



Guide gratuit

Comprendre l'IA sans jargon

Le guide des TPE et des PME qui n'ont pas le temps.

Chatbot, assistant, automatisation, agent : s'y retrouver et éviter les pièges.

Version 1, septembre 2026

AuraStack AI · Christophe Cazenave · Drôme

À qui sert ce guide

Vous dirigez ou vous faites tourner une petite entreprise, vous avez entendu parler de ChatGPT et vous l'avez peut-être essayé. Vous ne voyez pas bien la différence entre un chatbot, une automatisation et un agent et vous n'avez pas envie de vous faire vendre n'importe quoi. Alors ce guide est fait pour vous.

Ce que vous saurez à la fin

1. Ce qu'est une intelligence artificielle générative, et surtout ce qu'elle n'est pas.
2. Comment lui parler pour obtenir un résultat utilisable.
3. Reconnaître les quatre niveaux d'outils, et ce qu'est vraiment un agent.
4. Ce que dit la loi européenne, en clair.
5. Les pièges les plus courants, et par quoi commencer lundi matin.
6. Le sens des mots qu'on va vous dire, et la question à poser derrière chacun.

LE FIL ROUGE DE CE GUIDE

Pour rester concret, un seul exemple traverse tout le document. La menuiserie Martin, huit personnes, entreprise fictive. Un client envoie un mail : il veut un devis pour un escalier sur mesure. Il faut lire la demande, vérifier les prix et le stock, rédiger le devis, le relire, l'envoyer, puis facturer quand le client signe. À chaque chapitre, nous reprendrons cette scène.

Et si un mot vous arrête en route, le chapitre 7 les décode tous, avec à chaque fois la question à poser à celui qui l'emploie.

Qui a écrit ce guide

Christophe Cazenave, fondateur d'AuraStack AI, en Drôme. Technicien systèmes et réseaux depuis 2020, je construis aujourd'hui des assistants IA qui s'installent chez le client.

Ce texte a été rédigé avec l'aide d'une intelligence artificielle puis relu et corrigé par un humain. C'est exactement la méthode que ce guide recommande : la machine écrit, la personne vérifie et décide. Vous en trouverez la démonstration dans les pages qui suivent.

Le sommaire

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. Ce qu'est une IA générative, et ce qu'elle n'est pas | 5. Ce que dit la loi |
| 2. Les classements que vous lirez ailleurs | 6. Les pièges |
| 3. Bien lui parler | 7. Les gros mots de l'IA |
| 4. Les quatre niveaux, et les agents | 8. Par où commencer |

UNE MISE EN GARDE UTILE

Version 1, septembre 2026. Dans ce domaine, les noms de produits et leurs fonctions changent vite. Les principes expliqués ici tiendront plus longtemps que les marques citées. Avant de choisir un outil, vérifiez ce qu'il fait aujourd'hui.

Ce qu'est une IA générative, et ce qu'elle n'est pas

Tout part d'un malentendu, on croit parler à une encyclopédie mais on parle en réalité à une machine à deviner la suite.



On s'adresse à elle comme à un moteur de recherche. Ce n'en est pas un.

Une machine qui devine le mot suivant

Un modèle de langage, ce qu'on appelle un LLM, a été entraîné sur une quantité gigantesque de textes. Il n'a pas appris des faits comme on apprend une leçon, il a appris à prédire ce qui vient après, mot après mot, en fonction de ce qui précède.

Quand vous lui écrivez « rédige une réponse à ce client », il ne cherche pas la bonne réponse dans un tiroir, il produit la suite la plus vraisemblable, en s'appuyant sur des milliards de phrases écrites par des humains. Le résultat est souvent excellent, parfois faux, et toujours écrit avec la même assurance.

Trois conséquences pratiques découlent de ce fonctionnement.

1. La même question peut donner deux réponses différentes

Ce n'est pas une panne. À chaque réponse, le modèle choisit parmi plusieurs suites probables. Si vous redemandez le même devis à cinq minutes d'intervalle, le texte sera différent. Pour écrire, c'est sans importance. Pour un calcul ou une décision, c'est un vrai problème : vous ne pouvez pas garantir qu'une même situation donnera toujours le même résultat. Retenez ce point, il explique presque tout ce qui suit.

2. Il peut inventer, avec aplomb

On appelle ça une hallucination. Le modèle produit une information fausse mais parfaitement crédible : une référence de produit qui n'existe pas, un prix fournisseur plausible, un article de loi inventé. Chez Martin, cela donne un devis impeccable dans la forme, avec un tarif de chêne massif que personne n'a jamais pratiqué.

Une IA ne sait pas qu'elle ne sait pas, c'est à vous de vérifier les chiffres, les noms et les références.

3. Ses connaissances s'arrêtent à une date

Un modèle a été entraîné jusqu'à un certain moment. Au-delà, il ignore ce qui s'est passé, sauf si l'outil est relié à une recherche sur internet. Dans ce cas, il vous cite ses sources et vous pouvez les ouvrir. C'est la différence entre une réponse vérifiable et une réponse à croire sur parole.

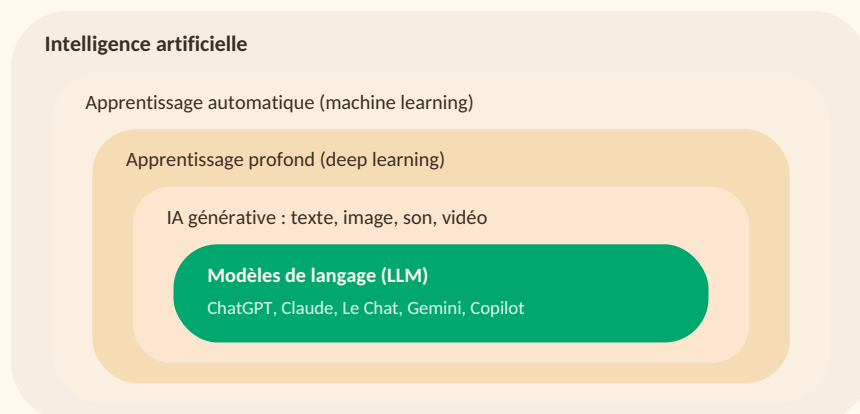
Ce qu'elle fait bien, ce qu'elle fait mal

Elle est très bonne pour rédiger et reformuler, résumer un long document ou un fil de mails, traduire, classer, extraire des informations d'un texte en désordre, expliquer une notion, servir de point de départ quand la page blanche vous bloque. Reliée à une recherche, elle devient aussi un excellent outil de recherche, à condition de vérifier les sources qu'elle cite.

Elle est mauvaise pour garantir qu'une information est exacte, faire un calcul fiable sans outil de calcul, se souvenir de votre entreprise d'une fois sur l'autre, et prendre une décision dont vous ne sauriez pas contrôler le résultat.

Où se situe ChatGPT dans tout ça

Le mot « intelligence artificielle » recouvre des techniques très différentes, dont la plupart n'ont rien à voir avec les chatbots. Le schéma ci-dessous situe les uns par rapport aux autres.



Les outils dont tout le monde parle occupent le plus petit des cercles.

Au-delà de ce classement, trois distinctions vous serviront quand un prestataire vous fera une proposition.

- **Modèle fermé ou modèle à poids publiés.** Certains éditeurs gardent leur modèle secret et ne le louent qu'à l'usage. D'autres publient les fichiers du modèle, ce qui permet de l'installer ailleurs. On dit souvent « open source » à tort : publier un modèle n'est pas la même chose que publier un logiciel libre.
- **Dans le nuage ou sur votre machine.** Dans le nuage, vos données partent chez un fournisseur et vous profitez des modèles les plus puissants. Sur votre machine, rien ne sort, mais il faut du matériel, et les modèles installables restent en général moins performants.
- **Généraliste ou spécialisé.** Un assistant généraliste sait un peu tout faire, alors qu'un outil spécialisé, entraîné ou paramétré pour un métier, fera mieux sur son terrain et rien du tout à côté.

Côté fournisseurs, vous croiserez surtout des noms américains, OpenAI avec ChatGPT, Anthropic avec Claude, Google avec Gemini, Microsoft avec Copilot, et un français, Mistral AI, avec Le Chat.

Les classements que vous lirez ailleurs

On parle souvent des « niveaux de l'IA » comme s'il en existait une liste officielle. Ce n'est pas le cas. Plusieurs classements coexistent, faits par des acteurs différents, et ils ne classent pas du tout la même chose.

Le classement	Qui l'a fait	Les niveaux	Utile pour vous ?
Les familles de l'IA	Pas d'auteur unique, c'est le découpage courant de la discipline	IA, puis apprentissage automatique, puis apprentissage profond, puis IA générative	Oui. C'est le schéma du chapitre 1
IA faible, IA générale, superintelligence	Vocabulaire de la recherche, repris par la presse	IA spécialisée, IA générale de niveau humain, IA qui dépasse l'humain	Un peu. Seule la première existe aujourd'hui, les deux autres sont des hypothèses
Les cinq niveaux d'OpenAI	OpenAI, en interne, révélé par Bloomberg en juillet 2024	Chatbots, raisonneurs, agents, innovateurs, organisations	Moyennement. C'est la feuille de route d'une entreprise, pas une norme
Les niveaux d'AGI de Google DeepMind	Article de recherche publié par des chercheurs de Google DeepMind	Deux échelles : la performance, et l'autonomie (outil, consultant, collaborateur, expert, agent)	Oui, pour l'idée d'autonomie, qu'on retrouve au chapitre 4
Le règlement européen sur l'IA	L'Union européenne. C'est la loi	Quatre niveaux de risque selon l'usage : inacceptable, élevé, transparence, minimal	Oui. C'est le seul classement officiel, il est détaillé au chapitre 5

Ce qu'il faut en retenir

Ces classements répondent à des questions de chercheurs, d'industriels ou de législateurs. Aucun ne répond à la vôtre, qui est beaucoup plus terre à terre : **quel outil, pour quoi faire, dans mon entreprise.**

C'est pour cette raison que le chapitre suivant propose une autre grille, en quatre niveaux d'usage. Ce n'est pas une classification officielle, c'est une grille de lecture pratique. Elle s'appuie tout de même sur une idée sérieuse : la question « qui décide de l'étape suivante » est exactement l'axe d'autonomie des chercheurs de DeepMind, qui va de l'outil que vous pilotez jusqu'à l'agent qui se pilote seul.

OÙ VÉRIFIER

Les cinq niveaux d'OpenAI ont été rapportés par Bloomberg le 11 juillet 2024 et repris le 15 juillet par Axios, sur [axios.com](https://www.axios.com). L'article de Google DeepMind s'intitule « Levels of AGI for Operationalizing Progress on the Path to AGI » et se lit sur [arxiv.org](https://arxiv.org/abs/2311.02462), référence 2311.02462. Pour le règlement européen, la référence en français est la CNIL, sur [cnil.fr](https://www.cnil.fr).

Bien lui parler

La qualité de la réponse dépend surtout de la qualité de la demande. Ce n'est pas une question de formule magique, c'est une question de contexte.



Un bon prompt ressemble à une consigne d'atelier : précise, située, vérifiable.

Parlez-lui comme à un stagiaire brillant

Imaginez quelqu'un de très cultivé, qui écrit vite et bien, qui arrive chez vous le premier jour. Il ne connaît ni vos clients, ni vos tarifs, ni vos habitudes. Vous ne lui diriez pas « réponds à ce mail » sans rien ajouter. C'est pourtant ce que font la plupart des gens avec une IA.

Les cinq ingrédients d'une bonne demande

1. **Le contexte.** Qui vous êtes, ce que vous vendez, à qui vous écrivez.
2. **La tâche, précise.** Pas « occupe-toi de ça », mais « rédige une réponse qui annonce un délai de trois semaines ».
3. **Un exemple.** Un devis déjà envoyé, un mail que vous avez aimé. C'est ce qui change le plus le résultat.
4. **Le format attendu.** Un mail court, une liste, un tableau, dix lignes maximum.
5. **Les contraintes.** Le ton, ce qu'il ne faut surtout pas écrire, les informations à ne pas inventer.

Demande faible : « Réponds à ce client qui veut un devis. »

Demande utile : « Je suis menuisier, huit salariés, je travaille pour des particuliers. Voici le mail d'un client qui veut un escalier sur mesure en chêne. Rédige une réponse de dix lignes maximum : je confirme que je peux le faire, je propose une visite la semaine prochaine, j'annonce un devis chiffré sous huit jours. Ton cordial et direct, pas commercial. N'invente aucun prix ni aucun délai. Voici un exemple de mail que j'ai envoyé le mois dernier : ... »

Trois réflexes qui changent tout

- **Considérez la première réponse comme un brouillon.** Dites ce qui ne va pas et redemandez. C'est une conversation, pas un distributeur.
- **Demandez-lui de signaler ce dont il n'est pas sûr.** Une phrase suffit : « à la fin, liste les points que je dois vérifier ». Vous serez surpris de ce qui remonte.
- **Donnez-lui la matière.** Collez le mail, le tableau de tarifs, le compte rendu. Un modèle qui travaille sur vos documents se trompe beaucoup moins.

Ce qu'on ne colle jamais dans un outil grand public

Les noms et coordonnées de vos clients, les données de santé, les informations sur vos salariés, les mots de passe, les contrats confidentiels. Non que ces outils soient malveillants, mais vous ne maîtrisez ni où ces données vont, ni combien de temps elles sont conservées.

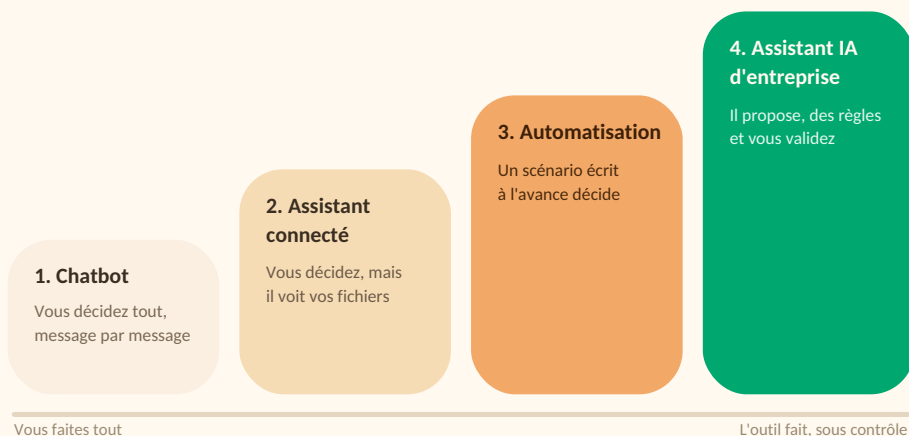
Avant d'utiliser un outil pour le travail, ouvrez ses paramètres et cherchez l'option qui concerne l'entraînement des modèles. Certaines offres utilisent vos conversations pour améliorer leurs produits et il est souvent possible de le désactiver. Cela se vérifie outil par outil.

Les quatre niveaux, et les agents

Les offres se ressemblent toutes sur le papier. Deux questions suffisent pourtant à ranger n'importe quel outil : qui décide de l'étape suivante, et à quoi l'IA a le droit de toucher.



Plus le niveau monte, plus la machine prépare. Ce qui engage reste relu par l'humain.



Vous faites tout

L'outil fait, sous contrôle

Quatre niveaux d'usage. Ce ne sont pas des marques : un même assistant peut servir au niveau 1 ou au niveau 2 selon ce que vous lui branchez.

Niveau	Exemples d'outils	Qui décide de l'étape suivante	À quoi l'IA touche
1. Chatbot	ChatGPT, Le Chat, Claude, Gemini, Perplexity, utilisés tels quels	Vous, à chaque message	À rien. Vous faites les copier-coller
2. Assistant connecté	Microsoft 365 Copilot, Gemini dans Gmail, ChatGPT ou Claude reliés à vos mails, fichiers ou dossiers	Vous	À ce que vous lui ouvrez : mails, fichiers, agenda
3. Automatisation	n8n, Make, Zapier, Power Automate, avec une étape IA	Un scénario écrit à l'avance	Aux outils branchés, toujours dans le même ordre
4. Assistant IA d'entreprise	Plateformes agentiques des grands éditeurs, solutions installées chez le client	L'IA propose, des règles et un humain valide	À plusieurs outils de l'entreprise, avec des droits et un journal

Niveau 1 : le chatbot

Vous ouvrez une page, vous écrivez, il répond. Rien de votre entreprise n'est visible par l'outil, sauf ce que vous collez vous-même dans la conversation.

Chez Martin : il copie le mail du client dans l'assistant et demande un brouillon de réponse. Il vérifie les prix lui-même puis colle le texte dans sa messagerie. À la demande suivante, il devra réexpliquer son métier, ses tarifs et ses délais.

Pour qui : tout le monde, pour commencer. C'est gratuit ou peu coûteux et sans risque tant qu'on n'y colle pas de données sensibles.

L'AVIS DU TERRAIN

Un chatbot, c'est un formidable moteur de recherche et une porte d'entrée vers un savoir immense. Pour un usage personnel ou ponctuel, c'est redoutable. Son défaut majeur en entreprise, c'est qu'il ne connaît pas votre entreprise. À chaque conversation, vous devez lui redonner vos clients, vos prix, votre stock, vos habitudes. Un assistant sans mémoire de votre entreprise, c'est un intérimaire brillant que vous remplacerez tous les matins.

Attention à une confusion fréquente : plusieurs assistants proposent aujourd'hui une fonction mémoire ou des projets, qui gardent des éléments d'une conversation à l'autre. Cette mémoire est celle d'un utilisateur, pas celle de l'entreprise. Elle ne connaît ni l'historique d'un client, ni l'état du stock, ni ce qui a été promis au téléphone.

Et savoir immense ne veut pas dire fiable. Quand il cite ses sources, ouvrez-les. Quand il n'en cite pas, sa réponse est une piste, pas une preuve.

Niveau 2 : l'assistant connecté

Même outil, mais on lui ouvre des portes : votre messagerie, un dossier de documents, votre agenda. Il voit votre matière, vous menez toujours la conversation. L'endroit où il tourne ne change rien : navigateur, application de bureau ou directement dans votre messagerie.

Chez Martin : l'assistant lit le mail dans la messagerie, retrouve le dernier devis envoyé à ce client dans les fichiers de l'entreprise, et propose une réponse cohérente avec le précédent échange. Martin relit et envoie lui-même.

La limite : il ne voit que ce que l'éditeur peut atteindre. Le logiciel de devis, la gestion de stock et la comptabilité restent en général hors de portée.

L'AVIS DU TERRAIN

Ce n'est pas encore de l'automatisation, mais on commence à s'en approcher : on donne à l'assistant des accès à des documents et à des outils. Ça reste limité. Il ne voit que ce qu'on lui ouvre et c'est toujours vous qui menez, demande après demande.

Niveau 3 : l'automatisation

Ici, plus personne ne pilote au coup par coup. Vous écrivez un scénario à l'avance : quand tel événement arrive, faire ceci, puis cela. L'IA n'est qu'une étape parmi d'autres, par exemple pour extraire des informations d'un mail mal écrit.

Chez Martin : chaque mail contenant le mot devis déclenche un scénario. Le nom du client et la demande sont extraits, une ligne est ajoutée dans un tableau, et Martin reçoit une alerte. C'est rapide, régulier, infatigable. Mais un mail formulé autrement passe à travers, et le jour où Martin veut aussi traiter les relances, il faut ajouter une branche, puis une autre.

L'AVIS DU TERRAIN

L'automatisation, c'est bien pour un besoin simple, unique et stable : toujours la même entrée, toujours le même traitement. Il y a peu de marge de modification. Chaque cas particulier ajoute une branche et au bout de quelques ajouts on obtient une machine à gaz que seul son créateur comprend.

D'expérience, beaucoup de scénarios montrés en vidéo ne tiennent que pour la démonstration : un mail propre, un cas unique. Sur les vrais mails d'une entreprise, avec leurs fautes, leurs pièces jointes mal nommées et leurs exceptions, ça casse. Ces outils se disent sans code, mais les utiliser seul quand on n'y connaît rien est compliqué : il faut comprendre les formats de données, les connexions entre logiciels, et savoir pourquoi ça a cassé le jour où ça casse.

Pour autant, l'automatisation n'est pas le problème. Pour une tâche stable, c'est la solution la plus fiable qui existe. Le problème, c'est de lui demander de gérer l'imprévu.

Niveau 4 : l'assistant IA d'entreprise

On assemble les deux mondes. L'IA sert à comprendre la demande, parce que c'est ce qu'elle fait de mieux. Le travail, lui, est exécuté par du code classique, qui donne toujours le même résultat pour les mêmes données. Chaque action dispose de droits précis, laisse une trace dans un journal, et tout ce qui est irréversible attend une validation humaine.

Chez Martin : la demande arrive, le système prépare le devis avec les vrais tarifs, vérifie le stock, signale à Martin qu'il manque une pièce, attend son feu vert, envoie le devis, puis établit la facture et l'écriture comptable quand le client a signé.



Rien d'irréversible ne part sans un humain

La même demande, traitée de bout en bout, avec un point d'arrêt obligatoire.

L'AVIS DU TERRAIN

À ce niveau, on ne parle plus d'un outil mais d'un assistant qui a les capacités d'un vrai assistant : il comprend la demande, prépare le travail, et le fait valider avant d'agir.

Le principe que je défends est simple. Le modèle de langage sert uniquement à comprendre la demande. L'exécution repose sur du code déterministe, traçable et reproductible. Les actions sensibles, comme l'envoi d'un email, passent par une validation humaine obligatoire. L'IA pour comprendre, l'automatisation pour exécuter, l'humain pour valider.

EXEMPLE CONCRET : BRIAREOS

Briareos est l'assistant IA d'entreprise que je développe avec AuraStack AI, pour les TPE et les PME. Il repose sur un moteur d'agent open source sous licence MIT, le reste est développé en propre. Le modèle de langage y sert uniquement à comprendre la demande, les actions sont exécutées par du code classique qui laisse une trace, et les actions sensibles passent par une validation humaine obligatoire. Briareos n'envoie jamais un email seul.

En juillet 2026, j'ai fait tourner la chaîne du schéma ci-dessus de bout en bout, pilotée en trois phrases en langage courant. Un stock insuffisant ne bloque pas le devis : il est signalé à l'humain, qui décide, et il n'apparaît jamais sur le document envoyé au client.

Un point d'honnêteté, puisque ce guide insiste sur la question des données. Aujourd'hui, le modèle de langage est appelé chez Mistral AI, entreprise française, et les données personnelles sont pseudonymisées avant l'envoi. Une version qui fonctionne entièrement sur le matériel du client est en préparation, elle n'est pas encore disponible. Je préfère l'écrire que le laisser croire.

Pour éviter un doublon, vous devez me préciser :

- Rattacher cette facture à la demande existante #1035 (indiquez simplement 1035), ou
- Traiter une nouvelle demande (indiquez nouvelle).

Ici, l'assistant a repéré une demande déjà en cours pour ce client. Plutôt que de créer un doublon, il s'arrête et pose la question.

ET LES AGENTS, DONT TOUT LE MONDE PARLE ?

Un agent n'est pas un niveau, c'est une brique. Une IA devient un agent quand elle décide elle-même des étapes pour atteindre un objectif : choisir ses outils, recommencer si ça échoue, s'arrêter quand c'est fait. Ce n'est pas sa spécialisation qui en fait un agent, c'est son autonomie. Une étape IA qui classe un mail dans un scénario fixé d'avance n'est pas un agent.

On en trouve seuls, dans les modes agent des grands assistants : souples, impressionnants, mais sans garde-fou. On en trouve aussi à l'intérieur des automatisations et des assistants d'entreprise, où ils sont encadrés par des règles. Dans une petite entreprise, les agents utiles sont spécialisés sur un sujet précis et rarement seuls : plusieurs peuvent travailler chacun sur leur sujet, coordonnés par le système qui les héberge.

C'est aussi le mot le plus galvaudé du secteur, beaucoup d'offres appellent agent ce qui n'est qu'un chatbot. Posez les deux questions de la grille : qui décide de l'étape suivante, et à quoi l'outil a-t-il le droit de toucher. Si la réponse est « vous » et « à rien », c'est un chatbot.

Ce que dit la loi

Le règlement européen sur l'intelligence artificielle est le seul classement officiel. Il ne classe pas les outils par puissance, il classe les usages par risque.



Le règlement européen ne classe pas les outils par puissance, mais les usages par risque.

Risque inacceptable

Interdit : notation sociale des citoyens

Risque élevé

Tri de candidatures, biométrie, infrastructures critiques

Risque de transparence

Chatbot face aux clients, contenus générés

Risque minimal

La grande majorité des usages d'une petite entreprise

Les quatre niveaux de risque du règlement européen. Plus le bandeau est large, plus les usages concernés sont nombreux.

Ce que ça change pour vous

- **La plupart de vos usages relèvent du risque minimal.** Faire rédiger un mail, résumer un compte rendu, trier des factures : aucune obligation particulière ne pèse sur vous à ce titre.
- **Attention au recrutement.** Utiliser une IA pour trier des candidatures fait basculer l'usage dans la catégorie à risque élevé, avec des obligations lourdes. Ce n'est pas un terrain de bricolage.

- **Si un robot parle à vos clients, ils doivent le savoir.** C'est le principe de la catégorie transparence. Un chatbot sur votre site ne doit pas se faire passer pour un humain.
- **Le RGPD continue de s'appliquer.** Dès qu'un nom, une adresse ou un numéro de téléphone entre dans un outil, ce sont des données personnelles, avec les règles habituelles.

Le calendrier d'application s'étale sur plusieurs années. Les obligations de transparence s'appliquent depuis le 2 août 2026, et les échéances propres aux systèmes à risque élevé sont fixées à fin 2027 et à 2028. Avant toute décision, vérifiez l'état du calendrier sur cnil.fr, c'est la source de référence en France.

Je ne suis pas juriste. Ce chapitre résume ce que dit la réglementation, il ne remplace pas un avis juridique.

Les pièges

Aucun de ces pièges n'est théorique. Ce sont ceux qui coûtent du temps, de l'argent ou de la crédibilité.



La plupart des mauvaises surprises se voient à l'œil nu, à condition de regarder.

1. Croire ce qui est bien écrit

Un texte fluide et bien tourné n'est pas un texte exact. Vérifiez systématiquement les chiffres, les noms propres, les références de produits et tout ce qui touche au droit. Chez Martin, un prix inventé dans un devis, c'est une marge qui disparaît.

2. Coller des données confidentielles dans un outil grand public

Le fichier clients, un contrat, un dossier du personnel : une fois partis, vous ne les récupérez pas. Pour ce type de contenu, il faut soit une offre professionnelle avec un engagement écrit du fournisseur, soit un outil qui tourne chez vous.

3. Déléguer une décision que vous ne sauriez pas vérifier

La règle est simple : si vous êtes incapable de contrôler le résultat, vous n'êtes pas prêt à le déléguer. Faites-leui préparer, gardez la décision.

4. Prendre un chatbot pour un agent

Le mot agent est vendeur, donc il est partout. Reprenez la grille du chapitre 4. Si l'outil ne décide de rien et ne touche à rien, vous payez un chatbot au prix d'un système.

5. Automatiser un processus bancal

Une automatisation ne répare rien, elle accélère. Si votre suivi des devis est un désordre, vous obtiendrez le même désordre, plus vite et à plus grande échelle. Clarifiez d'abord sur le papier, automatisez ensuite.

6. Empiler les abonnements

Un outil par besoin, testé quelques semaines, puis jamais résilié. Faites la somme à l'année, c'est souvent la mauvaise surprise. Un outil de plus doit remplacer un outil, ou faire gagner un temps que vous pouvez nommer.

7. Laisser l'IA agir sans garde-fou

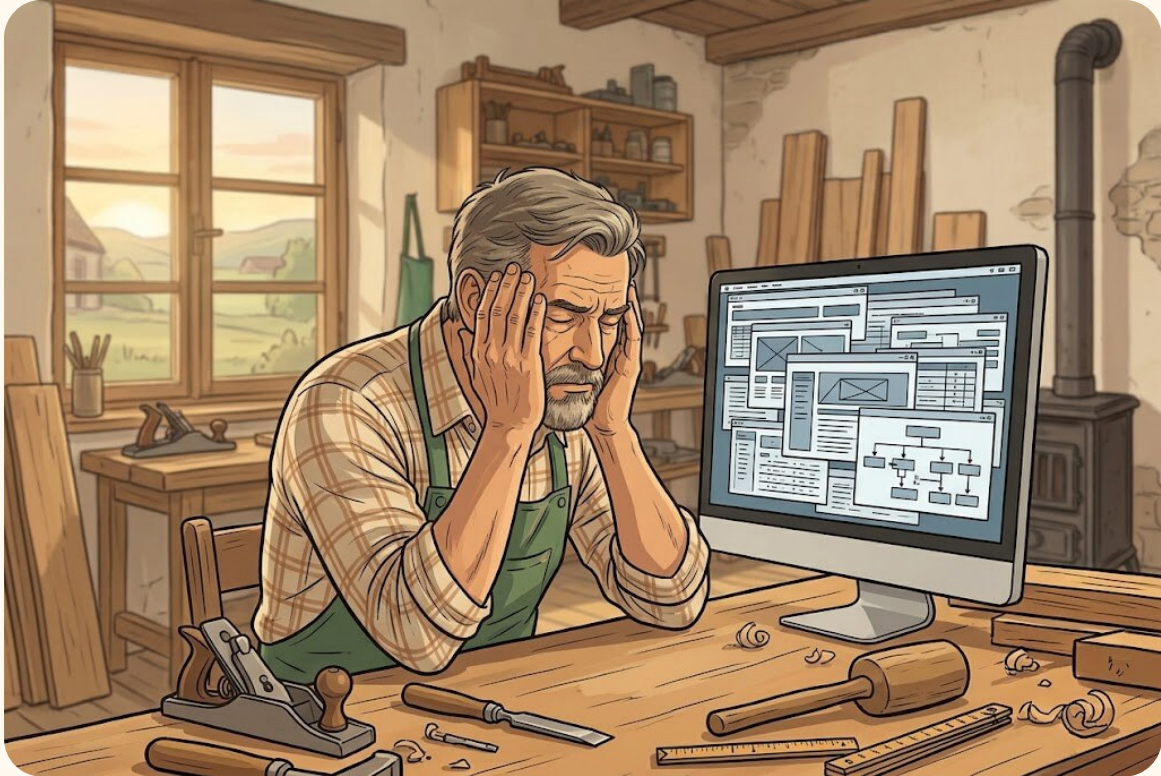
Envoyer, payer, supprimer, signer : tout ce qui est irréversible doit passer par un humain. Ce n'est pas de la méfiance, c'est de la bonne ingénierie. Une erreur humaine se rattrape en général, une erreur exécutée cinquante fois en deux minutes beaucoup moins.

8. Dépendre d'un seul fournisseur sans le savoir

Posez trois questions avant de signer : où sont mes données, sous quel format puis-je les récupérer, et que se passe-t-il si j'arrête demain. Si le prestataire est gêné, vous avez votre réponse.

Les gros mots de l'IA

Voici les mots qu'on va vous dire. Pour chacun : ce que c'est, où vous l'entendrez, et ce que ça change pour vous. Le dernier point est le plus utile, c'est souvent une question à poser.



Aucun de ces mots n'est compliqué. Ils sont juste dits par des gens qui ont oublié que vous ne les connaissez pas.

IA générative

C'est une IA qui fabrique quelque chose, du texte, une image, du son, du code, au lieu de simplement trier ou reconnaître. **Où** : dans à peu près toutes les offres depuis 2023.

Pour vous : c'est la famille dont parle tout ce guide. Si on vous vend « de l'IA » sans préciser, c'est presque toujours ça.

Modèle de langage, ou LLM

C'est le moteur derrière les assistants, il devine la suite d'un texte, mot après mot. **Où** : « on utilise le dernier modèle », « notre LLM est plus performant ».

Pour vous : le modèle ne connaît ni vos tarifs ni vos clients. Ce qui compte, c'est ce qu'on lui donne à lire avant qu'il réponde.

Prompt

C'est votre demande, écrite à la machine. Le mot fait savant, il ne désigne rien d'autre. **Où** : « prompt engineering », « nos prompts sont optimisés ».

Pour vous : c'est tout le chapitre 3. Personne ne peut optimiser vos demandes à votre place, parce que le contexte, c'est vous qui l'avez.

Token

C'est un morceau de mot, la machine découpe tout en petits morceaux pour les traiter. **Où** : sur les grilles tarifaires, « 3 € le million de tokens ».

Pour vous : c'est l'unité facturée. Un long document coûte plus cher qu'une question courte, et c'est la seule raison pour laquelle ce mot apparaît dans une offre.

Fenêtre de contexte

C'est la quantité de texte que la machine garde sous les yeux en une seule fois. **Où** : « 200 000 tokens de contexte », mis en avant comme un argument.

Pour vous : au-delà, elle oublie le début sans vous prévenir. Si vos échanges sont longs, redonnez les informations importantes.

Hallucination

C'est une réponse fausse, présentée avec le même aplomb qu'une vraie. **Où** : rarement dans les offres, souvent dans les articles de presse.

Pour vous : le défaut le plus coûteux de ces outils, et la raison du premier réflexe de ce guide, vérifier les chiffres.

Entraînement

C'est la période, longue et très coûteuse, pendant laquelle le modèle a appris. Elle a eu lieu avant que vous l'utilisiez. **Où** : « entraîné sur vos données », « modèle personnalisé ».

Pour vous : méfiance sur cette formule. Le plus souvent on ne réentraîne rien, on donne simplement vos documents à lire au modèle au moment de la question. Demandez lequel des deux.

RAG

C'est le fait de faire chercher la machine dans vos propres documents avant qu'elle réponde. **Où** : « RAG », « base de connaissances », « il connaîtra vos documents ».

Pour vous : c'est ce qui lui permet de citer votre tarif au lieu d'en inventer un. C'est aussi ce qui explique le point précédent : connaître vos documents n'est pas être entraîné dessus.

API

C'est une prise standard par laquelle deux logiciels se parlent sans humain entre les deux. **Où** : « notre logiciel a une API », « c'est intégrable ».

Pour vous : c'est la première question à poser à l'éditeur de votre logiciel de devis ou de comptabilité. Sans API, aucune automatisation n'est possible, quel que soit le prestataire.

MCP

C'est une prise standard plus récente, faite pour brancher un assistant sur des outils : vos fichiers, votre messagerie, un logiciel métier. **Où** : dans les offres techniques depuis 2025.

Pour vous : rien à faire de votre côté. Retenez que c'est ce qui permet à un assistant d'agir, et pas seulement de discuter.

Dans le nuage, ou en local

C'est l'endroit où tourne la machine. Dans le nuage, chez un fournisseur, et vos données sortent de chez vous. En local, sur un matériel que vous possédez, et rien ne sort. **Où** : « cloud », « on-premise », « souverain ».

Pour vous : la seule question qui compte vraiment pour vos données. Faites préciser par écrit où sont les serveurs et qui y a accès.

Poids publiés

C'est les fichiers d'un modèle mis à disposition de tous, ce qui permet de l'installer où l'on veut. **Où** : sous le nom « open source », souvent à tort, car le code et les données d'entraînement restent fermés.

Pour vous : ça veut dire qu'une version chez vous est possible. Ça ne veut dire ni gratuit ni sans contrainte, la licence fixe ce que vous avez le droit d'en faire.

Agent

C'est une IA qui décide elle-même des étapes pour atteindre un but qu'on lui a fixé. **Où** : partout, et le plus souvent à tort.

Pour vous : le mot le plus galvaudé du secteur. Deux questions suffisent à trancher, celles du chapitre 4 : qui décide de l'étape suivante, et à quoi l'outil a le droit de toucher.

Workflow, ou automatisation

C'est un enchaînement d'étapes écrit à l'avance, qui se déclenche tout seul et se déroule toujours dans le même ordre. **Où** : « on vous automatise ça », et dans toutes les vidéos de démonstration.

Pour vous : très efficace sur une tâche simple et stable. Ça devient vite ingérable dès qu'il faut traiter les exceptions.

Pseudonymisation

C'est le fait de remplacer les noms et les coordonnées par des étiquettes avant d'envoyer un texte à un service extérieur. **Où** : dans la réponse d'un prestataire à qui vous posez la question des données.

Pour vous : ça limite ce qui sort, ça ne l'annule pas. Demandez ce qui est remplacé exactement, et surtout ce qui ne l'est pas.

RGPD

C'est le règlement européen sur les données personnelles. **Où** : partout, souvent brandi comme un argument de vente.

Pour vous : il s'applique dès qu'un nom, une adresse ou un téléphone entre dans un outil. « Conforme RGPD » n'est pas un label, personne ne le décerne. Demandez où sont hébergées les données et qui peut les lire.

Par où commencer

Pas besoin de budget ni de projet. Voici ce que je conseille à une entreprise qui part de zéro.



Une semaine de notes sur les tâches qui reviennent vaut mieux que n'importe quelle démonstration.

Cette semaine

Choisissez un assistant généraliste et utilisez-le sur trois tâches d'écriture, sans aucune donnée sensible : un mail difficile à tourner, un compte rendu à résumer, une annonce à rédiger. Objectif : sentir ce qu'il fait bien et où il déraile. Une demi-heure suffit.

Pendant une semaine

Gardez une feuille près de vous et notez chaque tâche répétitive, avec le temps qu'elle prend. Relances, ressaisies, recherches de pièces jointes, réponses identiques. Cette liste vaut plus que n'importe quelle démonstration commerciale : c'est votre gisement.

Ensuite

- **Choisissez une seule tâche**, la plus fréquente et la plus mécanique, et écrivez-la étape par étape sur papier avant de chercher un outil. Si vous n'arrivez pas à l'écrire, aucune IA ne saura la faire.
- **Décidez d'avance ce qui passera toujours par vous**. En général : l'envoi au client, l'engagement de prix, tout ce qui touche à l'argent.
- **Mesurez une seule chose** au bout d'un mois : le temps récupéré. Si vous ne le voyez pas, arrêtez et changez de tâche.
- **Faites-vous accompagner** quand des données sensibles entrent en jeu, ou quand vous voulez dépasser le niveau 2. Pas avant : commencer seul vous apprendra à poser les bonnes questions.

Pour finir

Si vous ne deviez retenir que deux choses de ce guide : vérifiez les chiffres qu'une IA vous donne, et ne laissez jamais partir un message sans l'avoir lu. Ces deux réflexes suffisent à éviter la grande majorité des mauvaises surprises.

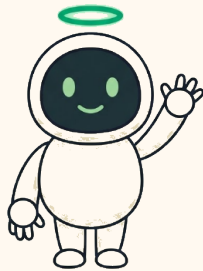
Le reste est une question de méthode : commencez petit, sur une tâche que vous savez décrire, décidez d'avance de ce qui passera toujours par vous, et mesurez le temps récupéré, pas l'effet produit par la démonstration.

Ce guide est gratuit et le restera. Rien à remplir, aucune adresse à laisser, aucun commentaire à écrire pour l'obtenir, et vous pouvez le transmettre à qui vous voulez.

Si vous voulez en parler, écrivez-moi.

Christophe Cazenave · AuraStack AI · Drôme

ccazenave@aurastackai.fr



Guide gratuit, version 1, septembre 2026. Rédigé avec l'aide d'une intelligence artificielle, relu et corrigé par Christophe Cazenave. Illustrations créées avec une intelligence artificielle. Les marques citées appartiennent à leurs propriétaires et sont mentionnées à titre d'exemple, sans lien commercial avec AuraStack AI.