

Guide pratique 2026

Automatisation *et IA* dans les petites structures

Par où commencer, quoi automatiser, comment mesurer : le guide des dirigeants de structures de 5 à 50 personnes.

Sommaire et *mode d'emploi*

Ce guide est écrit pour les dirigeants qui entendent parler d'automatisation et d'IA partout, mais qui n'ont ni le temps ni l'envie de se disperser. Chaque page porte une idée, un repère et une action.

1	Comprendre Pourquoi maintenant, automatisation, IA et agents, où partent les heures	p. 3 à 7
2	Six cas d'usage Administratif, clients, comptes rendus, commercial, pilotage, connaissance interne	p. 8 à 13
3	La méthode Cinq étapes et une grille de priorisation	p. 14 à 15
4	Sécuriser et mesurer Erreurs à éviter, données et règles, budget et retour sur investissement	p. 16 à 18
5	Passer à l'action Checklist d'auto-évaluation, prochaines étapes, sources	p. 19 à 20

Comment utiliser ce guide

- Lisez la partie 1 en entier : elle fixe le vocabulaire et évite les faux départs.
- Dans la partie 2, ne lisez que les deux ou trois cas d'usage qui vous parlent.
- Suivez ensuite la méthode de la partie 3 sur **un seul** sujet, pas sur dix.

Les chiffres cités sont tirés de sources publiques identifiées en dernière page. Les montants des exemples sont fictifs et signalés comme tels. Ce guide ne constitue pas un conseil juridique.

Pourquoi maintenant :

l'IA est entrée dans les entreprises

Repère n°1

Les trois grandes études publiées en 2026 le confirment : l'usage de l'IA progresse vite dans les entreprises françaises. Leurs chiffres diffèrent, parce qu'elles ne mesurent pas la même chose.

40 %

des TPE-PME françaises utilisent des solutions d'IA en 2026, soit 14 points de plus en un an

Source : Baromètre France Num, 28 septembre 2026 (plus de 9 000 entreprises).

18 %

des entreprises françaises de 10 salariés ou plus déclaraient utiliser une technologie d'IA en 2025 (15 % entre 10 et 49 salariés), contre 20 % en moyenne dans l'Union européenne

Source : Insee Première n°2120, 21 juillet 2026.

67 %

des entreprises de 20 salariés ou plus utilisent l'IA générative (64 % entre 20 et 49 salariés)

Source : Banque de France, bulletin n°266, 3 septembre 2026 (environ 7 000 entreprises, février à avril 2026).

Pourquoi ces chiffres divergent

- **Insee** : une technologie d'IA déployée dans l'entreprise.
- **France Num** : au moins une solution d'IA utilisée.
- **Banque de France** : l'IA générative, y compris les usages informels des salariés.

Retenez la tendance, pas un chiffre isolé : l'IA est déjà dans la plupart des équipes, souvent sans cadre.

Ce qu'ils ne disent pas

Utiliser un outil n'est pas en tirer un bénéfice. Seules 19 % des TPE-PME paient leurs outils d'IA, et 85 % de celles-ci déclarent un impact positif, contre 68 % pour l'ensemble des utilisatrices (France Num 2026).

La Banque de France note aussi que les effets économiques observés restent limités et portent surtout sur des gains de productivité.

Le risque pour une petite structure n'est pas de rater l'IA. C'est d'empiler des outils sans avoir choisi un problème à résoudre.

Automatisation, IA, agents :

trois notions à distinguer

Repère n°2

Ces trois mots sont souvent employés l'un pour l'autre. Ils ne répondent pas aux mêmes problèmes, ni avec les mêmes risques.

1

Automatisation

Des règles fixes : « si ceci, alors cela ».

EXEMPLE

Une facture reçue par e-mail est enregistrée dans le bon dossier et un message de confirmation part.

ATOUT

Fiable et prévisible.

LIMITE

Ne gère pas les cas imprévus.

2

IA générative

Un modèle qui lit, résume, classe et rédige.

EXEMPLE

Un compte rendu de réunion est rédigé à partir de la transcription, puis relu.

ATOUT

Comprend le langage courant.

LIMITE

Peut se tromper avec aplomb.

3

Agent IA

Un système qui enchaîne plusieurs actions de façon autonome.

EXEMPLE

Il lit une demande, cherche l'information, prépare une réponse et l'envoie après validation.

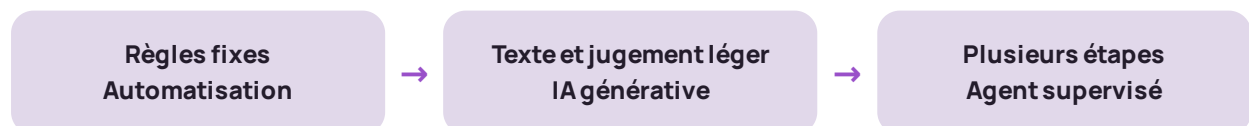
ATOUT

Traite des tâches en plusieurs étapes.

LIMITE

Demande un cadre et une supervision.

Un repère simple : le degré d'autonomie



Plus on avance vers la droite, plus la supervision humaine doit être prévue dès le départ.

Dans une petite structure, les automatisations simples donnent souvent l'essentiel du gain, bien avant les agents sophistiqués.

Le bon outil *pour le bon problème*

Repère n°3

Avant de choisir une solution, posez trois questions sur la tâche. Les réponses orientent presque toujours le choix.

1

La tâche suit-elle des règles claires et stables ?

Oui : une automatisation classique suffit. Elle sera moins chère, plus fiable et plus facile à maintenir qu'une IA.

2

Implique-t-elle de lire ou d'écrire du texte, avec une part de jugement ?

Oui : l'IA générative peut préparer le travail, à condition qu'une personne relise avant l'envoi ou la décision.

3

Enchaîne-t-elle plusieurs étapes avec beaucoup d'exceptions ?

Alors commencez par simplifier le processus. Un agent supervisé n'arrive qu'en dernier, sur un périmètre limité.

Ce que l'IA fait bien

- Résumer, reformuler, classer des textes.
- Préparer un premier jet à relire.
- Extraire des informations de documents.
- Répondre à des questions sur un corpus fourni.

Ce qu'elle fait mal sans contrôle

- Calculs exacts et chiffres sans source.
- Faits récents ou très spécialisés.
- Décisions à enjeu sans relecture.
- Respect strict d'un format sans vérification.

Règle d'or : l'IA prépare, une personne valide tant que l'erreur a un coût.

Où partent *les heures*?

Repère n°4

On n'automatise bien que ce que l'on a mis à plat. La première étape n'est pas un outil : c'est un relevé du temps réellement passé.

11 %

des TPE-PME utilisent l'IA pour automatiser des tâches, contre 34 % pour générer du texte, de la voix ou des images

Source : Baromètre France Num, 28 septembre 2026.

Les sources de temps perdu les plus courantes

- Ressaie d'une même information dans plusieurs outils.
- Recherche de documents ou de décisions passées.
- Relances et validations qui attendent.
- Réunions sans compte rendu exploitable.
- Consolidation manuelle de chiffres.

Trois critères pour repérer une bonne candidate

- 1 **Fréquente** : elle revient au moins chaque semaine.
- 2 **Longue** : elle prend plus de dix minutes à chaque fois.
- 3 **Simple** : ses règles tiennent en quelques phrases.

Exercice : le relevé d'une semaine

Tâche	Fréquence	Durée	Qui?	Outils	Irritant
Relance des devis	5 par semaine	15 min	Assistante	Mail, tableur	Oublis
Compte rendu	3 par semaine	30 min	Dirigeant	Traitement de texte	Tardif

Les deux premières lignes sont des exemples fictifs. Demandez à chaque personne de noter ses tâches pendant une semaine, sans jugement.

Six familles de tâches

qui s'automatisent bien

Repère n°5

Presque toutes les automatisations utiles d'une petite structure entrent dans l'une de ces familles. Repérez celles qui vous concernent.

1. Saisie et transfert de données

Passer une information d'un outil à un autre sans la retaper.

Exemple : un formulaire de contact alimente le CRM.

2. Relances et notifications

Rappeler automatiquement une échéance, un devis ou un paiement.

Exemple : rappel d'une facture impayée après 10 jours.

3. Rédaction répétitive

Préparer des documents et messages qui se ressemblent.

Exemple : premier jet d'une proposition à partir d'un modèle.

4. Tri et classement

Orienter e-mails, demandes ou pièces vers le bon endroit.

Exemple : demandes entrantes classées par sujet et urgence.

5. Synthèse et compte rendu

Condenser une réunion, un dossier ou un échange.

Exemple : résumé et actions à partir de la transcription.

6. Reporting et consolidation

Rassembler des chiffres épars dans un tableau lisible.

Exemple : tableau de bord hebdomadaire envoyé le lundi.

Famille	Difficulté de mise en place	Besoin de relecture humaine
1. Saisie et transfert	Faible	Faible
2. Relances et notifications	Faible	Moyen
3. Rédaction répétitive	Moyenne	Élevé
4. Tri et classement	Moyenne	Moyen
5. Synthèse et compte rendu	Faible	Élevé
6. Reporting et consolidation	Moyenne	Moyen

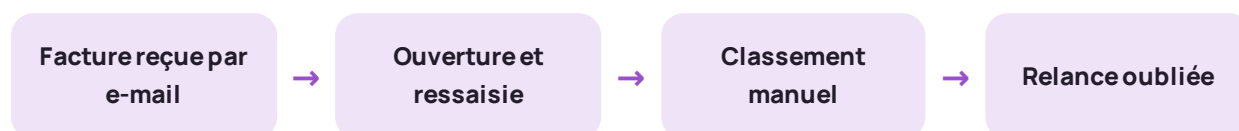
Évaluation indicative de l'auteur, à adapter à votre contexte.

Administratif *et facturation*

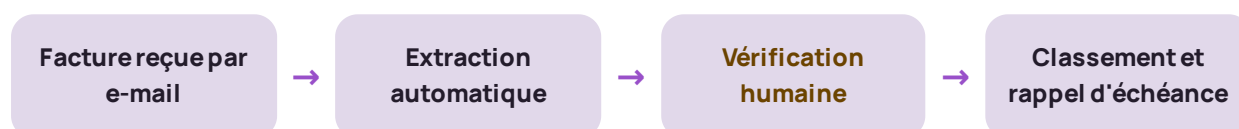
Cas d'usage n°1

Factures fournisseurs, devis, relances de paiement, justificatifs : c'est souvent le premier gisement d'heures, et le plus simple à traiter.

AVANT



APRÈS



Ce qui s'automatise

- Lecture des factures et pièces reçues.
- Enregistrement dans l'outil comptable ou le tableur.
- Relances de paiement à échéance.
- Rappels d'échéances et de pièces manquantes.

Ce qui reste humain

- Contrôle des montants et du fournisseur.
- Décision de paiement.
- Gestion des litiges et des cas particuliers.

Point d'attention : la facturation électronique

Depuis le 1er septembre 2026, toutes les entreprises doivent pouvoir **recevoir** des factures électroniques. L'obligation d'**émettre** arrive au plus tard le 1er septembre 2027 pour la plupart des petites structures. Vérifiez votre calendrier précis auprès de l'administration fiscale et de votre expert-comptable.

Par où commencer : choisissez un seul flux (les factures fournisseurs par exemple) et automatisez uniquement la réception et le classement.

À mesurer : minutes passées par facture, avant et après.

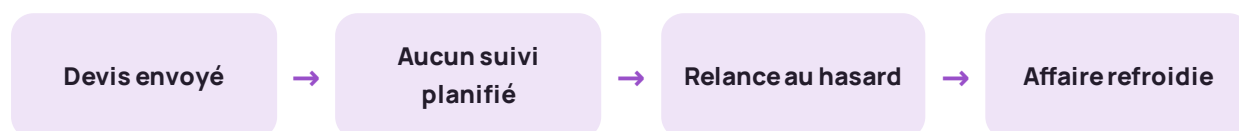
Relations clients

et relances

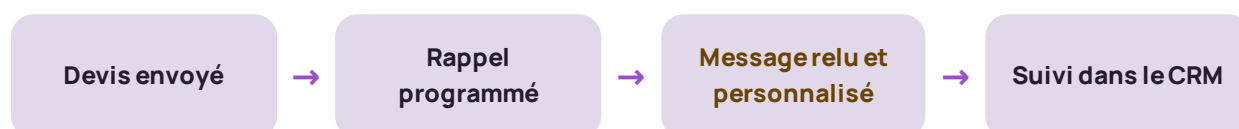
Cas d'usage n°2

Un devis sans réponse, un client qui attend une information, une demande perdue dans une boîte mail : la relation client souffre surtout des oublis.

AVANT



APRÈS



Ce qui s'automatise

- Rappels de suivi après un devis ou un rendez-vous.
- Accusés de réception et réponses aux questions fréquentes.
- Classement des demandes entrantes par sujet et urgence.
- Mise à jour de la fiche client.

Ce qui reste humain

- Le ton et la personnalisation du message.
- La négociation et les cas sensibles.
- La décision d'insister ou de lâcher.

Point d'attention

Une relance à un client existant n'a pas le même cadre qu'un message de prospection. Dans tous les cas, conservez un lien de désinscription dans les envois en série et respectez les demandes d'arrêt.

Par où commencer : programmez un rappel unique, sept jours après chaque devis, avec un brouillon que vous relisez.

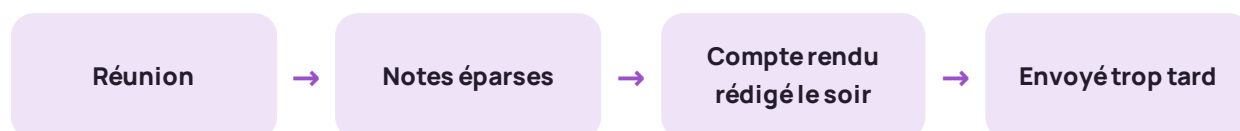
À mesurer : part des devis ayant reçu une réponse, avant et après.

Comptes rendus et documents

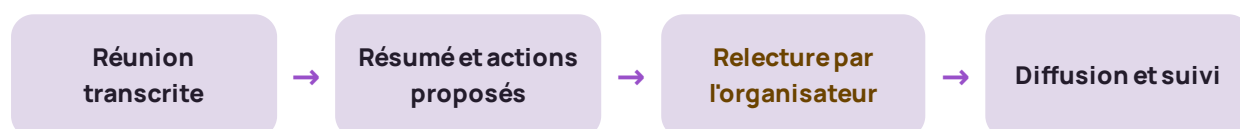
Cas d'usage n°3

Une réunion sans compte rendu, c'est une décision que personne ne retrouve. C'est aussi l'un des usages de l'IA les plus immédiats et les plus appréciés.

AVANT



APRÈS



Ce qui s'automatise

- Transcription des réunions.
- Résumé, décisions et liste d'actions.
- Premiers jets de propositions et de courriers à partir de modèles.
- Synthèse de longs documents.

Ce qui reste humain

- La validation du contenu avant diffusion.
- Le jugement sur ce qui est confidentiel.
- La mise au point finale des documents engageants.

Point d'attention

Enregistrer ou transcrire une réunion suppose d'en informer les participants. Vérifiez où sont stockées les données par l'outil choisi, surtout si les échanges portent sur des clients ou des informations sensibles.

Par où commencer : testez sur vos trois prochaines réunions internes, avant d'ouvrir la pratique aux réunions avec des clients.

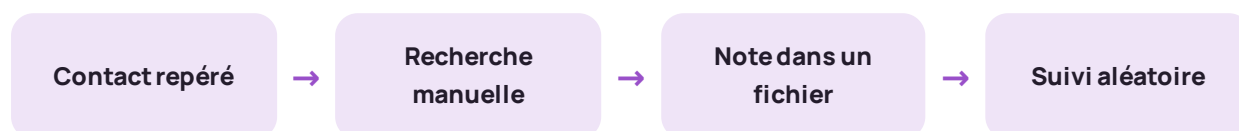
À mesurer : délai entre la réunion et l'envoi du compte rendu, et temps de rédaction.

Développement *commercial*

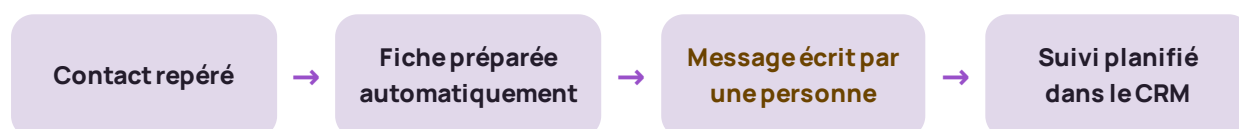
Cas d'usage n°4

L'automatisation aide le commercial à mieux préparer et à ne rien oublier. Elle ne remplace pas la qualité de la relation, qui reste la vraie source de rendez-vous.

AVANT



APRÈS



Ce qui s'automatise

- Veille sur les prospects et les signaux de besoin.
- Préparation d'une fiche avant un rendez-vous.
- Mise à jour du CRM et rappels de suivi.
- Tableau de suivi du pipeline.

Ce qui reste humain

- Le premier message et la façon d'engager la conversation.
- La qualification réelle du besoin.
- Le rendez-vous et la proposition.

Points d'attention

En prospection à destination de professionnels, informez les personnes sur l'usage de leurs données et respectez les demandes d'opposition. Les plateformes sociales interdisent en général l'envoi automatisé de messages : lisez leurs conditions avant d'automatiser quoi que ce soit.

Par où commencer : automatisez la préparation (fiche et rappel), pas l'envoi.

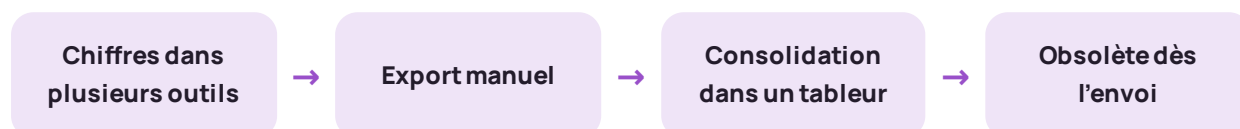
À mesurer : nombre de contacts suivis dans les temps et rendez-vous obtenus par semaine.

Reporting *et pilotage*

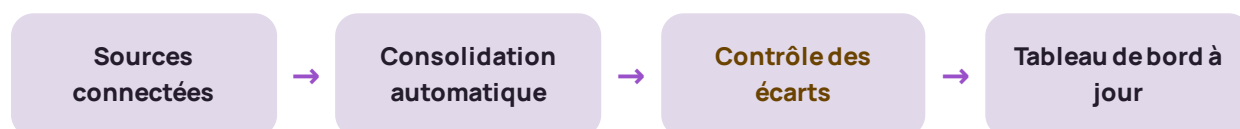
Cas d'usage n°5

Beaucoup de dirigeants passent des heures à rassembler des chiffres qui se trouvent dans trois outils différents. Le tableau de bord le plus utile est celui qui se met à jour seul.

AVANT



APRÈS



Ce qui s'automatise

- Collecte des chiffres depuis les différents outils.
- Calcul des indicateurs et mise en forme.
- Envoi d'un point hebdomadaire.
- Alertes lorsqu'un seuil est dépassé.

Ce qui reste humain

- Le choix des indicateurs qui comptent.
- L'analyse des écarts et la décision.
- La vérification de la fiabilité des sources.

Point d'attention

Un tableau de bord automatique amplifie les erreurs de données au lieu de les corriger. Désignez une source de référence pour chaque indicateur avant de connecter quoi que ce soit.

Par où commencer : trois indicateurs seulement, issus de deux sources au maximum.

À mesurer : temps de préparation du point hebdomadaire et fréquence réelle de sa consultation.

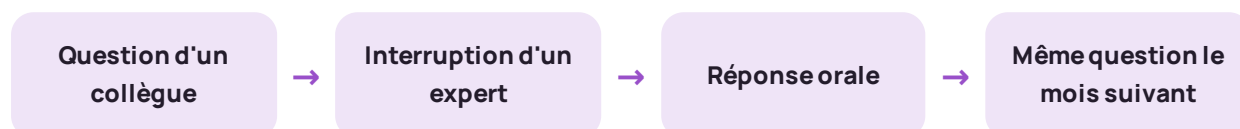
Connaissance interne

et support

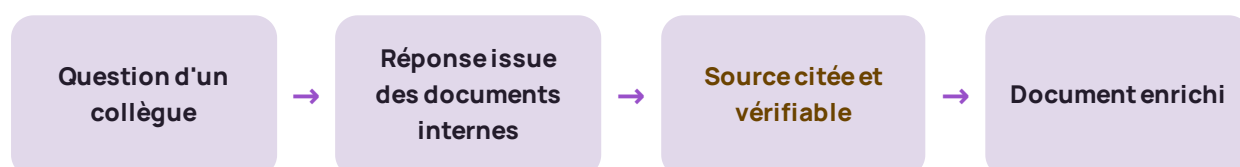
Cas d'usage n°6

Quand l'information vit dans la tête de deux personnes, chaque absence ralentit l'équipe. Un assistant qui répond à partir de vos propres documents réduit les interruptions.

AVANT



APRÈS



Ce qui s'automatise

- Recherche dans les procédures et documents internes.
- Réponses aux questions courantes avec la source.
- Parcours d'accueil d'un nouvel arrivant.
- Mise à jour des procédures à partir des échanges.

Ce qui reste humain

- La rédaction initiale des procédures.
- La décision de ce qui fait référence.
- Les questions sensibles ou nouvelles.

Point d'attention

L'assistant n'est utile que si les documents sont à jour. Gérez aussi les droits d'accès : un outil connecté à tous les dossiers peut révéler des informations que certains ne devraient pas voir.

Par où commencer : rassemblez dix documents de référence maintenus, et rien de plus.

À mesurer : nombre de questions récurrentes adressées aux personnes expertes.

La méthode

en cinq étapes

Méthode

Une méthode simple, applicable à un seul sujet à la fois. Les durées sont des ordres de grandeur pour une petite structure.

1

Mettre à plat (environ une semaine)

Relevez le temps réellement passé, par personne et par tâche, avec l'exercice de la page 6. Ne cherchez aucune solution à ce stade.

2

Prioriser (une demi-journée)

Classez les tâches avec la grille de la page suivante : heures gagnées possibles contre facilité de mise en place. Retenez-en une seule.

3

Tester petit (deux à quatre semaines)

Automatisez la tâche retenue sur un périmètre limité, avec une personne volontaire et une validation humaine à chaque étape.

4

Mesurer (en continu)

Comparez le temps et les erreurs avant et après. Un test sans chiffre ne permet pas de décider.

5

Déployer ou arrêter (selon les résultats)

Si le gain est réel, étendez à l'équipe et documentez. Sinon, arrêtez sans regret : le test a rempli son rôle.

Un seul sujet à la fois. Trois petites réussites valent mieux qu'un grand projet inachevé.

La grille de *priorisation*

Méthode

Placez chaque tâche candidate dans cette grille. Elle évite de commencer par le sujet le plus excitant plutôt que par le plus rentable.

HEURES GAGNÉES POSSIBLES

À planifier

Gros gain, mise en place plus lourde. À découper en étapes.

À faire maintenant

Gros gain, facile. Votre premier test se trouve ici.

À éviter

Peu de gain, mise en place lourde. Laissez de côté.

Occasion

Peu de gain mais facile. À traiter si le temps le permet.

FACILITÉ DE MISE EN PLACE

Pour noter plus finement

Tâche (exemple fictif)	Fréquence / semaine	Durée	Heures / mois	Facilité (1 à 3)
Relance des devis	10	15 min	environ 10 h	3
Compte rendu de réunion	4	30 min	environ 8 h	3
Consolidation du reporting	1	2 h	environ 8 h	2

Heures par mois = fréquence par semaine × durée × 4 semaines. Les valeurs ci-dessus illustrent la méthode : remplacez-les par les vôtres.

Comment décider

Retenez la tâche qui cumule beaucoup d'heures et une facilité de 3. À égalité, prenez celle dont la personne concernée est la plus motivée : l'adhésion compte autant que la technique.

Les six erreurs à éviter

À retenir

Ces erreurs reviennent dans presque tous les projets d'automatisation. Elles se préviennent facilement quand on les connaît.

1. Partir de l'outil

On achète une solution puis on cherche à quoi l'employer.

Le bon réflexe : partir d'une tâche chiffrée.

2. Automatiser un mauvais processus

On accélère une étape qui n'aurait pas dû exister.

Le bon réflexe : simplifier d'abord, automatiser ensuite.

3. Retirer trop tôt la validation humaine

Une erreur se répète alors à grande échelle.

Le bon réflexe : garder une relecture tant que l'erreur coûte.

4. Ne rien mesurer

Sans chiffres, impossible de savoir si cela vaut la peine.

Le bon réflexe : relever le temps avant et après.

5. Négliger données et accès

Données personnelles dans un outil grand public, droits trop larges.

Le bon réflexe : décider ce qui peut sortir de l'entreprise.

6. Oublier l'équipe

Un outil non adopté est un outil perdu.

Le bon réflexe : associer les utilisateurs dès le test.

La plupart des échecs ne sont pas techniques. Ils viennent d'un problème mal posé, mal mesuré ou mal expliqué.

Données, confidentialité et règles

Repère n°6

Automatiser, c'est aussi décider quelles informations passent par quels outils. Quelques réflexes évitent l'essentiel des difficultés.

Données personnelles (RGPD)

- Collectez uniquement ce dont vous avez besoin, pour un but précis.
- Informez les personnes de l'usage de leurs données.
- Vérifiez où l'outil stocke et utilise les données, et s'il les réutilise pour entraîner ses modèles.
- Signez les contrats de sous-traitance prévus avec vos fournisseurs.
- Évitez de saisir des données de clients dans un outil grand public non encadré.

Règlement européen sur l'IA

- **Depuis le 2 février 2025** : les organisations qui utilisent l'IA doivent veiller à un niveau suffisant de maîtrise de l'IA chez les personnes concernées. Formez et informez votre équipe.
- **À partir du 2 août 2026** : obligations de transparence, par exemple signaler qu'un contenu est généré par l'IA ou qu'on échange avec un robot conversationnel.
- **Plus tard (2027 et 2028)** : exigences renforcées pour les usages dits à haut risque (recrutement, crédit, éducation).

Trois questions à poser à tout fournisseur

- ☐ Où sont hébergées mes données, et qui peut y accéder ?
- ☐ Mes données servent-elles à entraîner vos modèles ? Puis-je le refuser ?
- ☐ Puis-je exporter et supprimer mes données quand je le souhaite ?

Calendrier du règlement (UE) 2024/1689 tel que publié à la date de ce guide : il peut évoluer, notamment par des textes de simplification. Vérifiez les dates en vigueur avant toute décision. Ce guide ne constitue pas un conseil juridique : en cas de doute, rapprochez-vous de votre conseil ou du délégué à la protection des données.

Budget et retour

sur investissement

Repère n°7

Une automatisation n'a pas besoin d'être rentable en trois mois. Elle doit seulement l'être clairement, avec des chiffres que vous pouvez contrôler.

La formule

Gain annuel = temps gagné par occurrence × nombre d'occurrences par an × coût horaire chargé

Résultat net = gain annuel – (mise en place + abonnements + maintenance)

Exemple fictif : la relance des devis

Élément	Hypothèse	Résultat
Temps gagné	20 min × 10 par semaine × 46 semaines	environ 153 h par an
Coût horaire chargé	35 €	environ 5 400 € de gain
Mise en place	Une fois	1 500 €
Abonnement	40 € par mois	480 € par an
Résultat net, première année		environ 3 400 €
Retour sur investissement	Coûts ÷ gain mensuel (environ 450 €)	environ 4 mois

Exemple purement illustratif : les valeurs dépendent de chaque entreprise. Remplacez-les par les vôtres.

Ce que l'on oublie souvent de compter

- La maintenance : un flux automatisé se casse quand un outil change.
- Le temps de relecture, qui réduit le gain brut.
- La formation de l'équipe, au départ.
- Les abonnements qui se multiplient d'un outil à l'autre.

Checklist

d'auto-évaluation

À remplir

Cochez ce qui est vrai aujourd'hui dans votre structure. Une case cochée vaut un point.

Clarté

- ☐ Je connais les cinq tâches qui prennent le plus de temps à mon équipe.
- ☐ J'ai relevé le temps passé sur au moins une semaine.
- ☐ Je sais quelle tâche je veux traiter en premier.

Données

- ☐ Je sais quelles informations ne doivent pas sortir de l'entreprise.
- ☐ Mes outils principaux partagent leurs données (export, connexion).
- ☐ Je connais l'emplacement de stockage de mes données.

Équipe

- ☐ Une personne est désignée pour piloter le sujet.
- ☐ Mon équipe a été informée du projet et de ses limites.
- ☐ Les utilisateurs de l'IA ont reçu une première formation ou consigne.

Mesure

- ☐ Je sais combien coûte une heure de travail dans mon équipe.
- ☐ J'ai défini un indicateur avant de commencer.
- ☐ J'ai fixé une date pour décider de poursuivre ou d'arrêter.

Votre score

Score	Ce que cela signifie	Prochaine étape
0 à 4	Le sujet est encore flou.	Faites le relevé de la page 6.
5 à 8	Les bases sont posées, il manque la mesure ou les règles.	Choisissez un sujet et un indicateur.
9 à 12	Vous êtes prêt à tester.	Lancez un test de deux à quatre semaines.

Et maintenant ?

Trois actions cette semaine

1

Relevez le temps

Demandez à chaque personne de noter ses tâches pendant une semaine, avec le tableau de la page 6.

2

Choisissez un sujet

Passez les tâches dans la grille de la page 15 et ne retenez qu'une candidate.

3

Fixez une date

Décidez aujourd'hui de la date à laquelle vous déciderez de poursuivre ou d'arrêter le test.

Besoin d'un regard extérieur ?

GT Marketing accompagne des dirigeants de petites structures sur ce sujet : mettre à plat la façon de travailler, repérer où partent les heures, puis seulement choisir les automatisations qui valent la peine. L'ordre compte : l'organisation d'abord, l'outil ensuite.

Guillaume Salmaslian · guillaume.salmaslian@gt-marketing.fr · www.gt-marketing.fr

Sources

- Direction générale des Entreprises, Baromètre France Num 2026, communiqué du 28 septembre 2026 : entreprises.gouv.fr
- Insee, Insee Première n°2120, « Les technologies de l'information et de la communication dans les entreprises en 2025 », 21 juillet 2026 : insee.fr/fr/statistiques/9025878
- Banque de France, Bulletin n°266, article 1, 3 septembre 2026, sur la diffusion de l'IA dans les entreprises françaises : banque-france.fr
- Règlement (UE) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle : calendrier d'application tel que publié à la date de ce guide.
- Calendrier de la facturation électronique en France : réception pour toutes les entreprises au 1er septembre 2026 ; émission au plus tard au 1er septembre 2027 pour les plus petites structures.

Chiffres et réglementation vérifiés en octobre 2026 ; ils peuvent évoluer. Ce guide est fourni à titre informatif et ne constitue pas un conseil juridique ou financier.