Ouest Intelligence

GUIDE PRATIQUE · ÉDITION DU 25 OCTOBRE 2026

Du « tout à la main » à « l'IA prépare, l'équipe valide »

Les quatre stades de l'IA en entreprise, les huit étapes pour passer au stade 3 sur vos vrais dossiers, et ce que j'ai vu chez mes clients.



Timothée Kuntz
Ouest Intelligence · Rennes, partout en France

Test en 10 questions · Exemple complet · Notes de terrain · 8 modèles à remplir · Calendrier 12 semaines

Avant de commencer

Deux entreprises du même secteur paient le même abonnement à la même IA. Dans la première, trois personnes s'en servent pour reformuler des mails. Dans la seconde, une demande de devis arrive le matin, un brouillon complet est prêt avec les bons tarifs et les bonnes remises, et le commercial vérifie le prix avant de l'envoyer. Même outil, même prix par mois.

La différence tient à ce que la seconde a installé autour de l'IA : ses règles de calcul écrites noir sur blanc, une grille tarifaire à jour rangée au même endroit, et une personne désignée pour valider. Shrivu Shankar, un ingénieur américain, a donné un nom à cet ensemble dans un article publié en août 2026 : le harnais (« harness » en anglais). L'image est parlante : le même cheval tire bien plus droit quand il est bien attelé.

Son article décrit quatre stades, du tout manuel au travail qui avance seul. Je reprends son idée ici, je l'adapte aux PME françaises et je détaille comment passer du premier au troisième stade, étape par étape, sur un exemple suivi du début à la fin. Le guide complet, avec les modèles à remplir, se télécharge en PDF.

Cette édition du 22 octobre 2026 ajoute ce que je vois chez mes clients depuis la première : des phrases entendues en réunion, ce qui a marché, et les moments où l'on m'a repris. Les personnes sont désignées par leur rôle et leur secteur, jamais par leur nom.

> **Comment utiliser ce guide**
>
> 1. Faites le test de la partie 1 sur deux ou trois métiers qui comptent pour vous, chacun regardé du début à la fin.
> 2. Lisez la partie 2 en entier une fois : l'exemple de la menuiserie montre comment les étapes s'enchaînent, et les notes de terrain ce qui se passe chez de vraies entreprises.
> 3. Imprimez les modèles de la partie 4 et remplissez-les avec la personne qui fait le mieux la tâche.
> 4. Suivez le calendrier de la partie 3, semaine par semaine.

Sommaire

PARTIE 1	**Comprendre où vous en êtes**
PARTIE 2	**Les huit étapes, sur un exemple complet**
PARTIE 3	**Tenir dans la durée**
PARTIE 4	**Les modèles à remplir**

PARTIE 1

Comprendre où vous en êtes

Les quatre stades, le test pour vous situer, et ce qu'il faut installer autour de l'IA.



1. Les quatre stades de l'IA dans une entreprise

Chaque domaine de votre entreprise peut se trouver à un stade différent : la facturation peut être au stade 1 pendant que le service commercial est au stade 2. Le stade se lit donc métier par métier, et à l'intérieur d'un métier étape par étape, jamais pour toute l'entreprise d'un coup.

Stade	Ce qu'on observe	Qui fait le travail	Ce que ça rapporte
1. Tout à la main	Les tâches passent par des personnes, des fichiers Excel et des mails. Si l'IA est utilisée, c'est en cachette.	L'équipe	Rien de mesurable du côté de l'IA.
2. Chacun s'aide de l'IA	Quelques personnes utilisent un assistant pour écrire, résumer ou chercher. Chacun a ses astuces.	L'équipe, aidée au cas par cas	Des gains réels mais individuels, que personne ne mesure.
3. L'IA prépare, l'équipe valide	Sur les étapes répétitives d'un métier, l'IA prépare le travail à partir de vos données et de vos règles. Une personne vérifie et décide.	L'IA prépare, une personne valide	Un délai mesuré du début à la fin du métier, étape par étape, et une méthode qui se transmet.
4. Le travail avance en continu	Le travail courant avance sans qu'on le lance et ne remonte que les décisions qui demandent un jugement. La relecture se fait par échantillon.	L'organisation, avec des personnes aux points de décision	De la capacité en plus sans recruter, si le cadre est solide.

Le stade 4 fait rêver, et l'auteur de l'article reconnaît lui-même qu'il reste difficile à atteindre aujourd'hui, même avec les meilleurs outils. Pour une PME en 2026, l'objectif réaliste et rentable est le stade 3 sur les métiers qui pèsent le plus. C'est aussi la seule route vers le stade 4 : on ne relit pas par échantillon un travail dont les règles n'ont jamais été écrites.

Un chiffre pour situer le point de départ. Selon l'Insee, en 2024, 9 % des sociétés de 10 à 49 personnes utilisaient au moins une technologie d'IA, contre 33 % de celles de 250 personnes et plus. L'enquête mesure ce que l'entreprise déclare utiliser. Les assistants que les salariés ouvrent de leur côté y échappent en grande partie : le stade 2 reste invisible dans les statistiques, comme il l'est souvent dans les comptes de l'entreprise.

2. Où en êtes-vous ? Le test en dix questions

Choisissez un travail que votre équipe livre souvent (un devis, un rapport mensuel, une réponse à un client), regardez-le du début à la fin, et répondez par oui ou par non. Refaites le test pour chaque métier qui compte.

1 ☐ Au moins une personne utilise un assistant IA chaque semaine pour ce travail.

2 ☐ L'entreprise fournit l'outil, avec un compte professionnel, et a écrit des règles d'usage.

3 ☐ Les règles de ce travail (tarifs, remises, exceptions) sont écrites quelque part, et pas seulement dans la tête de quelqu'un.

4 ☐ Les informations nécessaires sont rangées au même endroit, à jour, et une seule version fait foi.

5 ☐ Vous avez une dizaine de dossiers bien traités que vous pourriez montrer à un nouvel arrivant comme exemples.

6 ☐ L'IA prépare un brouillon complet à partir de vos données, sans copier-coller à la main.

7 ☐ Une personne désignée vérifie ce brouillon avant qu'il parte.

8 ☐ Vous connaissez le délai du début à la fin et le temps passé par dossier, avant et après, vérification comprise.

9	☐	Un collègue qui n'a pas participé à la mise en place sait utiliser la méthode seul.
10	☐	Quand l'IA se trompe, l'erreur est notée et les règles sont corrigées.

Lecture. Oui aux questions 1 et 2 seulement : vous êtes au stade 2. Oui aux questions 3, 4 et 5 : les fondations sont là, le stade 3 est à portée sur ce métier. Oui aux questions 6 et 7 : vous y êtes. Oui aux questions 8, 9 et 10 : le stade 3 est installé et tiendra pendant vos vacances.

Le diagnostic gratuit en ligne fait ce travail domaine par domaine, en une quinzaine de minutes, et vous donne votre position tout de suite.

3. Pourquoi le stade 2 plafonne

Le stade 2 donne une vraie impression de progrès. Les mails sont mieux écrits, les comptes rendus plus rapides. Puis rien ne bouge pendant des mois, pour six raisons qui se cumulent.

- **Les gains restent dans les têtes.** Personne ne sait combien de temps chaque personne gagne, donc personne ne peut décider d'en faire davantage.
- **Le savoir-faire part avec la personne.** Les bonnes formulations et les bonnes astuces sont rangées dans son historique de conversations. Si elle part en congé, le gain part avec elle.
- **Chacun recolle les informations à la main.** Copier un tableau, coller un mail, retrouver le bon tarif : la préparation, qui prend souvent la moitié du temps, reste entièrement manuelle.
- **Le résultat dépend de qui pose la question.** Deux personnes, deux formulations, deux réponses différentes, et aucune règle commune pour trancher.
- **Les données circulent sans cadre.** Comptes personnels, fichiers clients collés dans un outil gratuit : plus personne ne sait quelles informations sont passées où.
- **On demande à l'IA de refaire l'ancien travail.** Même tâche, mêmes étapes, même format, juste plus vite. On passe alors son temps à la corriger. Le travail se repense avant de se confier.

> « Quand on a fait les formations, l'IA était encore qu'un chat où on lui demandait quelque chose et il nous donnait quelque chose. »
>
> Une personne d'un groupe que j'accompagne, octobre 2026

Depuis, l'IA sait travailler directement sur des fichiers et des logiciels, avec les droits qu'on lui donne. Une formation suivie il y a un an parlait souvent d'un autre outil que celui d'aujourd'hui.

Le stade 3 répond à ces six points en même temps, et il ne demande pas d'outil exotique. Il demande trois pièces.

4. Les trois pièces du harnais

Des règles écrites

La règle que tout le monde applique sans y penser est la plus difficile à écrire, et c'est elle qui compte. « Remise de 5 % au-delà de 10 000 €, jamais cumulée avec une promotion. » « Pas de devis pour un client qui a une facture impayée. » « Majoration de 12 % au-delà de 40 km de l'atelier. » Une IA ne devine pas une règle qui n'est écrite nulle part. Un nouvel arrivant non plus, d'ailleurs : il l'apprend en se trompant.

> « On connaît les règles, mais c'est comme on a appris à lire, on ne sait même plus comment. »
>
> La cofondatrice d'un cabinet de conseil que j'accompagne, septembre 2026

Une semaine après avoir commencé à écrire, la consultante qui faisait ce travail tous les mois m'a dit : « Je me rends compte qu'il y a plein de choses que j'ai oubliées. » Je l'entends presque partout. Écrire les règles prend plus de temps que prévu, et c'est ce temps-là qui rend le reste possible.

Ces règles appartiennent à l'entreprise, pas à l'outil. La même cofondatrice ne voulait pas que son savoir-faire reste dans la mémoire de l'IA. Elle avait raison : une procédure s'écrit dans un document de l'entreprise, validé par une personne et rangé avec les autres. L'IA s'en sert, elle ne la garde pas. Le jour où vous changez d'outil, vos règles restent.

Une source qui fait foi, accessible

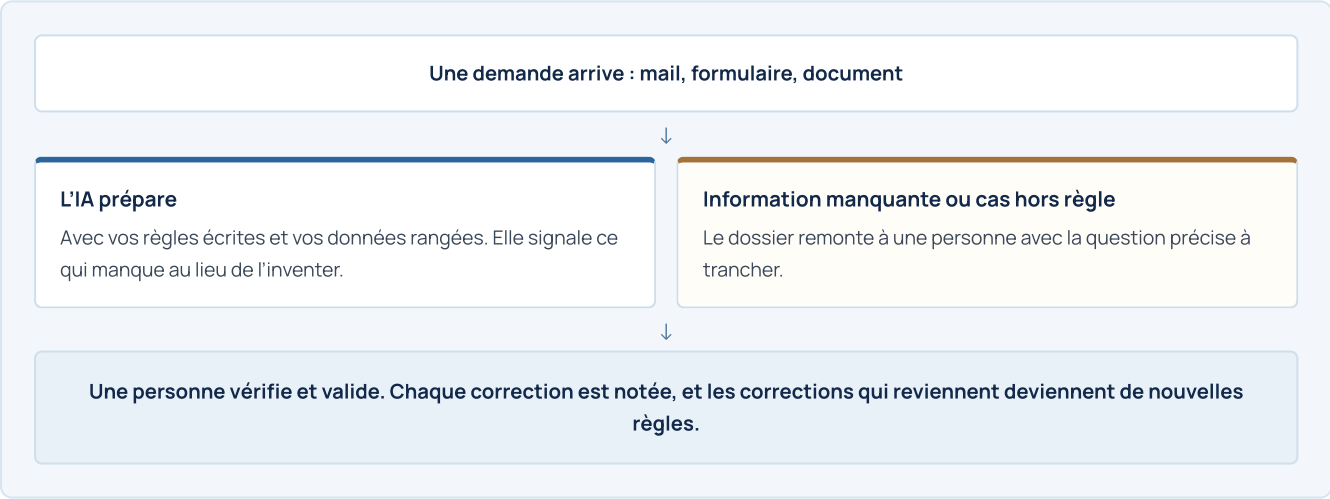
Pour chaque information dont la tâche a besoin, une seule source fait foi : une grille tarifaire, pas trois versions de la grille sur trois ordinateurs. Cette source est à jour, lisible (un tableau propre vaut mieux qu'un PDF scanné de travers) et accessible avec les bons droits, ni plus ni moins.

Dans un groupe que j'accompagne, l'équipe finance l'a résumé en une phrase : « L'IA sans bonne source d'information, elle sert à rien. »

Un circuit de validation

Qui vérifie le travail préparé, ce qu'il vérifie, en combien de temps, et où il note ce qui était faux. Sans ce circuit, deux dérives guettent : soit tout est revérifié de zéro et le gain disparaît, soit plus rien n'est vérifié et la première erreur part chez un client.

Ce temps de vérification se compte avec le reste. Je l'ai dit à une consultante qui me parlait des posts annonçant dix heures gagnées par semaine : « Si la vérification te prend dix heures aussi par semaine, t'as pas gagné de temps. T'as juste changé de tâche. »



Rien ne part sans validation. Le circuit s'améliore à chaque correction notée.

PARTIE 2

Les huit étapes, sur un exemple complet

De la carte du métier à la deuxième étape, dans une menuiserie de 18 personnes (exemple fictif), avec ce que j'ai vu chez mes clients à chaque étape.



5. L'exemple suivi dans ce guide

Pour que chaque étape soit concrète, je suis une seule entreprise du début à la fin : une menuiserie de 18 personnes qui fabrique et pose fenêtres, portes et escaliers. Elle est fictive, et ses chiffres sont des chiffres d'illustration. Ses difficultés, en revanche, ressemblent à celles que je vois dans les PME : des devis qui partent en retard, une grille tarifaire en plusieurs versions, et un gérant qui relit tout le soir.

6. Étape 1 : faire la carte du métier (semaine 1)

Commencez par ce que le métier livre : quoi, combien de fois par mois, et en combien de temps entre la demande et la livraison. Puis, pendant cinq jours, chaque personne note les étapes répétitives qui lui prennent plus de quinze minutes, dans l'ordre où elles s'enchaînent. Pas d'outil particulier : un tableau partagé suffit, avec sept colonnes.

Étape	Fréquence	Durée	Qui	D'où viennent les infos	Ce qui sort	Qui valide
Le chantier, de la demande au paiement						
Devis à partir des demandes	25 par semaine	40 min	2 commerciaux	Mails, formulaire du site, photos, grille tarifaire Excel	Devis PDF	Gérant au-delà de 15 000 €
Comptes rendus de chantier	15 par semaine	20 min	Poseurs	Photos, notes papier	Compte rendu client	Conducteur de travaux
Réponses aux questions après pose	20 par semaine	10 min	Assistante	Mails, historique client	Réponse par mail	Commercial
Relance des devis non signés	30 par semaine	5 min	Commerciaux	Logiciel de devis	Mail de relance	Personne
Planning de pose	1 par semaine	2 h	Chef d'atelier	Devis signés, disponibilités	Planning	Gérant
L'administratif						
Saisie des factures fournisseurs	60 par mois	6 min	Assistante	PDF reçus par mail	Lignes comptables	Expert-comptable

Faites le calcul ligne par ligne. Les devis représentent près de 17 heures par semaine, les comptes rendus 5 heures, les réponses après pose plus de 3 heures, les relances 2 h 30, le planning 2 heures et les factures environ 1 h 30. Au total, près de 31 heures par semaine partent dans ces six étapes, dont plus de 29 pour le seul chantier : presque un poste à temps plein, réparti en petits morceaux que personne ne voyait.

Deux conseils pour que l'inventaire soit juste. Comptez le temps complet, recherche d'information et reprises comprises : un devis de « 40 minutes » en prend souvent davantage quand il faut rappeler le client pour une cote manquante. Et notez qui valide aujourd'hui, même quand la réponse est « personne » : c'est souvent là que se cachent les erreurs coûteuses. Le guide Mesurer un gain avec l'IA détaille la méthode de relevé.

7. Étape 2 : choisir l'étape par laquelle commencer (semaine 2)

Gardez le métier entier en vue, et commencez par l'étape qui a le plus de chances de réussir, même si elle impressionne moins : son succès finance la suite et convainc l'équipe. Notez chaque candidate de 1 à 3 sur cinq critères.

Critère	La question à se poser
Fréquence et volume	Combien d'heures par mois cette étape consomme-t-elle ?
Règles explicables	Peut-on écrire ses règles sur une page, en une ou deux heures d'entretien ?
Données accessibles	Les informations existent-elles déjà quelque part, sous une forme lisible ?

Critère	La question à se poser
Vérification rapide	Une personne sait-elle juger en quelques minutes si le résultat est bon ?
Erreur rattrapable	Une erreur est-elle repérée avant de coûter cher ?

Dans la menuiserie, trois candidates sortent du lot. Les devis obtiennent 14 sur 15 : énormément de volume, une grille tarifaire qui existe, un commercial qui vérifie un devis en dix minutes, et rien ne part sans sa validation. Les factures fournisseurs obtiennent 13 : excellentes candidates, mais moins d'heures en jeu. Les comptes rendus de chantier obtiennent 10, parce que les notes papier et les photos prises à la volée rendent les données difficiles à exploiter. L'entreprise commence par les devis, et garde les factures pour la suite.

Une étape ne gagne que ce qu'elle pèse. Les devis représentent un peu plus de la moitié des heures du chantier. Même s'ils se faisaient en un instant, il resterait près de 13 heures par semaine sur les autres étapes, et le client attendrait toujours son planning et son compte rendu. Le gain complet vient quand le chantier avance plus vite de la demande au paiement, étape après étape. On commence par une étape, et on mesure le métier entier.

Trois types d'étapes sont à éviter pour commencer : celles où un résultat part chez un client sans relecture, celles dont les règles changent chaque semaine, et celles que tout le monde déteste mais qui ne prennent que dix minutes par mois. Le guide Quel métier confier à l'IA en premier, et par quelle étape commencer ? propose une grille plus complète, avec un modèle Excel.

Le métier en vue, une étape pour commencer. En septembre, je présentais à la cofondatrice d'un cabinet de conseil la façon dont sa consultante traitait les appels d'offres, prête à être confiée à l'IA. Elle m'a arrêté : « Tu n'as pas le process appel d'offres, en fait. Elle t'a décrit un dixième d'un appel d'offres. » On a découpé le processus en étapes et on n'en a gardé qu'une. Dans la même réunion, elle racontait son lundi : six offres de prestataires à comparer pour un client, analysées en une heure et demie alors qu'elle estimait le travail à un jour et demi. Ce gain venait d'une étape précise, avec des critères écrits, pas du processus entier.

8. Étape 3 : écrire la fiche de la tâche (semaines 2 et 3)

C'est l'étape qui fait la différence, et celle que tout le monde veut sauter. La fiche décrit la tâche comme on l'expliquerait à un nouvel arrivant brillant qui ne connaît rien à l'entreprise. Elle sert trois fois : elle guide l'IA, elle forme les nouveaux, et elle devient la référence écrite de la façon dont l'entreprise travaille.

Pour l'écrire, asseyez-vous une heure ou deux avec la personne qui fait le mieux la tâche, devant trois dossiers récents. Posez la même question à chaque ligne : « pourquoi ce chiffre-là ? ». Les règles sortent toutes seules. Voici la fiche complète de la menuiserie, rubrique par rubrique.

Rubrique	Contenu pour « Préparer un devis » (exemple fictif)
Résultat attendu	Un brouillon de devis au format de l'entreprise, prêt à vérifier, accompagné d'une note listant les points à confirmer.
Déclencheur	Une demande arrive par mail ou par le formulaire du site.
Informations d'entrée	Coordonnées du client, adresse du chantier, type d'ouvrage, dimensions, matériau, photos ou plans.
Sources qui font foi	Grille tarifaire (classeur « Tarifs 2026 », un seul fichier), barème de pose, fichier clients du logiciel de devis, conditions générales de vente.
Étapes	Lire la demande. Vérifier qu'il ne manque rien. Identifier chaque ouvrage. Chiffrer la fourniture avec la grille. Ajouter la pose selon le barème. Appliquer remises et majorations. Rédiger le devis sur le modèle. Lister les points à confirmer.
Règles métier	Pose comptée à 18 % du prix de fourniture, minimum 250 €. Majoration de 12 % au-delà de 40 km de l'atelier. Remise de 5 % au-delà de 10 000 € TTC, jamais cumulée avec une promotion. Bois exotiques : toujours « sur devis après visite », jamais de prix ferme.
Cas où l'on s'arrête	Dimension manquante : demander, ne jamais estimer. Ouvrage hors catalogue : signaler. Client avec une facture impayée : pas de devis, alerte au gérant. Montant supérieur à 15 000 € : visa du gérant.

Rubrique	Contenu pour « Préparer un devis » (exemple fictif)
Format de sortie	Le modèle de devis habituel, plus une note interne « à vérifier » en tête.
Contrôles	Total recalculé. Chaque ligne rattachée à une ligne de la grille. Distance vérifiée. Aucune remise hors des règles.
Ce que l'IA ne fait jamais	Envoyer quoi que ce soit au client. Promettre un délai. Modifier la grille tarifaire.

Une fiche réussie tient sur une page ou deux. Si elle dépasse, la tâche en contient sans doute deux. Si elle tient en cinq lignes, les règles importantes manquent encore : relancez l'entretien avec un dossier difficile.

La réponse « je ne sais pas » s'écrit dans la fiche. Chez un fabricant d'ingrédients cosmétiques, on testait un assistant qui répond aux questions de formulation. Sur une question sans réponse dans les documents de l'entreprise, le dirigeant a tranché : « La seule bonne réponse à ça, c'est je ne sais pas. » Une IA qui ne trouve pas a tendance à inventer une réponse plausible. La rubrique « Cas où l'on s'arrête » dit ce qu'elle répond à la place.

Le format de sortie suit les remarques de celui qui lit. Dans un groupe que j'accompagne, j'allais proposer un tableau de bord au dirigeant. L'équipe m'a arrêté : « Il veut un rapport. » On a listé ses remarques sur les notes qu'on lui rend. Une revenait sans arrêt : « D'où je viens. Où je suis et où je vais. » Elle est devenue la consigne de chaque note, sous le nom de standard des livrables du groupe plutôt que sous le nom d'une personne.

9. Étape 4 : décider quelle source fait foi (semaines 3 et 4)

Pendant l'écriture de la fiche, la menuiserie découvre que sa grille tarifaire existe en trois versions : celle de chaque commercial et celle du gérant, avec des prix différents sur les escaliers. Elle en garde une seule, nommée « Tarifs 2026 », et archive les deux autres. C'est le travail typique de cette étape.

- **Une information, une source.** Pour chaque source de la fiche, décidez quelle version fait foi et archivez les autres.
- **Des tableaux lisibles.** Une ligne par élément, des colonnes nommées, des unités claires, pas de cellules fusionnées ni de couleurs qui portent du sens sans être expliquées.
- **Les bons accès.** L'IA n'a accès qu'à ce dont la tâche a besoin. Le guide Connecter l'IA aux mails, aux fichiers et au CRM et sa matrice des accès aident à l'écrire source par source. Commencez en lecture seule : l'IA lit, elle ne modifie rien. Dans un groupe que j'accompagne, la comptabilité est branchée ainsi.
- **Un jeu d'exemples.** Rassemblez dix à vingt dossiers passés, bien traités, avec le résultat validé. Ce sera votre jeu d'essai, et la meilleure explication de ce que vous attendez.
- **Les données sensibles repérées.** Données clients, données du personnel, informations financières : listez-les, utilisez un compte professionnel, et appliquez les recommandations de la CNIL sur l'IA générative.
- **Les accès à la fiche elle-même.** « Tant que c'est dans ma tête, personne va partir avec ma tête », m'a dit une dirigeante au moment d'écrire ses procédures. Une fois écrit, le savoir-faire peut sortir de l'entreprise. Décidez qui lit et qui modifie la fiche, comme pour n'importe quel dossier sensible.

10. Étape 5 : tester sur de vrais dossiers (semaines 4 à 6)

L'outil vient seulement maintenant, et son choix dépend de la fiche. Selon la tâche, il peut s'agir d'un assistant IA professionnel configuré avec vos documents et vos règles, ou d'une préparation reliée à votre messagerie et à vos fichiers. Une fiche claire rend presque tous les outils sérieux efficaces ; une fiche absente rend le meilleur outil décevant.

Écrivez les critères de réussite avant le test. Pour la menuiserie : au moins 8 brouillons sur 10 utilisables avec des corrections mineures, aucune erreur de prix non signalée, et une vérification en moins de dix minutes. Écrits avant, ces critères empêchent de se laisser convaincre par une belle démonstration.

Testez sur des dossiers réels et déjà traités. Reprenez vingt demandes du mois dernier. Vous connaissez le bon résultat, vous pouvez donc comparer ligne à ligne. Un dossier inventé n'a jamais la photo floue ou la cote manquante d'un vrai dossier.

Lisez une page prise au milieu. Sur un dossier long, la première réponse a l'air parfaite. C'est en vérifiant ligne par ligne qu'on voit, comme je l'ai dit à la gérante d'un bureau d'études du bâtiment à propos d'un appel d'offres de 600 pages, « qu'il n'a pas pris en compte les 400 pages du milieu ». Vérifiez au moins une information prise au début, une au milieu et une à la fin.

Le dirigeant de deux boutiques de mode avait branché l'IA seul pour écrire ses fiches produits. Il en était content, puis : « Une fois sur trois, il se plante de produits. Pour un pantalon, il me fait une description d'un pull. » Il ne l'avait vu qu'en relisant. Une IA qui part de la facture du fournisseur et laisse vide ce qu'elle ne trouve pas fait moins d'erreurs qu'une IA qui écrit à partir de rien.

Classez chaque résultat dans une de trois cases. Bon tel quel. Corrigé à la marge, en moins de deux minutes. Refait. Pour chaque correction, notez la cause : règle manquante, donnée absente, information mal lue.

Comparez aussi avec le travail fait à la main. Dans un groupe que j'accompagne, l'IA trouvait un total un peu différent de celui du tableau tenu à la main. En remontant les lignes, c'est le tableau qui avait raté une dépense payée par carte. « Il me l'a mis en rouge », m'a dit la personne qui le tenait. Un écart ne dit pas qui a raison : il se remonte jusqu'aux lignes.

Premier test de la menuiserie : 11 brouillons bons, 6 corrigés à la marge, 3 refaits. Deux erreurs venaient de dimensions mal lues sur des photos, une d'une règle de remise oubliée dans la fiche. La fiche est complétée (« si une dimension vient d'une photo, la signaler à confirmer »), et le second test donne 15 bons, 4 corrigés, 1 refait. Le temps par devis passe de 40 à 12 minutes, vérification comprise. Sur 25 devis par semaine, cela libère environ 11 h 40 par semaine. Rappel : ces chiffres sont fictifs, ils montrent la méthode de calcul.

Mesurez le temps complet. Préparation, vérification et corrections. Le temps que met l'IA à produire un brouillon ne compte pour rien s'il faut ensuite vingt minutes pour le reprendre. Pour donner un ordre de grandeur réel : dans un cabinet de conseil que j'accompagne, le suivi d'un dossier de consultation est passé de 14 h à 3 h par dossier (avant : estimation de l'équipe ; après : temps relevé).

> « Il te fait une V1, mais je pense que j'ai passé une journée derrière à tout reprendre. »
>
> Une personne d'un groupe que j'accompagne, à propos d'une note préparée avec l'IA, octobre 2026

11. Étape 6 : installer le circuit de validation (semaines 6 et 7)

- **Un valideur nommé par tâche,** avec un suppléant. Dans la menuiserie : chaque commercial valide ses devis, le gérant au-delà de 15 000 €.
- **Une liste de contrôle courte,** trois à cinq points tirés de la rubrique « Contrôles » de la fiche. Au-delà de cinq points, personne ne la suit.
- **Un délai.** Par exemple : tout brouillon préparé le matin est vérifié avant midi.
- **Un journal des corrections.** Un tableau simple : date, dossier, ce qui était faux, cause, règle ajoutée. Le registre des essais et des exceptions peut servir de point de départ.
- **Une boucle.** Une fois par semaine, relisez le journal. Chaque erreur qui revient devient une règle dans la fiche. C'est ce qui fait progresser la tâche d'une semaine sur l'autre, sans changer d'outil.

Au début, tout est relu. Quand le journal montre plusieurs semaines sans erreur de fond sur un type de dossier simple, l'entreprise peut décider d'alléger la relecture sur ce type de dossier précis. C'est le premier pas vers le stade 4, et il se décide sur des faits notés, jamais sur une impression.

Regroupez les validations. Valider fatigue. Sur mon propre travail, j'avais au début une quinzaine de validations à faire par jour. J'en suis à trois ou quatre, parce que j'ai revu ce que je demandais et regroupé les décisions. Une personne qui valide quinze fois par jour finit par valider sans lire.

Une règle écrite qui n'est pas suivie se corrige à la source. Dans un cabinet de conseil en environnement, à propos d'une consigne de mise en forme que l'outil ne respectait pas, on me l'a dit franchement : « S'il y a des règles et qu'on ne les respecte pas, ce n'est plus de la supervision. Sinon, je fais un temps plein là-dessus. » Quand la même erreur revient malgré la règle, on ne la corrige plus dossier par dossier : on revoit la fiche, la consigne ou l'outil.

12. Étape 7 : transmettre à l'équipe (semaines 7 à 9)

Le test du collègue. Demandez à quelqu'un qui n'a pas participé de traiter cinq dossiers seul, avec la fiche. Tout ce qui le bloque est un trou dans la fiche ou dans le mode d'emploi. Corrigez, puis recommencez avec une autre personne.

Un mode d'emploi d'une page. Quand utiliser la méthode, comment la lancer, ce qu'on vérifie, qui appeler en cas de doute. Rien de plus.

Trente minutes de démonstration sur un vrai dossier, puis la personne fait pendant que vous regardez, sans toucher au clavier. Montrez avant d'expliquer. En juin, après trente minutes de présentation, le dirigeant d'une entreprise d'installation m'a arrêté : « J'ai besoin de toucher, Tim. Je suis une machine du 20e siècle. » Depuis, je montre un vrai dossier dès le premier rendez-vous.

Décidez à l'avance de ce que devient le temps libéré, et dites-le. Dans la menuiserie, les 11 heures libérées servent à rappeler les clients dans les 48 heures après l'envoi du devis, ce que personne n'avait le temps de faire. L'équipe sait pourquoi elle change sa façon de travailler, et la crainte d'être remplacé recule. Sans destination, le temps libéré part ailleurs sans qu'on le voie. Une dirigeante me l'a fait remarquer : « T'as gagné du temps et au final, tu vas lire trois fois ton rapport au lieu d'une et t'auras pas gagné. »

Trois objections reviennent presque toujours. « Je vais plus vite à la main » : mesurez sur dix dossiers, les chiffres trancheront. « Et si l'IA se trompe ? » : elle se trompera, c'est pour cela qu'une personne valide et que le journal existe. « Ça va me remplacer » : montrez à quoi servira le temps libéré, en nommant la tâche. Le guide Une démonstration IA fonctionne : l'équipe pourra-t-elle l'utiliser ? va plus loin sur ce passage de relais.

13. Étape 8 : mesurer, décider, enchaîner (semaines 10 à 12)

Pour chaque métier qui passe au stade 3, suivez cinq chiffres, une fois par mois :

1. le délai du début à la fin, de la demande à la livraison ;
2. le volume traité ;
3. le temps moyen par dossier, vérification comprise ;
4. la part de résultats bons, corrigés et refaits ;
5. les heures libérées, et ce qu'elles sont devenues.

Puis décidez : poursuivre, ajuster ou arrêter. Une étape qui ne gagne pas de temps après deux cycles de corrections s'arrête sans regret, et l'apprentissage sert à la suivante.

La deuxième étape va beaucoup plus vite que la première, parce que le harnais existe déjà : l'habitude d'écrire les règles, des sources qui font foi, un circuit de validation qui fonctionne. La menuiserie enchaîne avec les réponses après pose et les comptes rendus, pour que tout le chantier avance plus vite, puis passe à l'administratif avec les factures fournisseurs. Rien n'oblige à attendre la fin de l'une pour lancer l'autre : plusieurs métiers peuvent avancer en parallèle, à condition que chacun ait sa fiche et son valideur.

Le parallèle a une limite. « Si tu as dix trucs d'ouverts et que tu as le dernier kilomètre, t'arrives jamais à le passer », m'a dit la même dirigeante. Finissez une étape, chiffres à l'appui, avant d'en ouvrir trois autres.

PARTIE 3

Tenir dans la durée

Le calendrier de l'étape Prouver, les erreurs à éviter, la charte d'usage et les questions fréquentes.



14. Le calendrier de l'étape Prouver, sur douze semaines

Ces douze semaines forment l'étape Prouver : un premier métier, suivi du début à la fin, avec un délai mesuré avant et après. Si le bilan le justifie, l'étape Étendre reprend la même méthode pour les autres métiers, puis l'étape Tenir garde le rythme, avec un nouvel usage par trimestre.

Semaines	Ce qu'on fait	Ce qu'on obtient
Mois 1 : choisir		
1	Carte du métier, relevé des temps	Le délai du métier et la liste chiffrée de ses étapes
2	Choix de la première étape, premier entretien	Une étape choisie, avec ses raisons écrites
3	Écriture de la fiche, choix des sources qui font foi	La fiche de la tâche, version 1
4	Rangement des données, jeu d'exemples, critères de réussite	Des sources propres et vingt dossiers de test
Mois 2 : automatiser		
5	Mise en place de l'outil, premier test	Le premier résultat chiffré : bons, corrigés, refaits
6	Corrections de la fiche, second test, mesure du temps	Le temps par dossier, avant et après
7	Circuit de validation, journal des corrections	Un valideur, une liste de contrôle, un journal
8	Test du collègue, mode d'emploi	Une méthode utilisable par quelqu'un d'autre
Mois 3 : mesurer		
9	Démonstration à l'équipe, usage quotidien	L'équipe utilise la méthode sur tous les dossiers
10	Carte relue, deuxième étape choisie	La deuxième fiche commencée
11	Revue du journal, règles ajoutées	Moins de corrections d'une semaine sur l'autre
12	Bilan chiffré, décision pour la suite	Les cinq chiffres, et le plan des trois mois suivants

Côté entreprise, la personne qui porte le projet doit pouvoir y consacrer une à trois heures par semaine, et la personne qui fait le mieux la tâche doit être disponible pour deux ou trois entretiens. Sans ce temps-là, le calendrier glisse, quel que soit l'outil.

15. Les dix erreurs qui font retomber au stade 2

1. Choisir l'outil avant d'avoir écrit la fiche.
2. Commencer par l'étape la plus impressionnante au lieu de la plus fréquente, ou l'accélérer sans regarder le reste du métier.
3. Tester sur des exemples inventés.
4. Mesurer le temps de production du brouillon au lieu du temps complet, vérification comprise.
5. Laisser une seule personne détenir la méthode.
6. Ne pas noter les corrections, et donc corriger les mêmes erreurs chaque semaine.
7. Laisser partir un résultat sans validation « parce que c'était urgent ». Une fois suffit pour perdre la confiance de l'équipe.
8. Ne pas dire à l'équipe ce que deviendra le temps libéré.
9. Garder les règles dans l'outil au lieu d'un document de l'entreprise.
10. Livrer puis partir : sans personne pour corriger à la première erreur, l'équipe revient à l'ancienne méthode.

16. La charte d'usage en une page

Pour la rédiger en quelques minutes : le générateur de charte IA gratuit (Word et PDF).

La gérante d'un bureau d'études me l'a rappelé : « Il y a cadrage et cadrage. » Pour elle, le premier cadrage, c'est qu'aucun salarié n'aille déposer seul des documents professionnels dans un outil d'IA. C'est le rôle de cette charte.

Avant d'élargir, écrivez une charte courte. Une page suffit, à condition qu'elle réponde à cinq questions :

- Quels outils sont autorisés, et avec quels comptes ? (Comptes professionnels de l'entreprise, jamais de compte personnel pour des données de l'entreprise.)
- Quelles données ne vont jamais dans un outil non validé ? (Données du personnel, données de santé, informations bancaires, par exemple.)
- Qu'est-ce qui est toujours relu par une personne avant de sortir de l'entreprise ?
- Qui contacter en cas de doute ou d'erreur ?
- Quand la charte est-elle relue ? (Tous les six mois, ou à chaque nouvel outil.)

La CNIL publie des recommandations claires sur l'usage de l'IA générative en entreprise ; elles sont citées dans les sources de ce guide.

Questions fréquentes

Faut-il un logiciel spécial pour atteindre le stade 3 ?

Pas forcément. Beaucoup de tâches passent au stade 3 avec un assistant IA professionnel bien configuré, des documents rangés et une fiche claire. Les outils plus poussés, reliés à la messagerie ou aux logiciels métier, se justifient quand le volume le demande. On les choisit après la fiche, une fois qu'on sait exactement quoi leur demander.

Combien de temps avant un premier résultat ?

Dans le calendrier de ce guide, le premier test chiffré sur de vrais dossiers arrive en semaine 5. Les trois semaines précédentes (inventaire, fiche, données) rendent ce test fiable : sans elles, on mesurerait surtout le désordre de départ.

Combien de temps garder pour relire ?

Au début, autant qu'il faut : tout est relu. Comptez ce temps dans la mesure, sinon le gain affiché est faux. La première note préparée par l'IA dans un groupe que j'accompagne a demandé une journée de reprise : les tableaux étaient bons, le texte non. La correction se fait dans la fiche, pour que la note suivante en demande moins.

Qui doit porter le projet en interne ?

Une personne qui connaît bien la tâche, a l'oreille de la direction et dispose d'une à trois heures par semaine. Pas besoin d'un profil technique. Il faut surtout quelqu'un qui aime que les choses soient écrites.

Et si nos données sont en désordre ?

C'est le cas le plus fréquent, et l'étape 4 sert à ça. Commencez par l'étape dont les données sont les plus propres, et profitez-en pour ranger. Le rangement fait pour la première étape sert à toutes les suivantes.

Peut-on aller directement au stade 4 ?

Non. Le stade 4 suppose qu'on puisse relire par échantillon, donc qu'on sache, chiffres à l'appui, quels dossiers sont fiables. Sans règles écrites ni journal des corrections, rien ne permet de le savoir.

Sources et portée de la méthode

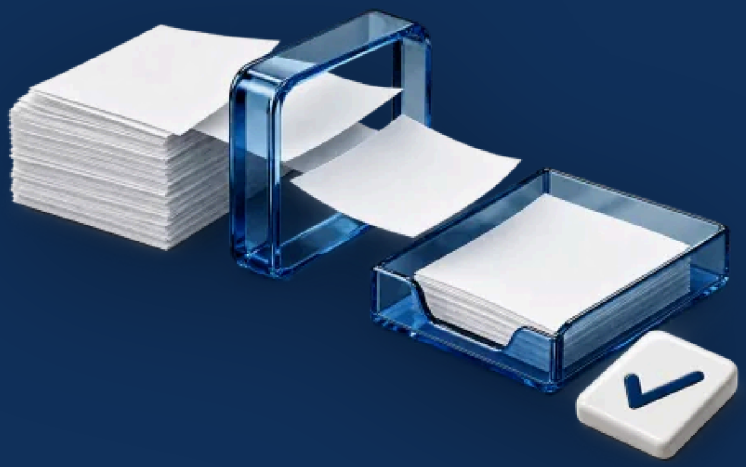
- Shrivu Shankar, The Harness Is the Company (août 2026) : l'idée du harnais et des quatre stades, adaptée ici aux PME.
- Insee Première n° 2061, Les technologies de l'information et de la communication dans les entreprises en 2024 (juillet 2025) : part des sociétés utilisant l'IA selon leur taille.
- CNIL, Utilisation d'un système d'IA générative : encadrement des usages et des données.
- Notes de terrain : phrases entendues en réunion chez des clients et des prospects d'Ouest Intelligence, de mai à octobre 2026, rapportées sans nom.

Les étapes, le calendrier et les modèles de ce guide sont la méthode que je propose. L'entreprise de l'exemple est fictive, et ses chiffres servent à illustrer les calculs. Pour appliquer cette démarche à vos dossiers, voyez l'accompagnement : on suit d'abord un travail que votre équipe livre souvent, du début à la fin, puis on étend à autant de métiers que vous voulez.

PARTIE 4

Les modèles à remplir

Huit pages à imprimer ou à recopier dans un tableur. Les mêmes que dans le guide, vierges.



MODÈLE A

Le test en dix questions

Cochez ce qui est vrai aujourd'hui, pour trois métiers, chacun regardé du début à la fin. Lecture : questions 1 et 2 seules, stade 2 ; 3, 4 et 5, fondations prêtes ; 6 et 7, stade 3 ; 8, 9 et 10, stade 3 installé.

Affirmation	Métier 1	Métier 2	Métier 3
1. Au moins une personne utilise un assistant IA chaque semaine pour ce travail.	☐	☐	☐
2. L'entreprise fournit l'outil, avec un compte professionnel, et a écrit des règles d'usage.	☐	☐	☐
3. Les règles de ce travail (tarifs, remises, exceptions) sont écrites quelque part, et pas seulement dans la tête de quelqu'un.	☐	☐	☐
4. Les informations nécessaires sont rangées au même endroit, à jour, et une seule version fait foi.	☐	☐	☐
5. Vous avez une dizaine de dossiers bien traités que vous pourriez montrer à un nouvel arrivant comme exemples.	☐	☐	☐
6. L'IA prépare un brouillon complet à partir de vos données, sans copier-coller à la main.	☐	☐	☐
7. Une personne désignée vérifie ce brouillon avant qu'il parte.	☐	☐	☐
8. Vous connaissez le délai du début à la fin et le temps passé par dossier, avant et après, vérification comprise.	☐	☐	☐
9. Un collègue qui n'a pas participé à la mise en place sait utiliser la méthode seul.	☐	☐	☐
10. Quand l'IA se trompe, l'erreur est notée et les règles sont corrigées.	☐	☐	☐

MODÈLE B

La carte du métier

D'abord ce que le métier livre et en combien de temps. Puis, pendant cinq jours, chaque personne note les étapes répétitives de plus de quinze minutes, dans l'ordre. Comptez le temps complet, recherches et reprises comprises.

Le métier Son nom, et qui y travaille.	
Ce qu'il livre Ce que le client ou la direction reçoit à la fin.	
Combien de fois Par semaine ou par mois.	
Délai du début à la fin De la demande à la livraison, aujourd'hui.	

Étape, dans l'ordre	Fréquence	Durée	Qui	D'où viennent les infos	Ce qui sort	Qui valide

MODÈLE C

La grille de choix

Notez chaque critère de 1 (faible) à 3 (fort). À l'intérieur du métier, prenez l'étape qui a le plus de chances de réussir, même si elle impressionne moins.

Critère (noté de 1 à 3)	Étape A	Étape B	Étape C
Fréquence et volume			
Règles explicables			
Données accessibles			
Vérification rapide			
Erreur rattrapable			
Total sur 15			

À éviter pour commencer : un résultat qui part chez un client sans relecture, des règles qui changent chaque semaine, une tâche de dix minutes par mois, un processus entier d'un coup au lieu d'une de ses étapes. On suit le métier entier, on commence par une étape.

MODÈLE D

La fiche de la tâche

Une à deux pages. Écrite avec la personne qui fait le mieux la tâche, devant trois dossiers récents.

Résultat attendu Ce qui doit exister à la fin, et sous quelle forme. Pensez aux remarques habituelles de celui qui lit.	
Déclencheur Ce qui lance la tâche : un mail, un formulaire, une date.	
Informations d'entrée Ce dont on a besoin pour commencer.	
Sources qui font foi Pour chaque information : le fichier ou le logiciel de référence. Accès en lecture seule d'abord.	
Étapes Dans l'ordre, comme pour un nouvel arrivant. Une seule étape du processus à la fois.	
Règles métier Tarifs, seuils, remises, exceptions. Demandez « pourquoi ce chiffre-là ? ».	
Cas où l'on s'arrête Ce qui doit remonter à une personne, avec la question à trancher. Ce que l'IA répond quand elle ne sait pas.	
Format de sortie Le modèle à respecter.	
Contrôles Trois à cinq vérifications avant validation.	
Ce que l'IA ne fait jamais Envoyer, promettre, modifier une référence…	

La fiche est un document de l'entreprise, rangé avec les autres procédures, et pas une consigne gardée dans l'outil.

MODÈLE E

Le journal des corrections

Une ligne par erreur. Relisez-le chaque semaine : chaque erreur qui revient devient une règle dans la fiche.

Date	Dossier	Ce qui était faux	Cause (règle, donnée, lecture)	Règle ajoutée

MODÈLE F

Les cinq chiffres du mois

Une ligne par métier, puis une par étape passée au stade 3. Puis décidez : poursuivre, ajuster ou arrêter.

Métier ou étape	Délai du début à la fin	Volume traité	Temps moyen par dossier (vérification comprise)	Bons / corrigés / refaits	Heures libérées, et ce qu'elles sont devenues

MODÈLE G

La charte d’usage en une page

Cinq questions, une page. Affichez-la, envoyez-la, relisez-la.

Outils autorisés, comptes et accès

Lesquels, avec quels comptes professionnels. Lecture seule tant que la tâche n’a pas fait ses preuves.

Données qui ne vont jamais dans un outil non validé

Personnel, santé, données bancaires, secrets de fabrication…

Ce qui est toujours relu avant de sortir de l’entreprise

Devis, courriers, réponses aux clients…

Qui contacter en cas de doute ou d’erreur

Nom, téléphone.

Date de la prochaine relecture de la charte

Tous les six mois, ou à chaque nouvel outil.

MODÈLE H

Le calendrier de l’étape Prouver

Douze semaines. Mois 1 : choisir (semaines 1 à 4). Mois 2 : automatiser (5 à 8). Mois 3 : mesurer (9 à 12). Ensuite : Étendre, puis Tenir.

Sem.	À faire	Responsable	Date	Fait
1	Carte du métier, relevé des temps			☐
2	Choix de la première étape, premier entretien			☐
3	Écriture de la fiche, sources qui font foi			☐
4	Données rangées, jeu d’exemples, critères de réussite			☐
5	Mise en place de l’outil, premier test			☐
6	Corrections de la fiche, second test, mesure du temps			☐
7	Circuit de validation, journal des corrections			☐
8	Test du collègue, mode d’emploi			☐
9	Démonstration à l’équipe, usage quotidien			☐
10	Carte relue, deuxième étape choisie			☐
11	Revue du journal, règles ajoutées			☐
12	Bilan chiffré, décision pour la suite			☐

Ouest
Intelligence

Et maintenant ?

Trois façons d'avancer, selon le temps que vous avez.

15 minutes

Faites le diagnostic gratuit en ligne : votre position domaine par domaine, tout de suite, et une réponse personnelle de ma part sous 24 à 48 h.

ouest-intelligence.com/diagnostic-ia

Une semaine

Faites la carte d'un métier avec votre équipe (modèle B). Vous saurez où partent vos heures, du début à la fin.

Tous les guides et modèles Excel

Un appel

On regarde ensemble un de vos vrais dossiers, 15 minutes en visio, gratuitement.

Réserver 15 min gratuites

Timothée Kuntz · Ouest Intelligence
timothee.kuntz@ouest-intelligence.com · 06 48 74 98 63
Basé à Rennes, partout en France · ouest-intelligence.com

L'entreprise de l'exemple est fictive et ses chiffres servent à illustrer les calculs. Les notes de terrain rapportent des phrases réellement entendues, sans nom. Ce guide peut être partagé librement, sans modification.