIn pour [activité], ton concret. »
Analyse de contrat	« Résume ce contrat et signale les 3 clauses à surveiller, pour un non-juriste. »
Veille	« Résume les 5 actualités du mois dans [secteur] et leur impact possible pour une PME. »
Message délicat	« Reformule ce message pour qu'il soit ferme mais respectueux : [texte]. »

Liste complète des 20 prompts dans la version détaillée — disponible sur demande : contact@step-agency.fr.

Merci.

À PROPOS DE STEP

Step est l'agence qui conseille les PME sur l'IA, conçoit leur **SaaS sur-mesure** et automatise leurs **processus métier**. Trois leviers, un seul interlocuteur — basée à Toulon, intervention dans le Var, en PACA et partout en France. Vous parlez directement aux fondateurs.

CONSEIL IA

Diagnostic, priorisation et feuille de route — la méthode de ce livre blanc, appliquée chez vous.

SAAS SUR-MESURE

Votre outil métier conçu et développé pour vos processus, pas l'inverse.

AUTOMATISATION

Vos outils reliés entre eux, les tâches répétitives qui disparaissent.

Passez à l'action

Un **échange gratuit de 30 minutes** : on identifie 2-3 cas d'usage IA prioritaires, avec un retour chiffré. **Audit IA dès 890 € HT** — un retour sur investissement visible en quelques mois.

step-agency.fr · contact@step-agency.fr · 07 83 43 70 11