

# Mini-kit IA – Pays de la Loire (TPE■PME)

Démarre un projet d'intelligence artificielle utile, mesurable et maîtrisé en 6–8 semaines. Ce guide pratique rassemble un plan d'action, des modèles, une checklist RGPD et des indicateurs pour piloter ta première expérimentation.

**À qui s'adresse ce kit ?** Dirigeant-e, responsable opérationnel, ou référent numérique d'une TPE■PME ligérienne souhaitant tester un cas d'usage IA à faible risque et fort impact.

## Sommaire

- 1 1. Feuille de route 8 semaines
- 2 2. Cas d'usage : exemples concrets
- 3 3. Données & conformité (RGPD)
- 4 4. Gouvernance & rôles
- 5 5. Indicateurs de succès (KPI)
- 6 6. Sécurité & bonnes pratiques
- 7 7. Modèles (prompt, registre, matrice risques)
- 8 8. Comparer 2 solutions IA (grille)
- 9 9. Ressources publiques utiles

## 1) Feuille de route 8 semaines

Semaine	Objectif clé	Livrables
S1 – Cadrage	Choisir un cas d'usage simple et un indicateur principal	Objectif principal (1 phrase), cible chiffrée, périmètre données
S2 – Prépa données	Lister les données et accès, anonymiser les données	Inventaire données, plan d'accès, règles RGPD
S3 – Prototype	Monter un premier flux (outil IA + données)	Prototype fonctionnel limité
S4 – Tests internes	Faire valider par 2–3 utilisateurs pilotes	Retours structurés, points à corriger
S5 – Ajustements	Améliorer prompts/règles, clarifier consignes	Version v1.1 + mode d'emploi rapide
S6 – Déploiement	Limité à un petit volume de cas réels	Journal d'usage, incidents, temps gagné
S7 – Mesure	Comparer avant/après sur 2–3 KPI	Tableau KPI + conclusion
S8 – Décision	Stop / Poursuivre / Étendre	Note de décision, plan v2

Astuce : garde le périmètre réduit et évite les données sensibles. Une expérimentation réussie est *rapide* et *cadrée*.

## 2) Cas d'usage : exemples concrets

Domaine	Exemple de premier pilote
Support client	Générer des réponses de 1er niveau à partir d'un guide interne ; l'agent relit (human in the loop).
Qualité documentaire	Extraire champs clés de devis/BL/factures pour pré-remplir un ERP ou un CRM.
Marketing	Rédiger des variations d'email avec un ton homogène à partir d'un modèle validé.
RH	Trier des CV sur critères factuels ; générer des accusés de réception personnalisés.
Production	Aider au contrôle visuel (texte) : checklists et non-conformités décrites par les opérateurs.

### 3) Données & conformité (RGPD)

Principes clés : minimisation des données, base légale (contrat/intérêt légitime/consentement), information des personnes, durée de conservation, sécurité adaptée et droits des personnes (accès, rectification, opposition).

- Recenser les données utilisées et éviter toute donnée sensible non nécessaire.
- Interdire l'envoi de secrets (mots de passe, CB, identifiants) dans un outil IA.
- Limiter l'accès aux fichiers tests et consigner qui y accède.
- Rédiger une note d'information simple pour les utilisateurs internes.
- Prévoir la suppression périodique des jeux de données de test.

#### ***Registre express du pilote (extraits)***

Élément	Contenu (exemple)
Finalité	Accélérer la réponse client sur questions fréquentes
Base légale	Intérêt légitime (amélioration du service)
Données	FAQ interne, modèles de réponses, métadonnées tickets
Durée	8 semaines pilote puis purge
Sous-traitants	Fournisseur SaaS IA (voir contrat + DPA)

## 4) Gouvernance & rôles

Rôle	Responsabilités clés
Sponsor	Valide l'objectif, arbitre le budget, tranche à S8.
Référent métier	Décrit les règles, fournit données/méthodes, valide la qualité.
Support IT/DSI	Sécurité, accès, conformité outillage, sauvegardes.
Pilotes (2–3 pers.)	Testent, donnent un feedback structuré chaque semaine.

Bonnes pratiques : une relecture humaine est obligatoire avant tout envoi externe ; documenter un « prompt type » ; tenir un journal d'usage (qui, quand, quoi).

## 5) Indicateurs de succès (KPI)

KPI	Définition	Cible pilote
Temps gagné/dossier	Minutes économisées par rapport à la baseline	≥ 20 %
Taux d'erreur	Erreurs détectées / cas traités	≤ 5 %
Adoption	Utilisateurs actifs hebdomadaires	≥ 80 % du panel
Satisfaction	Note 1–5 des pilotes	≥ 4/5

## 6) Sécurité & bonnes pratiques

- Limiter les accès (principe du moindre privilège).
- Désactiver l'indexation externe des documents confidentiels.
- Ne pas coller d'informations sensibles dans des prompts.
- Activer MFA si disponible ; utiliser des comptes nominatifs.
- Suivre et journaliser les usages (dates, utilisateurs, volumes).

Risque	Prob.	Impact	Mesure
Fuite d'info	Moy	Haut	Masquage des données, politiques d'usage
Résultats erronés	Moy	Moy	Relecture humaine, tests, seuils de confiance
Dépendance fournisseur	Bas	Moy	Comparer 2 solutions, clauses réversibilité
Coûts imprévus	Moy	Moy	Suivi hebdo, plafond de consommation

## 7) Modèles (à réutiliser)

### **Prompt type (exemple)**

« Tu es un assistant d'entreprise. Objectif : *[objectif concret]*. Contexte : *[procédure résumée]*. Style : clair et concis. Contraintes : ne jamais inventer ; demander une clarification si l'info manque. Réponds en ≤ 8 points numérotés. »

### **Journal d'usage (extrait)**

Date	Utilisateur	Tâches traitées	Observations
S4■J3	AM	12 tickets	Temps gagné estimé 18 %
S5■J2	BD	15 tickets	Erreurs réduites après modif prompt



## 8) Comparer 2 solutions IA (grille)

Critère	Solution A	Solution B
Coût mensuel/utilisateur		
Qualité résultat (tests)		
Sécurité/RGPD (contrat, DPA)		
Intégration (ERP/CRM)		
Simplicité d'usage		
Support & réversibilité		

## 9) Ressources publiques utiles

- CNIL – Guides RGPD et fiches pratiques : [cnil.fr](https://cnil.fr)
- CCI – Guichets d'accompagnement et diagnostics : [cci.fr](https://cci.fr) / CCI Nantes St-Nazaire
- DINUM – Bonnes pratiques numériques : [numerique.gouv.fr](https://numerique.gouv.fr)
- Insee – Tableaux de bord économiques régionaux : [insee.fr](https://insee.fr)

© Infos Média Nantes – Ce document est fourni à titre d'aide opérationnelle. Vérifie toujours tes obligations contractuelles et légales avant déploiement.