Guide pratique

Automatiser sans se tromper de tâche

Choisir la bonne tâche, la dessiner, y brancher l'IA avec des garde-fous, la fiabiliser et prouver ce qu'elle rapporte. Une méthode et dix automatisations types pour les PME, les TPE et les indépendants, sans logiciel imposé.

---

01 Pourquoi tant d'automatisations déçoivent

02 Une semaine de journal d'irritants

03 Trier avec quatre critères

04 Dessiner le processus avant de construire

05 Dix automatisations types

06 L'IA dans le processus

07 Fiabiliser et rester en règle

08 Mesurer et documenter

09 La checklist à afficher

10 Et ensuite

Loïc Delmazure · DPP

Formateur et consultant IA · Hauts-de-France

Édition 2026 · loic-delmazure.fr

L’essentiel en 2 minutes

Une automatisation déçoit rarement à cause du logiciel, mais parce qu’elle vise la mauvaise tâche, ou la bonne tâche mal décrite. D’où l’ordre de ce guide : observer, choisir, dessiner, et seulement ensuite construire.

02 **Observer une semaine.** Pendant cinq jours ouvrés, notez sur le moment chaque tâche qui allume l’un des six signaux : répétition à l’identique, transport d’information, vérification récurrente, réaction standardisée, oubli redouté, traitement par lot subi. Pour chacune : fréquence, durée unitaire, logiciels touchés.

03 **Trier avant de choisir.** Notez chaque candidate de 0 à 2 sur quatre critères : fréquence, valeur, complexité et données sensibles, les deux derniers notés à l’envers. De 6 à 8 sur 8, on cadre maintenant ; à 4 ou 5, la machine prépare et une personne tranche ; de 0 à 3, pas maintenant, ou autrement. Trois contre-indications passent avant le score : un processus défaillant, un processus qu’on ne pratique pas encore, la relation quand elle est le produit. Commencez par une victoire rapide, chiffrée avec prudence, maintenance comprise.

04 **Dessiner avant de construire.** D’abord une demi-page de cadrage : un objectif mesurable et un périmètre exclu écrit. Puis l’existant décrit, exceptions comprises, et un dessin conçu à rebours, depuis les résultats : chaque chemin aboutit à une fin nommée, chaque aiguillage a une sortie « autre ».

05 **S’inspirer des cas types.** Dix processus courants, des demandes de contact au point chiffré du lundi, décrits sans logiciel imposé.

06 **Brancher l’IA avec des garde-fous.** Elle classe, extrait, résume et rédige des brouillons ; elle calcule mal et comble les vides avec du plausible. La règle d’abord, l’IA ensuite. Pour tout ce qui engage, l’IA propose et une personne valide. Le feu tricolore trie les données : rien de rouge ne sort, et l’on anonymise avant de coller.

07 **Fiabiliser et rester en règle.** Chaque échec alerte une personne nommée, le silence aussi. On cherche avant de créer, pour éviter les doublons, et l’on teste un cas normal, un cas limite, un cas vide. Côté RGPD : une finalité, une durée de conservation, des sous-traitants listés. Côté règlement sur l’IA : aucun tri de personnes confié à l’IA.

08 **Mesurer et transmettre.** Relevez la mesure « avant », reprenez la même « après », avec peu d’indicateurs, chacun relié à une décision. Tenez trois écrits : la note de tête, le trousseau des accès, le journal des incidents. Formez les utilisateurs, puis datez la revue trimestrielle.

Les 25 cases de la checklist reprennent tout cela : cochez-les avant chaque mise en service.

Deux minutes ici, puis une semaine de journal

Apprendre la méthode : formations DPP sur **loic-delmazure.fr**. Faire automatiser : **skillearn.fr**.

01 Pourquoi tant d'automatisations déçoivent

Une automatisation déçoit rarement parce que le logiciel est mauvais. Elle déçoit parce qu'elle s'attaque à la mauvaise tâche, ou à la bonne tâche mal décrite. Un système techniquement réussi, posé sur un mauvais choix, fait perdre du temps deux fois : pour le construire, puis pour l'entretenir sans retour.

Les mêmes erreurs reviennent d'une entreprise à l'autre. Chacune a son antidote dans ce guide.

On automatise la tâche la plus agaçante, pas la plus fréquente	**02 · Journal**
On choisit à l'intuition, sans critère ni chiffrage	**03 · Trier**
On recopie les gestes humains au lieu de viser un résultat	**04 · Dessiner**
On branche l'IA sans garde-fou, et un client découvre l'erreur	**06 · IA**
On oublie les champs vides, les doublons et les pannes	**07 · Fiabiliser**
On livre sans mesure ni écrit, et le système dépend d'une seule personne	**08 · Mesurer**

Ce guide suit donc l'ordre inverse de l'enthousiasme : on observe, on choisit, on dessine, et seulement ensuite on construit. Les logiciels viennent en dernier, et ceux que vous utilisez déjà suffisent souvent.

Le bon choix de tâche compte plus que le logiciel

02 Une semaine de journal d'irritants

Demandez à quelqu'un ce qu'il faudrait automatiser : il cite la tâche la plus visible ou la plus récente. Les meilleures candidates sont ailleurs, dans des gestes si brefs et si fréquents qu'on ne les voit plus. Copier une adresse d'un e-mail vers un tableur prend trente secondes ; répété douze fois par jour, sur 250 jours ouvrés, cela fait 25 heures par an.

Six signaux qui désignent une candidate

1. **La répétition à l'identique**
   Les mêmes gestes, dans le même ordre. Vous pourriez les faire les yeux fermés.
2. **Le transport d'information**
   Copier, coller, ressaisir, télécharger pour redéposer ailleurs. Vos mains servent de câble entre deux logiciels.
3. **La vérification récurrente**
   « Je regarde si » le paiement est arrivé, le fichier a changé, la réponse est venue.
4. **La réaction standardisée**
   À la même situation, vous répondez toujours à peu près la même chose.
5. **L'oubli redouté**
   Relances, échéances, renouvellements : la charge mentale dépasse de loin la durée de la tâche.
6. **Le traitement par lot subi**
   Ces moments où l'on « rattrape » d'un coup vingt fois la même micro-tâche.

Le protocole, sur cinq jours ouvrés

- ✓ **Notez sur le moment**, en une ligne, sans vous interrompre plus de quinze secondes. Le soir, les petites tâches ont déjà disparu de la mémoire.
- ✓ **Remplissez cinq colonnes** : la tâche, les signaux reconnus, la fréquence, la durée unitaire, les logiciels touchés. Deux points de deux minutes par jour, à midi et le soir, suffisent à compléter les chiffres.
- ✓ **Notez tout ce qui allume un signal**, même ce qui paraît minuscule ou impossible à automatiser. Le tri vient après : observer et juger en même temps appauvrit le journal.

TÂCHE	SIGNAUX	FRÉQUENCE	DURÉE UNITAIRE	LOGICIELS TOUCHÉS
Ranger la facture PDF reçue par e-mail dans le dossier du mois	Répétition, transport	4 par semaine	4 min	Messagerie, dossier partagé
Vérifier si des paiements sont arrivés et pointer le tableau de suivi	Vérification, répétition	1 par jour	5 min	Banque en ligne, tableur
Répondre aux demandes de devis reçues la veille avec le message de prise en charge	Réaction standardisée, lot subi	6 par semaine	3 min	Messagerie, agenda

Trois lignes d'exemple, fictives. Aucune n'aurait été citée spontanément comme un problème : ce sont les signaux qui les font apparaître. Si votre journal reste très court au troisième jour, relisez les six signaux : il y en a presque toujours un que vous avez cessé d'appliquer.

Notez sur le moment, pas le soir

03 Trier avec quatre critères

Tout ce que le journal récolte n'est pas bon à automatiser. Pour trier sans se fier à l'humeur du jour, notez chaque candidate de 0 à 2 sur quatre critères. Les deux derniers se notent à l'envers : plus la tâche est simple et ses données anodines, plus la note est haute.

CRITÈRE	0	1	2
Fréquence Combien de fois la tâche revient	Occasionnelle : chaque trimestre, chaque année	Mensuelle	Hebdomadaire ou quotidienne
Valeur Ce qui est en jeu à chaque fois	Peu de temps, une erreur sans conséquence	Du temps notable, ou un oubli gênant	Beaucoup de temps, des erreurs coûteuses ou un délai de réponse décisif
Complexité Notée à l'envers	Un jugement d'expérience au cœur, des règles qui changent, des données sur papier	Une ou deux décisions simples, faciles à écrire	Des règles stables, un déroulé mécanique, des données numériques
Données sensibles Notée à l'envers, avec le feu tricolore	● Rouge : santé, salaires, coordonnées bancaires, évaluation de personnes	● Orange : données clients ou personnelles courantes	● Vert : informations publiques ou sans enjeu

6 à 8 sur 8	Bonne candidate, à cadrer maintenant
4 ou 5 sur 8	Périmètre partiel : la machine prépare, une personne tranche
0 à 3 sur 8	Pas maintenant, ou autrement : formation, réorganisation

Un 0 en données sensibles n'interdit pas d'automatiser, mais ces données ne passent par aucun assistant IA externe et imposent les garde-fous des parties 06 et 07. Un 0 en complexité annonce un périmètre partiel, pas un abandon.

EXEMPLE FICTIF

Une petite entreprise de services note cinq candidates

TÂCHE CANDIDATE	FRÉQ.	VALEUR	COMPL.	DONNÉES	TOTAL	LECTURE
Préparer le point chiffré du lundi	2	1	2	2	**7**	À cadrer maintenant
Classer les factures fournisseurs	2	1	2	1	**6**	À cadrer maintenant
Relancer les devis sans réponse	2	2	1	1	**6**	À cadrer, relance relue
Répondre aux réclamations clients	1	2	0	1	**4**	Partiel : tri et brouillon seulement
Présélectionner des candidats	1	1	0	0	**2**	Non : la décision reste humaine

Exemple inventé pour illustrer la grille, sans lien avec un client.

Trois cas où il vaut mieux ne pas automatiser

Ils passent avant le score, quel qu'il soit.

- ✕ **Un processus défaillant.** Automatisé tel quel, il produit les mêmes erreurs, plus vite et en plus grand nombre. On le répare d'abord.
- ✕ **Un processus qu'on ne pratique pas encore.** Sans quelques semaines à la main, on ne connaît ni ses règles ni ses exceptions.
- ✕ **La relation, quand elle est le produit.** Certains messages valent parce qu'une personne les écrit, certains appels parce qu'une personne les passe.

Ordonner : impact et effort

Parmi les candidates retenues, placez chacune selon ce qu'elle rapporterait et ce qu'elle coûterait à construire. L'ordre de marche en découle.



Chiffrer avec prudence

Quatre nombres suffisent pour la candidate de tête, estimés avec prudence plutôt qu'avec enthousiasme. Le **gain brut** : occurrences par an, multipliées par la durée unitaire et par la part vraiment automatisée. Le **coût de construction** : votre estimation, plus la moitié, car ce poste est toujours sous-estimé. Le **coût de fonctionnement** : abonnements et consommation. Le **coût de maintenance** : les logiciels évoluent, prévoyez du temps chaque trimestre.

EXEMPLE FICTIF

Classer les factures fournisseurs

Gain brut	4 par semaine × 4 min × 47 semaines ≈ 12,5 h par an
Construction	3 h estimées, 5 h retenues
Fonctionnement	Compris dans un abonnement déjà payé
Maintenance	1 h par trimestre, soit 4 h par an
Gain net	**≈ 8,5 h par an, construction remboursée en 7 mois environ**

Rentable sans être spectaculaire. Sur les petits systèmes, la maintenance est souvent le premier poste de coût ; ici, c'est la fiabilité, plus aucune facture égarée, qui fait pencher la balance.

Convertissez les heures en euros avec votre coût horaire chargé, ou votre taux si vous êtes indépendant. Les gains qui ne se chiffrent pas (charge mentale, ponctualité, image de réactivité) s'écrivent en toutes lettres, sans leur inventer de valeur : un chiffrage qui mélange le mesuré et le deviné perd des deux côtés.

Les contre-indications passent avant le score

04 Dessiner le processus avant de construire

Entre la tâche choisie et le logiciel, il manque une étape que l'on saute presque toujours : le dessin. Une erreur repérée sur le papier se corrige d'un coup de gomme. La même, découverte dans le logiciel, oblige à démonter ce qui était construit ; découverte en service, elle coûte des données mal traitées et de la confiance.

D'abord, la demi-page de cadrage

Deux pièces sont indispensables, même pour une heure de construction : un **objectif mesurable**, qui dit ce qui sera vrai après et ne l'est pas avant, et un **périmètre exclu**, rédigé avec autant de soin que l'inclus. « Gagner du temps sur les demandes » est un slogan : personne ne pourra dire s'il est tenu.

MODÈLE · ½ PAGE

Accuser réception des demandes de contact

Objectif mesurable	Toute demande envoyée par le formulaire reçoit un accusé de réception en moins de cinq minutes et figure dans le CRM, sans ressaisie.
Inclus	Fiche dans le CRM, accusé de réception, tâche de rappel, détection des doublons par l'adresse e-mail.
Exclu	La qualification du besoin reste humaine. Les contacts pris en salon restent saisis à la main.
Données et accès	Nom, e-mail, message ; téléphone facultatif. Comptes au nom de l'entreprise, pas d'un salarié.
Critères de réussite	Une demande complète crée fiche, accusé et tâche. Un contact déjà connu ne crée pas de doublon. Une demande sans téléphone passe quand même.
Risques ouverts	Le CRM permet-il de chercher un contact par e-mail ? À vérifier avant de construire.

Le périmètre exclu paraît secondaire ; six mois plus tard, quand quelqu'un demande pourquoi le système n'a pas traité tel cas, la réponse est écrite. C'est aussi la meilleure protection contre le « tant qu'on y est » qui fait grossir un système jusqu'à ce que plus personne ne le comprenne.

Décrire ce qui se passe vraiment

Avant d'imaginer le système cible, photographiez l'existant, en six rubriques sur une page.

1. **Le déclencheur réel.** L'événement qui vous fait commencer, décrit précisément : pas « une facture arrive », mais « un e-mail arrive avec un PDF, d'un fournisseur connu, parfois avec un lien à la place de la pièce jointe ».
2. **Les étapes.** Une ligne par geste significatif, chacune commençant par un verbe.
3. **Les données.** Ce qui circule, d'où ça vient, où ça va. Pour chaque donnée : peut-elle manquer ou être mal formée ?

4 **Les logiciels et les comptes.** Tout ce qui est touché, et qui en détient l'accès.

5 **Les exceptions**, avec leur fréquence approximative. Une fiche sans exception décrit presque toujours un processus mal observé.

6 **Le volume et le rythme.** Combien d'occurrences par semaine ou par mois, et les pics de saison.

Concevoir à rebours, en six étapes

Ne recopiez pas les gestes humains. On télécharge puis on renomme une pièce jointe parce que nos mains et notre mémoire l'exigent ; la machine, elle, dépose directement le fichier sous son nom définitif. Partez des résultats, et remontez.

1 **Lister les résultats attendus**, y compris ce qui ne doit pas se produire : « aucun doublon créé » est un résultat à part entière.

2 **Remonter aux données** dont chaque résultat a besoin, et à leur source. Une donnée sans source appelle une étape de lecture, ou une décision de périmètre.

3 **Choisir le déclencheur** d'après l'exigence de délai : instantané (à chaque événement), planifié (chaque lundi à 8 h), ou à intervalle régulier.

4 **Dessiner le chemin normal**, d'un seul trait, du déclencheur à la fin heureuse.

5 **Poser les décisions** et brancher les exceptions retenues, chacune vers sa propre fin, nommée.

6 **Annoter les données** : champ facultatif, format à convertir, point à vérifier avant de construire.

Six symboles suffisent



Le déclencheur

Un seul par dessin, avec son mode.



L'action

Une ligne, un verbe. Sinon, c'est qu'il y en a deux.



La décision

Une question fermée, chaque branche libellée.



La fin nommée

Une par chemin, aucune branche sans issue.

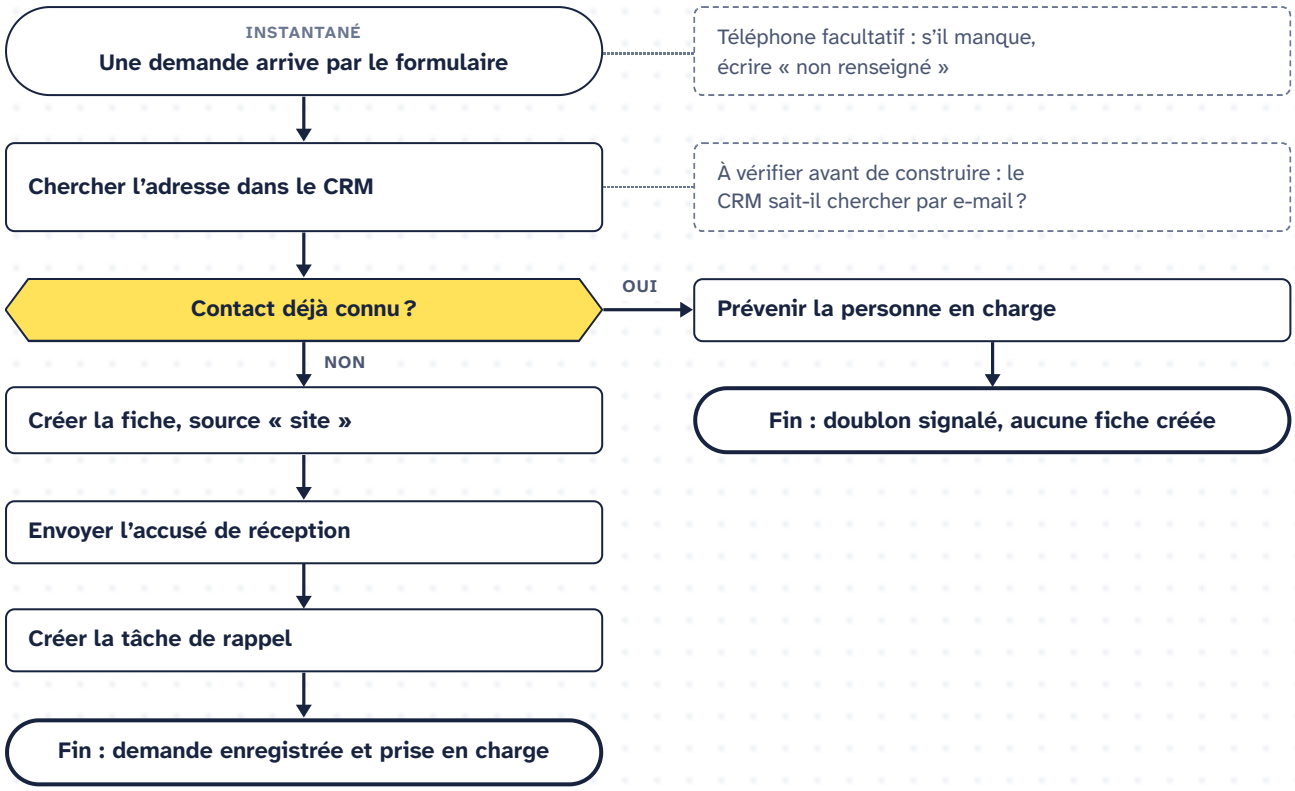
La flèche

Le sens de l'exécution, rien d'autre.



L'annotation

En pointillé : champ vide, format, vérification.



Le dessin de la demi-page ci-dessus : un déclencheur, une lecture avant la décision, deux fins nommées, deux annotations. Le chemin normal se lit d'un seul trait.

Relire le dessin avant de payer la construction

- ✓ Chaque chemin aboutit-il à une fin nommée ?
- ✓ Chaque donnée utilisée a-t-elle une source plus haut dans le dessin ?
- ✓ Chaque critère de réussite de la demi-page trouve-t-il son chemin ?
- ✓ Où le système peut-il échouer, et qu'abîmerait un échec à cet endroit ?
- ✓ Chaque aiguillage a-t-il une sortie « autre » pour ce que les règles ne reconnaissent pas ?

Sur le papier, une erreur coûte un coup de gomme

05 Dix automatisations types

Dix processus que l'on retrouve dans presque toutes les PME, les TPE et les activités indépendantes. Chaque fiche décrit le processus, pas un produit : les étiquettes désignent des logiciels types, que vous possédez sans doute déjà. Un outil d'automatisation enchaîne les étapes ; il en existe plusieurs, avec ou sans code, et la méthode ne dépend d'aucun d'eux.

Aucune fiche n'annonce de gain : il dépend de vos volumes, et il se mesure (partie 08).

01	Accuser réception des demandes de contact	Commercial
02	Relancer les devis sans réponse	Commercial
03	Classer les factures fournisseurs	Administratif
04	Préparer les relances de paiement	Facturation
05	Préparer l'arrivée d'un collaborateur	RH
06	Accuser réception des candidatures	RH
07	Du compte rendu de réunion aux actions	Organisation
08	Décliner et planifier une publication	Communication
09	Trier les demandes clients	Service client
10	Le point chiffré du lundi	Pilotage

01 COMMERCIAL

Accuser réception de chaque demande de contact, sans doublon

Les demandes arrivent par le formulaire du site, souvent le soir. La réponse attend le lendemain, certaines sont saisies deux fois, d'autres se perdent dans la boîte de réception.

Déclencheur	INSTANTANÉ Une demande est envoyée depuis le formulaire en ligne.	
Étapes	① Chercher si l'adresse e-mail est déjà connue	votre CRM
	② Si oui : prévenir la personne en charge, sans créer de fiche	votre messagerie
	③ Si non : créer la fiche, avec la source « site »	votre CRM
	④ Envoyer l'accusé de réception, avec un lien de rendez-vous	votre messagerie
	⑤ Créer la tâche de rappel à deux jours ouvrés	votre CRM
✓ **L'IA aide**	Résumer la demande en deux lignes et proposer une catégorie (devis, information, partenariat), affichées dans la fiche.	
✕ **L'IA ne décide pas**	Si la demande est hors cible, ni ce qu'on lui répond. Une personne qualifie et répond.	
Vigilance	Chercher avant de créer : c'est ce qui évite les doublons quand un contact envoie deux fois le formulaire. Prévoir le prénom absent, pour que l'accusé ne commence pas par « Bonjour , ».	
Mesurer	Le délai de première réponse et le nombre de demandes restées sans suite, relevés deux semaines avant, puis deux semaines après.	

02 COMMERCIAL

Relancer les devis restés sans réponse

Un devis part, puis plus rien. La relance dépend de la mémoire de chacun : elle arrive trop tard, ou jamais.

Déclencheur	PLANIFIÉ Chaque matin ouvré, à heure fixe.
Étapes	① Lire les devis au statut « envoyé » — votre CRM ② Garder ceux envoyés depuis le délai choisi, sans relance récente — un outil d'automatisation ③ Préparer un brouillon de relance personnalisé — un assistant IA ④ Déposer le brouillon et créer la tâche « relancer » — votre messagerie ⑤ Noter la date de relance sur le devis — votre CRM
✓ **L'IA aide**	Rédiger un brouillon court qui reprend l'objet du devis et la dernière question du client.
✕ **L'IA ne décide pas**	D'envoyer, ni d'accorder une remise ou un délai. Le commercial relit, ajuste le ton et envoie.
Vigilance	Le statut des devis doit être tenu à jour, sinon on relance un client qui a déjà signé. Fixez un nombre maximal de relances, puis une sortie : « devis perdu » ou « à appeler ».
Mesurer	La part des devis relancés dans le délai prévu et le nombre d'oublis constatés, avant et après.

03 ADMINISTRATIF

Classer les factures fournisseurs reçues par e-mail

Les factures arrivent en pièce jointe, parfois dans plusieurs boîtes. On les télécharge, on les renomme, on les range, et certaines s'égarent jusqu'à la relance du fournisseur.

Déclencheur	INSTANTANÉ Un e-mail arrive avec une pièce jointe PDF.
Étapes	① Vérifier que l'expéditeur figure dans la liste des fournisseurs — un tableur partagé ② Ranger le PDF dans le dossier du mois, nommé « AAAA-MM fournisseur » — un dossier partagé ③ Ajouter une ligne au registre : date, fournisseur, lien — un tableur partagé ④ Transmettre la pièce à la comptabilité — votre logiciel comptable ⑤ Expéditeur inconnu : consigner pour la revue du mois — un tableur partagé
✓ **L'IA aide**	Lire le PDF pour proposer le numéro, le montant et l'échéance, inscrits au registre avec la mention « à vérifier ».
✕ **L'IA ne décide pas**	De valider ou de payer une facture, ni de trancher un écart avec la commande.
Vigilance	Écrivez ce qui reste hors périmètre : une facture envoyée sous forme de lien plutôt qu'en pièce jointe se traite à la main. Les totaux et la TVA se calculent par formule, jamais par l'IA.
Mesurer	Le temps passé chaque semaine au classement et le nombre de factures retrouvées en retard.

04 FACTURATION

Préparer les relances de paiement

Les factures échues se repèrent en fin de mois, quand on y pense. Relancer prend du temps, ne pas relancer coûte de la trésorerie.

Déclencheur	PLANIFIÉ Chaque lundi matin.
Étapes	① Lister les factures échues non réglées — votre logiciel de facturation ② Écarter celles dont le paiement vient d'arriver — votre logiciel de facturation ③ Préparer le brouillon adapté au niveau de relance — un assistant IA ④ Créer une tâche par facture, brouillon joint — votre gestionnaire de tâches ⑤ Envoyer le récapitulatif à la personne en charge — votre messagerie
✓ **L'IA aide**	Rédiger des brouillons courtois, au bon degré de fermeté, à partir de la facture et de l'historique fourni.
✕ **L'IA ne décide pas**	Des pénalités, d'une mise en demeure, d'un échéancier, ni du cas d'un client en difficulté.
Vigilance	Numéro, date et montant viennent du logiciel de facturation, jamais d'un calcul de l'IA. Rapprochez les paiements avant de relancer : une relance après règlement abîme la relation.
Mesurer	Le nombre de factures échues et le retard moyen de paiement, suivis chaque mois.

05 RH

Préparer l'arrivée d'un nouveau collaborateur

À chaque arrivée, il manque quelque chose : un accès, le matériel, la présentation à l'équipe. La liste existe, mais dans la tête d'une seule personne.

Déclencheur	INSTANTANÉ Le manager remplit le formulaire d'arrivée : nom, poste, date, équipe.
Étapes	① Créer le dossier d'arrivée à partir du modèle — un dossier partagé ② Y copier la liste d'intégration — un tableur partagé ③ Créer une tâche par acteur : matériel, accès, accueil — votre gestionnaire de tâches ④ Réserver l'accueil et le point à un mois — votre agenda ⑤ Envoyer au manager le récapitulatif et le lien du dossier — votre messagerie
✓ **L'IA aide**	Rédiger un message d'accueil personnalisé à partir du poste et de l'équipe, relu avant envoi.
✕ **L'IA ne décide pas**	Des accès accordés. Chacun est validé par une personne, au strict nécessaire pour le poste.
Vigilance	Prévoyez dès maintenant le processus inverse : au départ, la même liste sert à retirer les accès. Les données du salarié restent dans le dossier RH, jamais dans un assistant IA.
Mesurer	Les points de la liste encore ouverts le premier jour, relevés à chaque arrivée.

06 RH

Accuser réception des candidatures et les suivre

Les candidatures arrivent par plusieurs canaux. Certaines restent sans réponse, ce qui abîme l'image de l'entreprise auprès de futurs collègues, ou de futurs clients.

Déclencheur	INSTANTANÉ Une candidature arrive sur l'adresse de recrutement ou par le formulaire en ligne.	
Étapes	① Ranger le CV dans le dossier de l'offre	un dossier partagé
	② Ajouter une ligne au suivi : nom, poste visé, date, canal	un tableur partagé
	③ Envoyer l'accusé de réception, avec le délai de réponse annoncé	votre messagerie
	④ Programmer un rappel si ce délai approche sans réponse	votre agenda
✓ **L'IA aide**	Repérer le poste visé et la disponibilité dans le message, et préparer l'accusé de réception.	
✕ **L'IA ne décide pas**	Elle ne trie pas, ne note pas et n'écarte aucun candidat. Le recrutement fait partie des usages classés à haut risque par le règlement européen sur l'IA : la sélection reste humaine.	
Vigilance	Fixez une durée de conservation pour les candidatures non retenues, appliquez-la, et informez les candidats de l'usage de leurs données.	
Mesurer	Le nombre de candidatures restées sans réponse et le délai moyen de réponse.	

07 ORGANISATION

Du compte rendu de réunion aux actions

La réunion se termine sur des décisions. Une semaine plus tard, plus personne ne sait qui devait faire quoi, ni pour quand.

Déclencheur	INSTANTANÉ Les notes ou la transcription de la réunion sont disponibles.	
Étapes	① Récupérer les notes de la réunion	un dossier partagé
	② Extraire décisions, actions, responsables et échéances en tableau	un assistant IA
	③ Soumettre le tableau à l'organisateur	votre messagerie
	④ Après validation : créer une tâche par action	votre gestionnaire de tâches
	⑤ Envoyer le relevé validé aux participants	votre messagerie
✓ **L'IA aide**	Mettre au propre et structurer, en écrivant « non précisé » quand un responsable ou une échéance manque.	
✕ **L'IA ne décide pas**	De ce qui a été décidé. L'organisateur relit et corrige avant toute diffusion.	
Vigilance	Prévenez les participants avant d'enregistrer ou de transcrire. Les réunions confidentielles, rouges au feu tricolore, restent hors du circuit.	
Mesurer	Les actions sans responsable ni échéance, et le temps de rédaction du relevé.	

08 COMMUNICATION

Décliner et planifier une publication

Un même message doit partir sur le site, dans la lettre d'information et sur les réseaux. On le réécrit trois fois, puis on oublie de le publier.

Déclencheur	INSTANTANÉ Une ligne du calendrier éditorial passe au statut « texte validé ».
Étapes	① Lire le texte validé et les canaux visés — un tableur partagé ② Proposer une déclinaison par canal : longueur, ton — un assistant IA ③ Déposer les propositions au statut « à relire » — un tableur partagé ④ Après relecture : programmer la publication à la date prévue — votre outil de publication ⑤ Passer la ligne au statut « publié », avec le lien — un tableur partagé
✓ **L'IA aide**	Adapter la longueur et le ton à chaque canal, proposer des titres, relire l'orthographe.
✕ **L'IA ne décide pas**	De publier. Ce que l'IA écrit, l'entreprise le signe : chaque texte est relu par une personne.
Vigilance	Vérifiez les chiffres, les noms et les droits des images avant publication. Aucune information confidentielle dans la consigne donnée à l'IA.
Mesurer	Le temps de production par publication, et les publications prévues mais jamais parues.

09 SERVICE CLIENT

Trier les demandes clients et préparer les réponses

La boîte de contact mélange questions simples, réclamations et urgences. Les urgences attendent leur tour derrière le reste.

Déclencheur	INSTANTANÉ Un e-mail arrive sur l'adresse de contact.
Étapes	① Enregistrer la demande : date, expéditeur, objet — votre CRM ② Classer par sujet et par urgence, dans une liste fermée — un assistant IA ③ Réponse présente dans vos réponses validées : préparer un brouillon — un assistant IA ④ Sinon, ou s'il s'agit d'une réclamation : transmettre à une personne — votre messagerie ⑤ Urgence : prévenir aussitôt la personne d'astreinte — votre messagerie
✓ **L'IA aide**	Classer, et rédiger des brouillons à partir des seules réponses validées que vous lui fournissez.
✕ **L'IA ne décide pas**	D'un geste commercial, d'un remboursement ou de la réponse à une réclamation. Au début, aucun brouillon ne part sans relecture.
Vigilance	Prévoyez une catégorie « autre », relue chaque semaine : c'est là que se cachent les cas imprévus. Un message reçu peut contenir des consignes déguisées pour l'IA : elle classe et propose, elle n'agit jamais seule.
Mesurer	Le délai de première réponse, et la part des brouillons envoyés sans modification, mesurée avant d'élargir la délégation.

10 PILOTAGE

Le point chiffré du lundi, sans compilation

Chaque fin de semaine, quelqu'un recopie les chiffres de trois logiciels dans un tableau. Le point arrive en retard, avec des erreurs de recopie.

Déclencheur	PLANIFIÉ Chaque lundi, avant l'arrivée de l'équipe.
Étapes	① Lire les chiffres de la semaine : devis, demandes — votre CRM ② Lire les factures émises et encaissées — votre logiciel de facturation ③ Écrire une ligne datée et calculer les écarts par formule — un tableur partagé ④ Rédiger trois lignes de commentaire sur les écarts — un assistant IA ⑤ Envoyer le point à l'équipe de direction — votre messagerie
✓ **L'IA aide**	Commenter les écarts en langage clair, à partir des chiffres calculés par le tableur.
✕ **L'IA ne décide pas**	Des chiffres eux-mêmes : les calculs restent des formules. Ni des décisions qui en découlent.
Vigilance	Si une source ne répond pas, le point le signale au lieu d'afficher zéro. Chaque indicateur sert une décision ; celui que personne n'utilise se retire.
Mesurer	Le temps de préparation du point et les erreurs de recopie corrigées.

06 L'IA dans le processus

Dans une conversation, vous relisez chaque réponse. Dans un processus automatique, personne ne rattrape au passage. L'IA s'y branche donc comme une pièce capable de se tromper, entourée de garde-fous.

Ce qu'elle fait bien, ce qu'elle fait mal

ELLE FAIT BIEN

- ✓ Classer un texte libre dans des catégories que vous avez définies
- ✓ Extraire des informations d'un texte sans forme fixe
- ✓ Résumer, reformuler, adapter un ton
- ✓ Rédiger un brouillon sous contraintes

ELLE FAIT MAL

- ✕ Calculer : une formule le fait sans erreur
- ✕ Savoir ce que vous ne lui donnez pas (tarifs, stocks, historique) : elle comble le vide avec du plausible
- ✕ Distinguer ce qu'elle sait de ce qu'elle invente : son ton reste assuré

La règle d'abord, l'IA ensuite. Si une règle simple suffit (un mot-clé, un format fixe, un seuil), elle est gratuite, instantanée et certaine. L'IA intervient là où il faut comprendre le sens.

Quatre garde-fous

1. **Une consigne complète.** Un rôle, une tâche unique, les données placées entre des repères clairs, les contraintes, le format attendu. Et la contrainte d'ignorance : « si l'information n'y est pas, écris non précisé ».

2. **Une sortie sous contrat.** Un format et des valeurs permises (une catégorie parmi cinq, pas une phrase), vérifiés avant de continuer. Ce qui ne passe pas la vérification part vers une personne.

3 **Le brouillon gardé.** Pour tout ce qui engage (un envoi, un changement de statut, une publication), l'IA propose et une personne valide.

4 **Mesurer avant de déléguer davantage.** On élargit catégorie par catégorie, chiffres à l'appui, jamais à l'impression.

Le feu tricolore des données

Avant de confier un texte à un assistant IA, classez ce qu'il contient.

Vert	Informations publiques ou sans enjeu : offre publiée, texte déjà diffusé, procédure générale. **Utilisable avec un assistant IA.**
Orange	Données internes ou personnelles courantes : clients, devis, échanges. **Anonymiser d'abord, ou n'utiliser qu'un outil validé par l'entreprise, sous contrat.**
Rouge	Données sensibles ou secrètes : santé, salaires, coordonnées bancaires, évaluations de personnes, secrets d'affaires. **Ne sortent pas. Pas d'assistant IA externe, décision humaine.**

Le geste zéro : anonymiser avant de coller. Retirez noms, adresses e-mail et numéros de téléphone, et remplacez-les par un rôle : « le client », « le fournisseur », « le chef d'équipe ». Un rechercher-remplacer suffit souvent.

> « Ce que l'IA écrit, l'entreprise le signe. »

Dans un processus, cette relecture prend la forme du brouillon gardé. Une précaution de plus : un e-mail reçu peut contenir des consignes déguisées, adressées à l'IA (« ignore tes instructions »). La parade est structurelle : l'IA classe et propose, elle n'a jamais seule le pouvoir d'envoyer, de payer ou de supprimer.

L'IA propose, une personne valide

07 Fiabiliser et rester en règle

Une automatisation finira par échouer : un service indisponible, un champ vide, un accès expiré. La question n'est pas de l'éviter, mais que l'échec soit prévu, signalé et rattrapable.

Prévoir l'échec

Deux familles de pannes	La panne passagère (service indisponible, trop de demandes, réseau) se réessaie plus tard, en espaçant. La panne durable (donnée mal formée, accès retiré, champ obligatoire vide) se corrige, puis se rejoue. Réessayer une panne durable produit trois fois la même erreur.
Une alerte, une personne	Chaque échec prévient quelqu'un de nommé, sur un canal dédié, avec le nom du système, l'erreur et l'élément concerné.

Surveiller le silence	Un système arrêté n'envoie pas d'erreur. Faites-lui écrire chaque jour « j'ai tourné », et déclenchez une alerte si la ligne manque.
Rejouer sans dégât	Chercher avant de créer : un même événement reçu deux fois ne doit produire qu'un seul résultat.
La sortie « autre »	Ce que les règles ne reconnaissent pas tombe dans une file à revoir, relue régulièrement. C'est la mesure de ce que le dessin n'avait pas prévu.
Trois profils de test	Le cas normal, le cas limite (accents, apostrophes, valeurs extrêmes), le cas vide (champ facultatif absent). Et une panne provoquée avant la mise en service.
Modifier sans casser	Travailler sur une copie, rejouer les tests, basculer, garder l'ancienne version intacte une semaine.
Comptes et accès	Jamais sur le compte personnel d'un salarié. Des accès au strict nécessaire. Ni clé ni mot de passe dans un document ou dans une consigne donnée à l'IA.

Le RGPD, en pratique

Chaque automatisation qui touche des données personnelles est un traitement au sens du RGPD. Ces réflexes couvrent la plupart des cas courants.

- ✓ **Une finalité écrite**, et sa base : contrat ou mesures précontractuelles, obligation légale (factures, paie), intérêt légitime ou consentement.
- ✓ **La minimisation.** Ne faire circuler que les champs utiles. Une donnée que vous n'avez pas ne peut ni fuiter, ni devoir être effacée.
- ✓ **Une durée de conservation, puis la purge.** Fixée par type de données (la CNIL publie des repères), appliquée par un traitement planifié.
- ✓ **Les droits des personnes** : accès, rectification, effacement, opposition, avec une réponse sous un mois. Des données bien rangées rendent la demande simple.
- ✓ **Les sous-traitants.** Chaque logiciel en ligne de la chaîne en est un, assistant IA compris : conservez leur accord de traitement des données et vérifiez où sont leurs serveurs.
- ✓ **Le registre.** Une fiche par traitement : finalité, données, base légale, destinataires, durées, mesures de sécurité.

Le règlement européen sur l'IA, en clair

Il classe les usages de l'IA selon leur niveau de risque et s'applique par étapes depuis 2025. Pour une entreprise qui utilise l'IA dans ses processus, trois points comptent.

La transparence	Une personne qui échange avec un assistant automatique doit savoir qu'elle parle à une IA, dès le premier message.
Les usages à haut risque	Recrutement, gestion des salariés, accès au crédit, éducation. Trier ou noter des personnes avec l'IA en fait partie : l'IA n'y décide pas, et l'on se fait conseiller avant tout projet.

La maîtrise de l'IA	Applicable depuis le 2 février 2025, l'article 4 a été réécrit par le règlement (UE) 2026/1744, dit « omnibus numérique » : depuis le 27 juillet 2026, fournisseurs et entreprises utilisatrices doivent prendre des mesures pour favoriser la maîtrise de l'IA de leur personnel, adaptées aux usages, sans niveau précis imposé à chacun. Pour une PME : savoir qui utilise quoi, former les utilisateurs, pouvoir le montrer. En détail : l'article « Former ses équipes à l'IA », sur loic-delmazure.fr, rubrique Articles.

Ce guide donne des repères pratiques, pas un avis juridique. Pour un cas précis, appuyez-vous sur votre conseil ou sur les publications de la CNIL, sur cnil.fr. Règlement européen sur l'IA : le règlement (UE) 2024/1689 et le règlement (UE) 2026/1744, sur eur-lex.europa.eu, état des textes au 14 octobre 2026.

08 Mesurer et documenter

Avant de construire, relevez pendant une ou deux semaines la durée unitaire et le volume de la tâche. Après la mise en service, reprenez exactement la même mesure. Sans « avant » mesuré, l'« après » ne se compare à rien, et le gain reste une impression.

Peu d'indicateurs, chacun relié à une décision

Cinq à huit indicateurs par système suffisent. Un chiffre que personne n'utilise pour décider se retire.

Volume traité · **Temps par occurrence** · **Erreurs et oublis** · **Délai de réponse** · **Part tombée dans « autre »** · **Brouillons IA corrigés**

La page de valeur : un modèle à remplir pour chaque système

INDICATEUR	AVANT	APRÈS	ÉCART EXPLIQUÉ
Promesse de la demi-page	L'objectif mesurable, mot pour mot		
Temps par occurrence			
Volume par mois			
Erreurs ou oublis			

L'écart s'explique dans les deux sens, avec la même loyauté : ce qui a fait mieux que prévu, ce qui a fait moins bien. C'est ce qui rend vos prochains chiffrages plus justes.

Trois écrits suffisent

La note de tête	Pour chaque automatisation : à quoi elle sert, qui en est responsable, ce qu'un échec abîmerait, le journal de ses versions.
Le trousseau des accès	Une ligne par compte ou connexion : service, titulaire, droits, échéance.
Le journal des incidents	Quatre lignes par incident : date, symptôme, correction, prévention. La dernière transforme la panne en amélioration.

Transmettre

Un système que seul son auteur sait faire tourner n'est pas un atout, c'est une dépendance. Avant de dire « terminé », vérifiez quatre points : les **accès** sont au nom de l'entreprise, les **données** s'exportent, le **savoir** est écrit, les **sauvegardes** existent. Formez ensuite les utilisateurs, puis inscrivez une revue trimestrielle dans l'agenda : indicateurs lus, incidents relus, file « autre » dépouillée, consignes IA remesurées si elles ont changé.

Ce qui n'a pas de date dans l'agenda n'a pas lieu

09 La checklist à afficher

Une page à imprimer et à garder sous les yeux. Cochez-la avant chaque mise en service.

A Choisir

- [ ] J'ai tenu un journal d'irritants pendant cinq jours ouvrés.
- [ ] J'ai noté la tâche sur les quatre critères.
- [ ] Aucune des trois contre-indications ne s'applique.
- [ ] Le gain est chiffré avec prudence, maintenance comprise.

B Cadrer et dessiner

- [ ] L'objectif mesurable tient en une phrase vérifiable.
- [ ] Le périmètre exclu est écrit.
- [ ] L'existant est décrit, exceptions comprises.
- [ ] Le dessin part des résultats ; chaque chemin a une fin nommée.
- [ ] Une sortie « autre » recueille l'imprévu.

C Brancher l'IA

- [ ] Les données passent le feu tricolore : rien de rouge ne sort.
- [ ] Geste zéro : anonymiser avant de coller.
- [ ] La consigne prévoit « non précisé » quand l'information manque.
- [ ] Tout ce qui engage est validé par une personne.
- [ ] On sait quand on échange avec une IA.

D Fiabiliser

- [ ] Testé sur un cas normal, un cas limite et un cas vide.
- [ ] Chercher avant de créer : aucun doublon si l'événement revient.
- [ ] Chaque échec alerte une personne nommée, le silence aussi.
- [ ] Les comptes sont ceux de l'entreprise, avec le strict nécessaire.

E Rester en règle

- [ ] Finalité, durée de conservation et purge sont écrites.
- [ ] Les sous-traitants sont listés, leurs accords conservés.
- [ ] Aucun tri ni aucune notation de personnes n'est confié à l'IA.

F Mesurer et transmettre

- [ ] La mesure « avant » est relevée.
- [ ] Note de tête, trousseau des accès et journal des incidents sont ouverts.
- [ ] Les utilisateurs sont formés.
- [ ] La revue trimestrielle est datée dans l'agenda.

10 Et ensuite

Deux façons d’aller plus loin : apprendre à le faire, ou le faire faire.

DPP · FORMATION

Former votre équipe à la méthode

Votre équipe apprend à repérer, trier, dessiner et construire ses automatisations, sur ses propres processus et ses propres documents. En groupes de 8 personnes au plus, avec un livrable à chaque séance.

Automatiser un processus sans coder	1 jour
Journée intra (7 h)	**1 200 €** jusqu’à 4 pers.

Tarifs nets. Exonération de TVA, article 261-4-4° a du CGI. Financement OPCO : avec Skillearn.

Catalogue sur **loic-delmazure.fr**, domaine Automatisation.

avec Skillearn

Faire automatiser

Skillearn, l’agence IA et automatisation que je préside, conçoit, construit et maintient vos automatisations avec la méthode de ce guide.

Tarifs hors taxes

Diagnostic ou cadrage	**400 à 1 500 €**
Premier processus automatisé	**1 000 à 2 500 €**

Sur **skillearn.fr**.

Vous hésitez entre les deux ? Le rendez-vous de 30 minutes, offert, en visio, sert à trancher. Réservation sur **loic-delmazure.fr**, rubrique Rendez-vous.