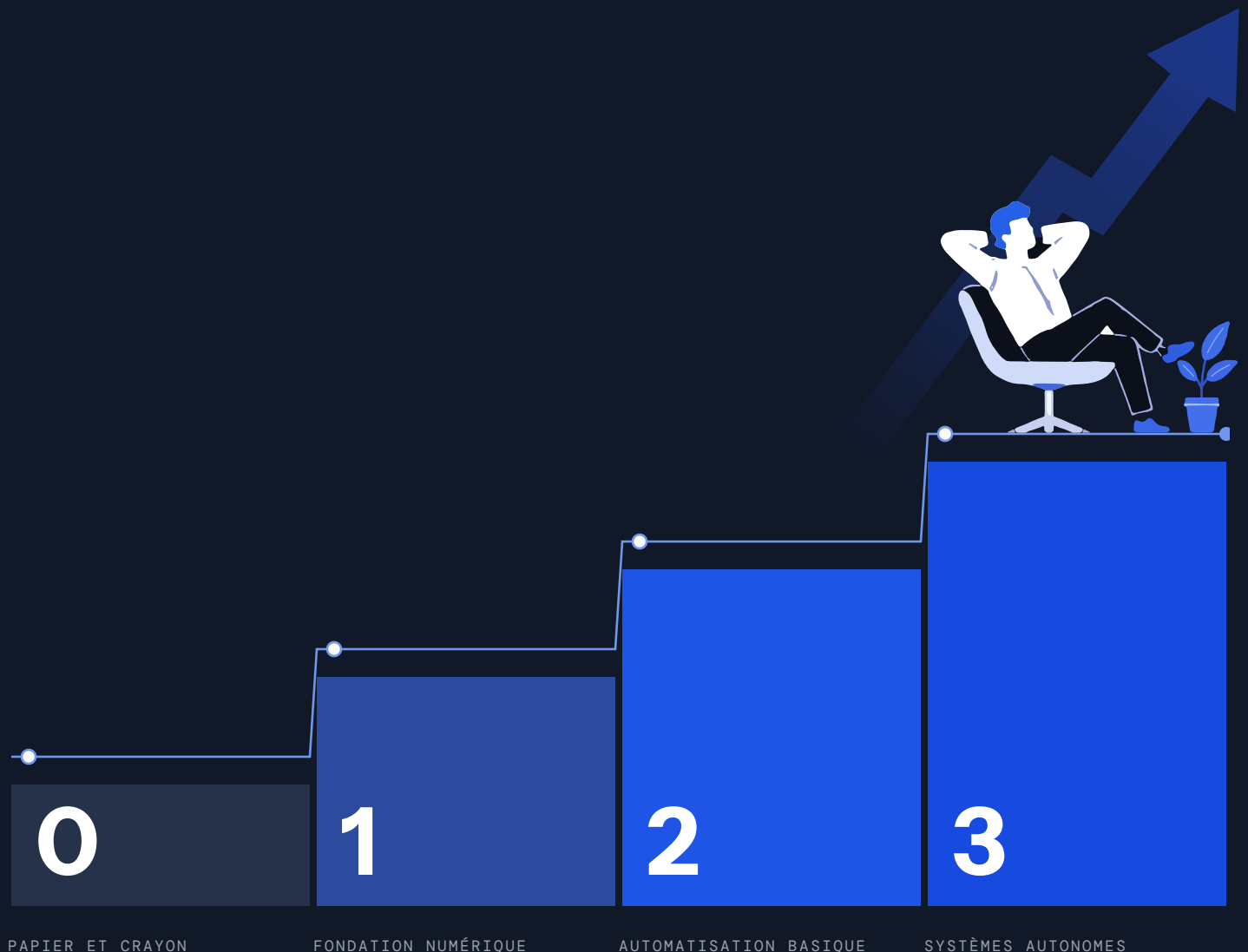


Les 4 stades de l'automatisation

La roadmap 2026 des entreprises de services



Où en est votre entreprise?

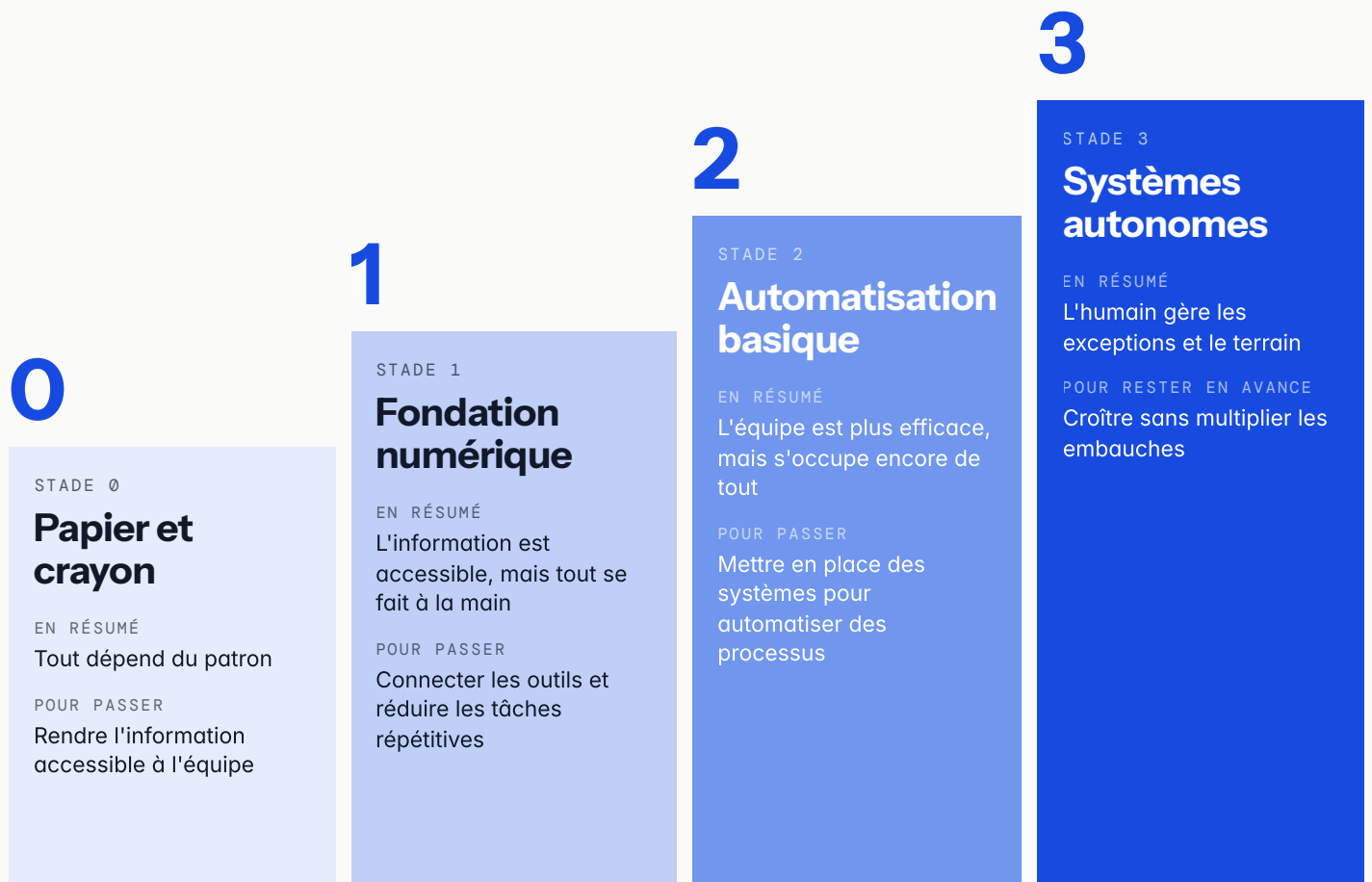
Chaque stade construit la fondation du suivant. On n'automatise pas un processus qui n'existe pas encore, et l'IA ne peut rien lire si l'information est sur papier.

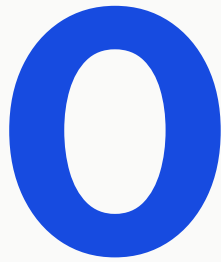
POURQUOI 2026

- Les outils d'IA sont maintenant à la portée des PME, souvent pour le prix d'un abonnement mensuel.
- Les clients s'attendent à une réponse rapide, même le soir et la fin de semaine.
- L'IA amplifie ce qui existe déjà : une bonne fondation, ou le désordre.

COMMENT VOUS SITUER

- ① **Lisez les tableaux.** Votre stade est celui qui décrit la majorité de vos départements.
- ② **Repérez votre retard.** Le département le plus en retard est votre priorité.
- ③ **Montez d'une marche.** Visez le stade suivant, pas le dernier.





STADE 0

Papier et crayon

L'entreprise vit dans la tête de son patron.



VOTRE RÔLE

Vous faites tout

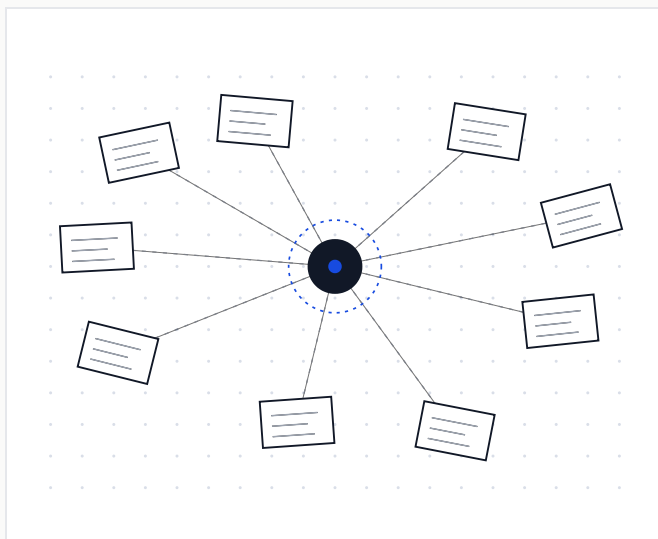
ÉQUIPE

1 à 5 personnes

EN RÉSUMÉ

Tout dépend du patron

POUR PASSER

Rendre l'information accessible à l'équipe

UNE JOURNÉE À CE STADE

Il est 21 h. Vous rentrez du chantier avec quatre appels manqués. Les soumissions s'écrivent sur la table de cuisine et l'horaire de la semaine est dans votre tête.

Un chef sans recettes écrites: tout goûte bon, tant qu'il est en cuisine.

CE QUI SE PERD À CE STADE

- Les appels manqués pendant les travaux

- Les soumissions envoyées sans aucun suivi

- Les factures en retard qu'on oublie de réclamer

- Tout ce que personne d'autre ne peut retrouver quand vous êtes absent

0

LE TABLEAU DU STADE 0

Papier et crayon

DÉPARTEMENT	BLOCAGE	POUR PASSER AU STADE 1
 Ventes	Soumissions à la main, aucun suivi	→ Chaque soumission enregistrée dans un CRM
 Marketing	Bouche à oreille seulement	→ Fiche Google Business à jour
 Service client	Appels manqués pendant les travaux	→ Numéro et courriel d'entreprise
 Opérations	Agenda papier	→ Calendrier en ligne partagé
 Finances et admin	Factures Word, retards oubliés	→ Logiciel comptable
 RH	Le patron fait tout	→ Liste des tâches à déléguer
 TI et données	Papiers et cellulaire personnel	→ Stockage infonuagique
En résumé	Tout dépend du patron	Rendre l'information accessible à l'équipe

SUCCÈS POUR SORTIR DU STADE 0



Vous connaissez les 4 outils de base



Vous avez choisi votre CRM



Vous avez choisi votre logiciel comptable



Vous avez choisi votre agenda et votre stockage

LE SIGNE

Vous acceptez que quelqu'un d'autre que vous consulte l'information.

1

STADE 1

Fondation numérique

L'information sort de la tête du patron et monte dans le nuage.



VOTRE RÔLE

Gestionnaire



ÉQUIPE

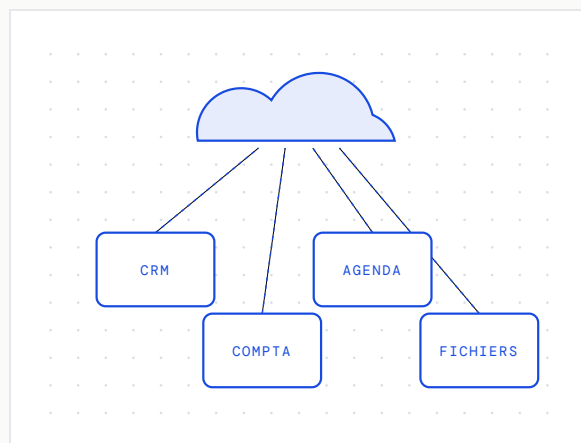
2 à 10 personnes



EN RÉSUMÉ

L'information est accessible,
mais tout se fait à la main

POUR PASSER

Connecter les outils et
réduire les tâches répétitives

UNE JOURNÉE À CE STADE

Tout est en ligne, mais chaque outil vit seul. Le soir, vous recopiez la rencontre dans le CRM, puis la facture dans le logiciel comptable.

Un restaurant où la caisse, les réservations et la cuisine ne se parlent pas.

LES 4 OUTILS DE BASE

01

CRM

Clients, leads et
soumissionsHubSpot, Jobber,
GoHighLevel, Pipedrive

02

Comptabilité

Factures et paiements

QuickBooks, Sage, Xero

03

Calendrier en ligne

Rencontres et horaires

Google Agenda, Outlook,
Calendly

04

Stockage
informatique

Factures, contrats, photos

Google Drive, OneDrive,
Dropbox

LE RACCOURCI DE 2026

L'IA générique, branchée à vos outils

Claude ou ChatGPT se branchent directement à vos outils grâce aux connecteurs (protocole MCP). Le gain de productivité est important, sans programmation.

À vérifier : les paramètres de confidentialité avant d'y brancher des données clients (Loi 25).

« Quelles soumissions n'ont eu aucun suivi depuis deux semaines ? »

« Rédige un courriel de suivi à partir de la fiche CRM de ce client. »

« Résume ma boîte de réception et liste ce qui demande une réponse. »

1

LE TABLEAU DU STADE 1

Fondation numérique

DÉPARTEMENT	BLOCAGE	POUR PASSER AU STADE 2
 Ventes	Suivi des soumissions quand on y pense	→ Rappels de suivi automatiques
 Marketing	Leads du site web recopiés à la main	→ Leads envoyés au CRM automatiquement
 Service client	Clients qui oublient leur RDV	→ Rappels SMS et courriel automatiques
 Opérations	Double saisie entre calendrier et CRM	→ Outils connectés entre eux
 Finances et admin	Factures recopiées du CRM	→ Facture créée depuis la fiche client
 RH	Information transmise de bouche à oreille	→ Procédures écrites dans le stockage partagé
 TI et données	Doublons et fiches incomplètes	→ Champs obligatoires et règles de saisie
En résumé	L'information est accessible, mais tout se fait à la main	Connecter les outils et réduire les tâches répétitives

SUCCÈS POUR SORTIR DU STADE 1

- ☒ Les 4 outils sont utilisés par toute l'équipe
- ☒ Chaque employé a son propre accès
- ☒ Aucune information importante n'existe seulement sur papier
- ☒ Un assistant IA est branché à au moins un outil

LE SIGNE

Un employé trouve une facture, un client ou un RDV sans vous appeler.

2

STADE 2

Automatisation basique

Les outils se parlent et les petites tâches se font seules.



VOTRE RÔLE

Gestionnaire qui sort du terrain

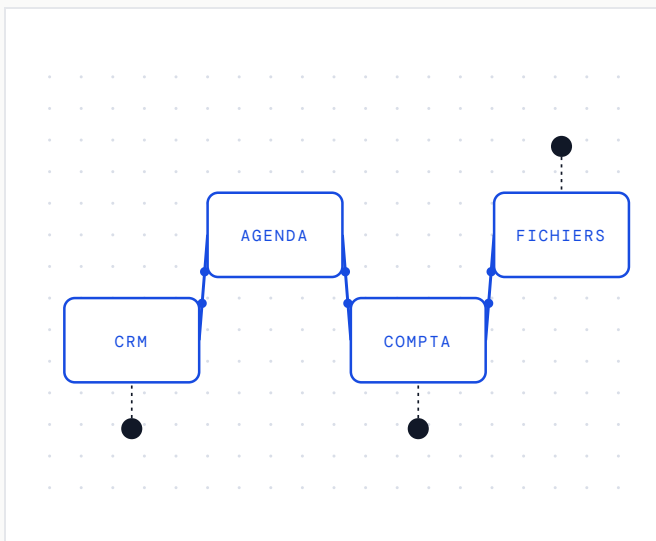
ÉQUIPE

5 à 20 personnes

EN RÉSUMÉ

L'équipe est plus efficace, mais s'occupe encore de tout

POUR PASSER

Mettre en place des systèmes pour automatiser des processus

UNE JOURNÉE À CE STADE

Les outils se parlent et les petites tâches roulent seules. Mais quelqu'un passe encore ses journées à qualifier les leads, relancer les soumissions et préparer les factures.

Des convoyeurs entre chaque poste, mais chaque poste a encore besoin de quelqu'un.

EXEMPLES D'AUTOMATISATIONS SIMPLES

01

Leads du site web ajoutés au CRM automatiquement

02

Rappels SMS avant les rencontres et les appels

03

Texte automatique après un appel manqué

04

Fin des doubles saisies entre les outils

05

Demande d'avis Google après un travail terminé

06

Confirmation automatique des RDV

Outils courants : Zapier, Make, n8n ou les fonctions intégrées à vos logiciels.

2

LE TABLEAU DU STADE 2

Automatisation basique

DÉPARTEMENT	BLOPAGE	POUR PASSER AU STADE 3
 Ventes	Qualification et prise de RDV à la main	→ Système de qualification et de prise de RDV
 Marketing	Base clients jamais recontactée	→ Réactivation automatique des anciens clients
 Service client	Réponse humaine obligatoire pour tout	→ Agent IA qui répond et transfère les exceptions
 Opérations	Soumissions relancées une à une après la relance automatique	→ Système de conversion des soumissions de A à Z
 Finances et admin	Facturation et inventaire préparés à la main	→ Facturation générée et inventaire mis à jour selon les fournisseurs
 RH	Tri des candidatures à la main	→ Présélection automatisée
 TI et données	Automatisations sans surveillance	→ Alertes en cas d'erreur, tableau de bord
En résumé	L'équipe est plus efficace, mais s'occupe encore de tout	Mettre en place des systèmes pour automatiser des processus

SUCCÈS POUR SORTIR DU STADE 2



Aucune donnée n'est saisie deux fois



Chaque lead du web arrive seul dans le CRM



Chaque RDV a son rappel



Chaque appel manqué reçoit une réponse

LE SIGNE

Les employés ne passent pas leurs journées à recopier des données.

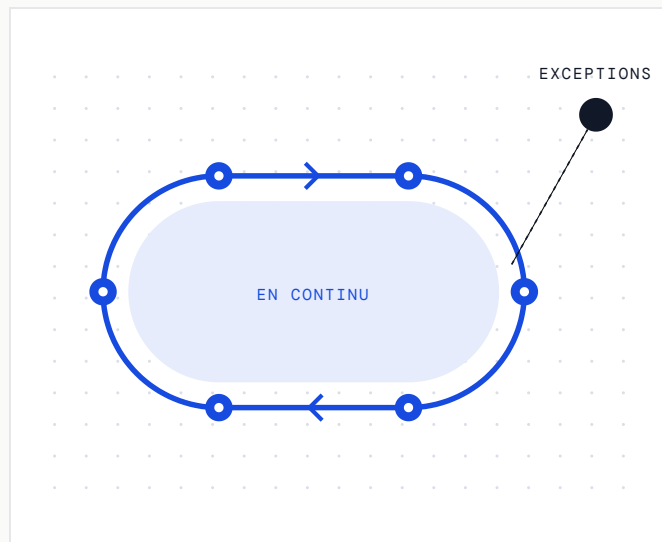
3

STADE 3

Systèmes autonomes

Des processus entiers roulent seuls. L'humain gère les exceptions.

 VOTRE RÔLE Dirigeant	 ÉQUIPE 10 personnes et plus	 EN RÉSUMÉ L'humain gère les exceptions et le terrain	 POUR RESTER EN AVANCE Croître sans multiplier les embauches
---	--	---	--



UNE JOURNÉE À CE STADE

Lundi matin, les leads de la fin de semaine sont déjà qualifiés et au calendrier. Les soumissions sont relancées, les factures sont parties. L'équipe s'occupe du terrain, de la relation client et des exceptions.

Le pilote automatique d'un avion : le pilote surveille et reprend les commandes en cas d'imprévu.

DES PROCESSUS REMPLACÉS DE A À Z

LEADS Qualification et prise de RDV, 24/7	SOUSSIONS Conversion, du suivi jusqu'à la signature	FACTURATION Factures générées et inventaire mis à jour selon les fournisseurs
---	---	---

Chaque système roule seul, régulièrement, et alerte un humain en cas d'imprévu.

3

LE TABLEAU DU STADE 3

Systèmes autonomes

DÉPARTEMENT	OÙ VOUS EN ÊTES	POUR RESTER EN AVANCE
 Ventes	Leads qualifiés et RDV pris sans humain	→ Revoir les critères de qualification chaque trimestre
 Marketing	Base clients exploitée en continu	→ Tester de nouvelles offres rapidement
 Service client	Réponse 24/7, l'humain gère les exceptions	→ Mesurer la satisfaction en continu
 Opérations	Soumissions suivies jusqu'à la signature	→ Ajouter les processus suivants un à un
 Finances et admin	Facturation et inventaire autonomes	→ Tableau de bord et alertes de trésorerie
 RH	L'équipe supervise les systèmes	→ Former l'équipe à superviser l'IA
 TI et données	Systèmes surveillés et documentés	→ Revue de sécurité et conformité Loi 25
En résumé	L'humain gère les exceptions et le terrain	Croître sans multiplier les embauches

POUR QUE LES SYSTÈMES TIENNENT



Chaque système a un responsable humain



Une alerte part à chaque imprévu



Chaque processus automatisé est documenté



Une revue des systèmes a lieu chaque trimestre

LE SIGNE

Vous pouvez doubler votre volume sans doubler vos embauches.

Commencez là où le temps fuit

La première automatisation n'est pas la plus impressionnante. C'est celle qui libère le plus d'heures, ou qui évite les erreurs les plus coûteuses.

01

Où l'information se perd ?
Un appel manqué, une soumission oubliée, une facture jamais relancée.

02

Où un client attend ?
Une demande reçue le soir, un RDV à confirmer, une question sans réponse.

03

Où l'équipe recopie ?
Les mêmes données saisies dans deux ou trois outils différents.

VOTRE GRILLE À REMPLIR

TÂCHE RÉPÉTITIVE	QUI LA FAIT	HEURES / SEMAINE	STADE VISÉ

LA RÈGLE

Classez vos lignes par heures perdues. Attaquez la première, mesurez, puis passez à la suivante.

Les 5 erreurs à éviter

1 Acheter un outil avant de définir le processus
Le logiciel ne décide pas pour vous comment le travail doit circuler.

2 Automatiser un processus brouillon
Une automatisation répète une erreur plus vite et plus souvent.

3 Sauter un stade
Sans fondation numérique, l'IA n'a aucune donnée fiable à lire.

4 Tout faire en même temps
Une automatisation à la fois, mesurée avant la suivante.

5 Oublier l'équipe
Un outil que personne n'utilise ne vaut rien. Formez, expliquez, impliquez.

CONFORMITÉ AU QUÉBEC

Loi 25

Protection des renseignements personnels : désigner un responsable, publier une politique de confidentialité et évaluer les risques avant de brancher un nouveau système sur des données clients.

LCAP

Loi canadienne anti pourriel : consentement avant tout courriel ou texto commercial, identification claire de l'expéditeur et désabonnement simple.

CRTC

Appels automatisés et télémarketing : respecter la Liste nationale de numéros exclus et obtenir le consentement requis pour les messages automatisés.

Un stade à la fois.

Chaque marche libère du temps pour gravir la suivante.