

AGENCE LEWIS PRÉSENTE

# LE MANUEL DE SURVIE IA DES PME

Comment automatiser **70% de vos tâches** chronophages  
sans engager de développeur.

**LEWIS**

Solutions IA sur-mesure pour PME

Édition 2026

[Audit IA Gratuit →](#)

# SOMMAIRE

## FONDAMENTAUX

Introduction .....	3
Étape 0 – Mesurer vos heures perdues .....	5

## MISE EN PLACE

Étape 1 – Choisir vos agents IA métiers .....	6
Étape 2 – Connecter vos outils .....	8
Étape 3 – Implémenter sans développeur .....	10

## ADOPTION & RÉSULTATS

Étape 4 – Former votre équipe .....	11
Étape 5 – Mesurer le ROI réel .....	13

## SÉCURITÉ & CONFORMITÉ

Sécurité et RGPD : Vos données en danger ? .....	14
--	----

## BONUS

Zoom : Cas d'Étude Complet .....	16
Bonus 1 – 5 cas PME français .....	18
Bonus 2 – Roadmap 90 jours .....	19

## Ce que vous allez obtenir

- ◆ Une méthode de diagnostic
- ◆ Une liste d'agents prioritaires
- ◆ Un plan de connexion d'outils
- ◆ Une architecture sans dév.
- ◆ Une méthode de formation
- ◆ ROI + roadmap 90j

# INTRODUCTION

En 2026, la question n'est plus "*faut-il s'intéresser à l'IA ?*", mais "**comment l'intégrer sans gaspiller votre temps ni votre budget ?**".

**26%**

des TPE-PME utilisent déjà l'IA

**x2**

en un an (Baromètre 2025)

**+40%**

de gain de productivité moyen

La bonne nouvelle, c'est que vous n'avez pas besoin d'une équipe technique de 10 personnes pour avancer. Beaucoup de PME gagnent déjà du temps avec des cas d'usage simples : répondre plus vite aux leads, classer automatiquement les CV, envoyer des relances sans oubli, centraliser des données éparpillées.

## Les micro-frictions qui vous coûtent une fortune

Le vrai sujet dans une PME de 5 à 50 personnes, ce sont les micro-frictions quotidiennes :

- Un commercial qui recopie un formulaire dans le CRM
- Une RH qui passe des heures à trier des candidatures peu qualifiées
- Un support client qui répond trop tard et perd des clients

---

• **EXEMPLE :** *5 personnes x 10h/sem x 30€ = 78 000€ PERDUS / AN*

## Mythe 1 : "L'IA, c'est compliqué"

**Faux.** Ce qui est compliqué, ce sont les outils empilés sans logique. Une automatisation utile peut commencer très simplement :

1. Un prospect remplit un formulaire.
2. Le contact arrive dans le CRM.
3. Un email de bienvenue part.
4. Une tâche de relance est créée.
5. Un agent IA pose 3 questions pour qualifier.

*Ce type de flux peut se monter sans code avec Zapier, Make ou n8n.*

## Mythe 2 : "L'IA, c'est cher"

**Faux là aussi.** Les PME dépensent déjà du temps et de l'argent dans l'inefficacité. Le Baromètre France Num 2025 indique que 42% des TPE-PME ont investi plus de 1 000 € en numérique en 2024. Une première couche d'automatisation coûte souvent moins qu'un mois de salaire chargé.

## Le bon raisonnement

Le bon raisonnement n'est pas "*combien ça coûte ?*" mais :

- **Combien d'heures je récupère ?**
- **Combien de leads je sauve ?**
- **Combien de réponses je donne plus vite ?**



**Rappel** : Vous pouvez lancer un système IA en moins de 3 semaines, puis monter vers 70% de tâches automatisables.

# MESURER VOS HEURES PERDUES

70% de la journée d'un dirigeant de PME et de ses équipes clés n'est pas dédiée à son cœur de métier, mais à du **travail de gestion et de saisie**.

## Checklist des 20 frictions (Cochez ce qui vous bloque)

- Relances de factures impayées
- Saisie des leads web dans le CRM
- Triage de la boîte email (info@)
- Réponses aux mêmes questions
- Mise à jour des notes clients
- Envoi des contrats et devis
- Relance des prospects "tièdes"
- Recherche infos dans les outils
- Récap des réunions ou appels
- Planifier des rendez-vous
- Copier-coller entre logiciels
- Rédaction des posts sociaux
- Formatage de documents Word
- Création de reportings hebdos
- Traduction d'emails ou textes
- Première lecture des CV
- Préparation de propositions
- Vérification de justificatifs
- Attente de validation interne
- Traitement des notes de frais

### Le Calculateur ROI Invisible

Combien vaut une heure de votre équipe ?

**5 pers × 10h × 30€ = 78  
000€/an de productivité  
perdue**

*(Heures perdues/sem × 52 × coût horaire)*

### Mini-Audit IA Express

Identifiez l'action de la checklist qui prend le plus de temps à votre équipe.

**C'est le périmètre du 1er agent IA.**

# CHOISIR VOS AGENTS MÉTIERS

Ne cherchez pas à remplacer l'humain. Cherchez à lui donner des "super-pouvoirs" via des agents spécialisés qui tournent 24h/24 en arrière-plan.

## 🚫 Pourquoi il ne faut PAS vouloir tout automatiser

L'erreur classique est de vouloir tout transformer d'un coup. **La bonne approche : "un agent, un problème, une victoire".**

## Tableau de décision stratégique

AGENT	EFFORT	ROI ATTENDU	CIBLE IDÉALE
Qualif Leads	2 jours	<b>Maximal (S1)</b>	Ventes, Agences
Support / SAV	2-3 jours	<b>Fort</b>	E-commerce, SaaS
Admin / Fin.	2 jours	<b>Maximal (S1)</b>	PME, Services Pros
Création Contenu	1-2 jours	<b>Rapide</b>	Marketing, Indép.

## Matrice de Choix — Posez-vous 3 questions :

1. Quel processus coûte le plus de temps "bête" ?
2. Lequel fait perdre de l'argent s'il est mal fait ?
3. Lequel est automatisable en moins de 7 jours ?

# LES 4 AGENTS

## PRIORITAIRES PME

Une sélection des meilleurs retours sur investissement constatés.

### 01 Agent Qualif (SDR)

Pose les bonnes questions et transmet les leads chauds. Finies les heures passées sur des curieux non qualifiés.

- GAIN : **+40% conversion**
- OUTILS : **Typeform + Réseaux**

### 02 Support Client 24/7

Connecté à vos bases documentaires, il répond aux questions fréquentes. Si complexe, il escalade à l'humain.

- GAIN : **-60% tickets entrants**
- OUTILS : **Zendesk / Intercom**

### 03 Admin / Finance

Lit vos factures entrantes, rapproche les paiements bancaires et s'occupe de l'envoi des relances automatiques.

- GAIN : **5-10h/sem récupérées**
- OUTILS : **Make + Stripe + IA**

### 04 Content Creator

Découpe intelligemment une vidéo ou un webinar en posts textuels, emails et newsletters avec le ton de la marque.

- GAIN : **Visibilité x3 sans effort**
- OUTILS : **OpusClip + Notion IA**



**Conseil Pro :**

*Un agent de qualification bien paramétré peut être opérationnel en 48h et vous faire gagner 5 à 10 heures/semaine immédiatement.*

# CONNECTER VOS OUTILS

Le problème principal n'est pas que vos outils soient "mauvais". **C'est qu'ils ne parlent pas entre eux.**

## Les 3 connexions prioritaires

### Site web → CRM → Email

**Problème :** Formulaire rempli, l'info dort dans la boîte mail.

**Solution :** Formulaire → Création contact CRM → Email bienvenue → Tâche posée.

**Résultat :** 0 ressaisie, 100% des leads enregistrés, suivi infaillible.

### Email → Calendrier → Slack

**Problème :** RDV confirmé par mail, l'équipe n'est pas au courant.

**Solution :** Création RDV → Synchro Calendrier → Notif Slack avec contexte.

**Résultat :** Meilleure visibilité interne, préparation fluide.

### Agent IA → CRM → Google Sheets

**Problème :** Votre agent répond bien, mais personne ne retrouve ses actions ensuite.

**Solution :** Échange agent → Réponses stockées CRM → Google Sheets mis à jour.

**Résultat :** 100% de la qualification conservée, pilotage commercial efficace.

# Comment ça marche ?

Le rôle central des "ponts invisibles"

**Zapier, Make et n8n fonctionnent comme des traducteurs universels** entre vos outils. Imaginez une secrétaire invisible qui surveille ce qui se passe et déclenche des actions en temps réel. Quand un formulaire est soumis (Événement A), le moteur détecte, crée un contact (Action B), envoie un email (Action C) et notifie sur Slack (Action D). Le tout en moins de 30 secondes.

## 🔔 Le concept de "Webhook" démystifié

Un Webhook, c'est simplement un **signal d'alerte automatique**. C'est l'équivalent numérique d'une sonnette de porte : quelqu'un sonne → vous savez qu'il faut ouvrir. Un webhook sonne → votre automatisation sait qu'il faut agir.

Vous n'avez pas besoin de comprendre le code derrière. Vous avez juste besoin de savoir que c'est le mécanisme technique qui relie Instantanément vos outils.

## Comparatif : Outils gratuits vs payants

OUTIL	GRATUIT ?	LIMITE	MEILLEUR POUR
Zapier	Oui	100 tâches/mois	Débuter vite
Make	Oui	1 000 crédits/mois	Process visuels
n8n	Auto-hébergé	Illimité (self-hosted)	Besoins avancés / Sécurité



**Conseil Pro :** Commencez par Zapier pour aller vite et valider votre processus en Semaine 1. Une fois éprouvé, basculez l'architecture sur Make ou n8n en Semaine 4 pour réduire drastiquement vos coûts d'abonnement au volume.

# IMPLÉMENTER SANS DÉVELOPPEUR

Vous n'avez pas besoin d'un projet de 6 mois. Vous avez besoin d'une **pile simple, lisible et maintenable**.

## Le concept du "No-Code" pour dirigeants

Au lieu d'écrire du code incompréhensible, **vous assemblez des blocs visuels** comme sur PowerPoint ("Quand un email arrive → générer résumé → envoyer Slack").

- Pas besoin de développeur : un responsable Marketing peut le maintenir.
- 90% des modifications futures sont triviales : changer un texte ou une cible.

## L'Architecture Type (Pile Recommandée)

### Frontend

Wix, Webflow, WordPress

Sert à capter les leads, gérer l'UX et afficher le contenu.

### Moteur Auto.

Make, n8n, Zapier

Le cerveau central : déclenche des milliers d'actions.

### Base de données

Airtable, CRM, Postgres

Stocker l'information de manière sécurisée sans doublon.

### Interfaces

Slack, Notion, Teams

Le visuel de restitution final pour alerter les humains.

Logiciels / mois

**~150 €**

Mise en place

**1 500 - 3 000 €**

Temps de gestion

**2h / sem**

# FORMER VOTRE ÉQUIPE

L'IA marche quand l'équipe comprend ce qu'elle fait, ce qu'elle ne fait pas et comment elle s'insère dans le travail.

**55% des TPE-PME déclarent disposer de compétences numériques internes**

(Source : France Num 2025)

## Le Programme : Formation type en 2 heures

### MODULE 1 — POURQUOI ? (10 MIN)

- On automatise les tâches répétitives.
- On garde les décisions côté humain.
- On gagne du temps, on ne remplace pas les gens.

### MODULE 2 — COMMENT ? (20 MIN)

- Un agent pose des questions / collecte.
- Il déclenche des actions invisibles.
- L'humain reprend en cas de doute.

### MODULE 3 — CE QUI CHANGE (15 MIN)

- **RH** : Valider au lieu de lire 80 CV.
- **Sales** : Appeler les leads chauds.
- **Support** : Traiter les cas complexes.

### MODULE 4 & 5 — DÉMO (50 MIN)

- Démo : faux lead, faux ticket, faux CV.
- Q&A: "Est-ce que ça va me remplacer ?"
- Q&A: "Et si l'agent se trompe ?"

### BESOIN D'AIDE POUR STRUCTURER VOTRE ÉQUIPE ?

Évaluons ensemble l'impact de l'IA sur vos process en 15 min.

[Échanger avec l'équipe →](#)

# 5 prompts utiles pour l'équipe

## RH

"Classe ce CV sur 10 pour notre poste de chef de projet digital selon expérience, outils maîtrisés, autonomie et cohérence du parcours."

## COMMERCIAL

"Pose 5 questions pour savoir si ce prospect a un besoin urgent d'automatisation, un budget et un décideur identifié."

## SUPPORT

"Réponds à cette question client de façon simple, rassurante et concise."

## OPS

"Résume ce tableau de leads : combien sont chauds, tièdes, tendances."

## Plan d'adoption 4 semaines

SEMAINE	ACTION	DÉTAIL OBJECTIF
<b>S1</b>	<b>Formation et démo</b>	Présentation de l'agent, démo en live avec un cas réel, attribution des rôles.
<b>S2</b>	<b>Tests guidés</b>	Chaque collaborateur teste l'agent sur 3 à 5 cas réels. On note les erreurs.
<b>S3</b>	<b>Collecte des retours</b>	Réunion de 30 min : on ajuste les prompts et notifications selon les retours.
<b>S4</b>	<b>Routine Actée</b>	Intégration définitive dans le workflow. L'agent est maintenant un réflexe.



### **Conseil Pro :**

*L'erreur classique est d'imposer un outil tout fait. Impliquez les futurs utilisateurs dès la Semaine 1 de paramétrage pour garantir l'adoption long terme.*

# MESURER LE ROI RÉEL

Un projet IA est réussi parce qu'il vous fait gagner du **temps, de l'argent, des opportunités ou de la qualité.**

## Les 5 KPI (Indicateurs) à suivre

### KPI 1 — HEURES ÉCONOMISÉES

(temps avt - après) x coût horaire x nb sem

**ROI Type** : 78 000€ facturés par an pour 5 pers.  
Réduction de 70% possible.

### KPI 2 — LEADS QUALIFIÉS GAGNÉS

(leads après - avt) x closing x panier moyen

**Ex** : 5 leads x 4 sem x 20% x 5K = **20 000€/mois**

### KPI 3 — TEMPS DE RÉPONSE

Délai moyen avant/après. La rapidité qualifie et convertit instantanément (passage de 24h à 5min).

### KPI 4 — COÛT PAR LEAD (CPL)

CPL apparent 100€ → CPL après tri via Agent IA 60€ = gain immédiat de 40€ par lead utile.

### ★ KPI 5 — SATISFACTION GLOBALE

NPS clients, CSAT, baisse du taux de tickets réouverts, et l'indicateur invisible : la satisfaction de vos équipes de ne plus faire de saisie administrative rébarbative.

## Template de tableau de bord

MÉTRIQUE	AVANT	APRÈS	GAIN NET
Heures manuelles / sem	20 h	5 h	<b>15 h sauvées</b>
Leads qualifiés / sem	10	15	<b>+5 qualifiés</b>
Délai de réponse moyen	24 h	5 min	<b>Instantané</b>
Tickets FAQ manuels	80	20	<b>-60 traités par IA</b>



# SÉCURITÉ ET RGPD

Vos données sont-elles en danger avec l'IA ?

C'est LA question que chaque dirigeant de PME nous pose — et c'est parfaitement légitime. Après tout, vous confiez à un système externe des données commerciales ou financières.

## La distinction : IA Publique vs professionnelle

La peur vient souvent d'une confusion entre **ChatGPT gratuit** et les agents IA utilisés dans un contexte professionnel via des API sécurisées.

	CHATGPT GRATUIT	AGENT IA PRO (API)
Entraîne le modèle ?	⚠ Possible (CGU)	✗ Jamais utilisé
Accès données ?	Par défaut : oui	Uniquement infra interne
Conformité RGPD ?	Limitée	✅ Totale

## Ce que nous mettons en place

### 1. AUCUNE DONNÉE N'ENTRAÎNE LE MODÈLE

Quand nous connectons un agent IA via l'API, vos données transitent mais ne sont **jamais stockées ni utilisées**. Garanti contractuellement par les fournisseurs.

### 2. DONNÉES DANS VOTRE ÉCOSYSTÈME

Vos flux circulent entre VOS outils (votre CRM, votre email). L'IA intervient ponctuellement, puis retourne le résultat dans votre système.

### 3. HÉBERGEMENT EUROPÉEN ET RGPD

Privilège aux infrastructures Cloud hébergées en Europe. Toutes les données sont modifiables et effaçables, garantissant le droit à l'effacement natif.



# Votre bouclier IA : Les 3 Règles d'Or

L'IA sécurisée en entreprise repose sur une grande hygiène des données et la séparation stricte des environnements.

## 1. Utilisez toujours des API professionnelles

Il est formellement déconseillé de faire manipuler des documents financiers ou stratégiques via l'interface gratuite de ChatGPT à vos collaborateurs. Passez obligatoirement par des API ou des versions "Enterprise" verrouillées.

## 2. Documentez vos flux de données internes

Toute automatisation doit s'inscrire dans votre registre RGPD : d'où viennent les données du client (ex: Typeform), où sont-elles traitées (n8n + OpenAI), et où sont-elles stockées (HubSpot). Vous devez garantir une traçabilité à 100%.

## 3. Informez vos prospects et clients

Un simple ajout dans votre politique de confidentialité suffit pour couvrir la pré-qualification automatisée. Ce n'est pas un frein juridique, au contraire : une PME transparente inspire immédiatement confiance.

### LE VERDICT DE LA CNIL (2024)

La CNIL ne bloque pas l'IA en PME, elle l'encadre ! Les mots-clés : transparence avec les utilisateurs, minimisation stricte des données collectées (ne demandez pas le RIB pour un lead) et un humain toujours dans la boucle décisionnelle finale.



# ZOOM : CAS D'ÉTUDE COMPLET

Agent de Qualification Leads — Cabinet de Conseil B2B, Lyon

## ● Le Problème Profond

Ce cabinet de 12 personnes recevait en moyenne **40 demandes/semaine**. Mais 70% d'entre elles provenaient de curieux ou de prospects hors cible.

- **Perte de temps** : 2 commerciaux passaient 15h/semaine à trier manuellement.
- **Délai de réponse** : 48h en moyenne. Les prospects chauds filaient.
- **Conversion faible** : 3% (soit 1 affaire signée sur 40 demandes).
- **Frustration** : L'équipe s'épuisait sur des leads non qualifiés.

## ● La Solution IA — Étape par Étape

Boucle "No-Code" pour qualifier le lead 24/7 avant de mobiliser un commercial.

### SEMAINE 1 : ARCHITECTURE

Analyse des 5 critères décisifs (budget, timing, décisionnaire).

### SEMAINE 2 : LE FLUX TECHNIQUE (LA STACK)

- **Typeform** : Formulaire conditionnel.
- **Make.com** : Moteur de règles branché au Webhook.
- **OpenAI (GPT-4)** : Déduction du scoring du lead (note sur 10).
- **HubSpot + Slack** : Envoi instantané des leads >7/10 à l'équipe.

### SEMAINE 3 : CALIBRATION

3 ajustements de prompts pour affiner la détection du sentiment "Urgence".



# Le Résultat Chiffré

Impact mesuré après 60 jours en production

MÉTRIQUE	AVANT	APRÈS	ÉVOLUTION
Temps de qualif. (hebdo)	15 h	2 h	-87%
Délai de réponse (Chaud)	48 h	12 min	Fulgurant
Conversion finale	3%	11%	x3.6
Revenu additionnel / mois	—	+18 000 €	Nouveau ROI

”

*Je ne pensais pas qu'on pouvait avoir un impact aussi fort aussi vite. L'agent ne remplace pas mes commerciaux — il leur donne uniquement les bonnes balles à tirer. Le projet (1 800€) a été rentabilisé en 8 jours et on a doublé notre pipe en 2 mois.*

— Thomas, Dirigeant du cabinet

# BONUS 1 — 5 CAS PME FRANÇAIS

Des scénarios inspirés de situations fréquentes en PME, pour projeter votre plan d'action.

## 1. E-commerce, Bordeaux

**Problème** : demandes massives, qualif lente

**Solution** : agent qualif + site → CRM

**Gain** : rappels ultra-rapides | Env. 2 000 €

## 2. Cabinet conseil, Paris

**Problème** : tri CV très manuel

**Solution** : scoring candidatures IA + shortlist

**Gain** : gain temps RH | Env. 1 500 €

## 3. SaaS B2B, Lyon

**Problème** : support limité heures bureau

**Solution** : assistant 24/7 + escalade humaine

**Gain** : 0 ticket sans réponse | Env. 3 000 €

## 4. Agence marketing, Tls

**Problème** : relances clients manuelles

**Solution** : qualif + relance multicanale

**Gain** : 2x plus de RDV booked | Env. 2 500 €

## Ce que ces cas ont en commun

◆ Un problème concret ◆ Un périmètre limité ◆ Un gain rapide ◆ L'humain garde la main

# BONUS 2 — ROADMAP 90 JOURS

Le but n'est pas d'aller vite partout. Le but est d'**enchaîner des petites victoires**.

## Mois 1 — Fondations

### SEMAINE 1

- Audit des 20 frictions
- Choisir LE process critique
- Nommer 1 référent

### SEMAINES 2-4

- Connecter Site → CRM
- Tester sur 5 cas réels
- Lancer en production

## Mois 2 — Extension

### SEMAINES 5-6

- Ajouter un 2e cas (Ex: Admin)
- Connecter Email → Slack

### SEMAINES 7-8

- Dashboard ROI
- Clarifier les validations

## Mois 3 — Scale

### SEMAINES 9-10

- 3e agent (Support)
- Logique multicanale email+SMS

### SEMAINES 11-12

- Harmoniser process Com/RH
- Planifier le Trimestre 2

## Objectif fin de trimestre

◆ 1 à 3 agents actifs

◆ 3 à 5 connexions vitales

◆ Dashboard de pilotage

◆ Équipe formée et décomplexée

◆ Gain ROIscopique mesuré

# PRÊT À DÉMARRER ?

Vous avez maintenant la méthode concrète. Vous savez où regarder, quoi automatiser, comment connecter vos outils, former vos équipes et mesurer le résultat sur 90 jours.

## Option 1 — Faire seul

Vous avez le cadre complet.

- **Temps** : 4 à 6 semaines
- **Avantage** : Apprentissage interne massif
- **Risque** : Perdre plusieurs semaines sur un mauvais choix d'architecture technique

## Option 2 — Être Accompagné

Audit IA gratuit de 15 minutes pour :

- Identifier vos "heures perdues" majeures
- Choisir le bon premier Agent à déployer
- Cadrer le retour sur investissement
- Éviter les erreurs d'architecture

## Passez à l'action dès aujourd'hui

[Réserver mon audit gratuit →](#)

[Visiter le site web](#)

## LEWIS

Agence Lewis — Solutions IA sur-mesure pour PME  
contact@agence-lewis.fr | agence-lewis.fr | Lyon, ARA

Lewis IA Club : communauté WhatsApp privée

© 2026 Agence Lewis