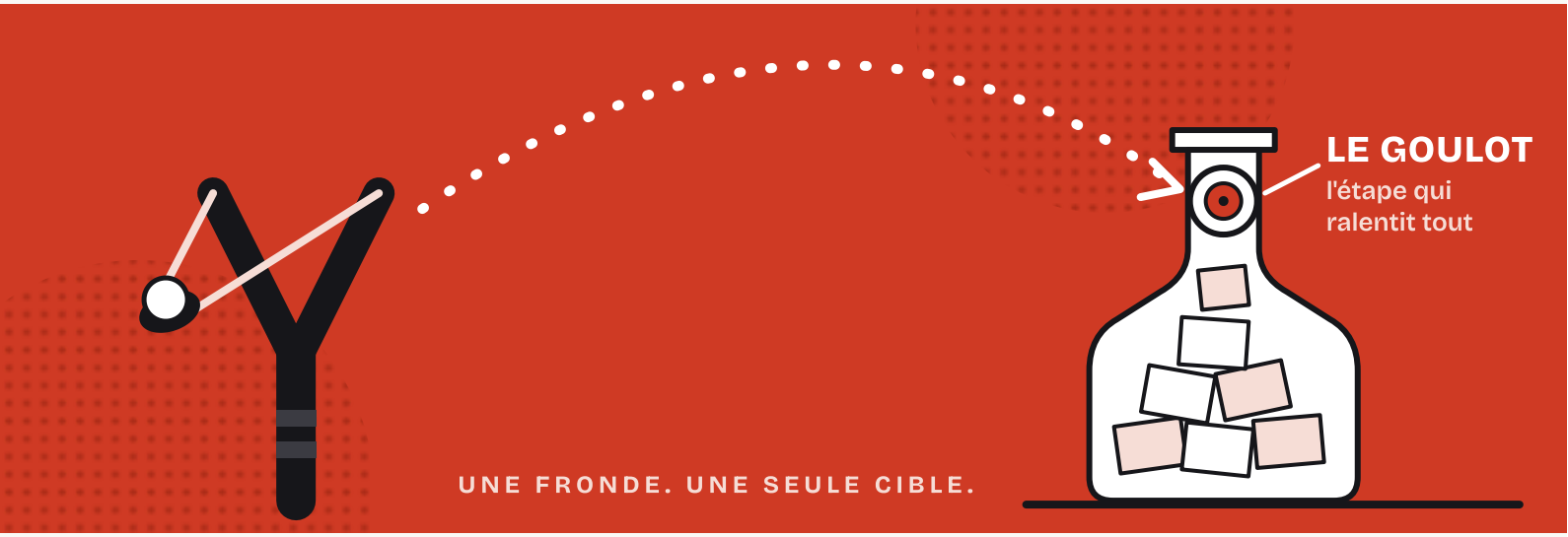


LA SOLUTION · LA MÉTHODE EN CINQ ÉTAPES

La fronde de David

Une PME n'a pas les moyens d'IKEA. Elle a mieux : la proximité que le géant a dû construire, elle l'a déjà. Voici comment la défendre… et même grandir.

Par Manuel Gourmand · Lecture : 5 minutes

David ne bat pas Goliath parce qu'il est plus fort. Il le bat parce qu'il refuse de se battre avec les armes du géant. Pas d'armure, pas d'épée : une fronde, et un seul point visé.

Face à l'IA, c'est exactement ce que font les PME qui s'en sortent.

Le vrai obstacle n'est pas l'argent

En 2025, 55 % des grandes entreprises européennes utilisaient l'IA, contre 17 % des petites. Parmi celles qui y ont songé sans franchir le pas, la raison la plus citée n'est pas le prix : c'est le manque de compétences (71 %). Si l'argent était le problème, la chute des prix aurait comblé l'écart.

L'outil ne coûte presque rien. Ce qui coûte, c'est la discipline pour bien s'en servir. Car automatiser le désordre, c'est l'accélérer : brancher un agent IA sur un processus bancal, c'est refaire sa plomberie un dimanche. L'eau coule… jusqu'au dégât des eaux.

Le bon ordre, les praticiens du Lean le connaissent depuis des décennies : voir, simplifier, standardiser, et seulement ensuite automatiser. Pour une PME, cela tient en cinq étapes, menées sur un seul flux à la fois. Prenons un cuisiniste de 40 personnes, exactement le type d'entreprise que les conseillers d'IKEA viennent concurrencer.

LA MÉTHODE, EN UN COUP D'ŒIL

0 ÉCOUTER ce à quoi vos clients tiennent
1 REGARDER où part le temps
2 RÉPARER avant d'automatiser
3 VISER le goulot, et lui seul
4 RENDRE le temps gagné au client

0 ÉCOUTER

Interrogez quinze clients récents et cinq clients perdus. Ils parlent rarement du prix. Plutôt du concepteur qui a repéré le conduit de chaudière que personne n'avait vu, du patron qui a décroché quand le plan de travail s'est fendu. Voilà ce qu'il ne faut jamais automatiser.

1 REGARDER

Ressortez votre relevé de deux semaines (épisode 2). Les relances ont des visages familiers : « Où en est ma livraison ? » « Personne ne m'a rappelé. » Voilà votre liste de corrections.

2 RÉPARER

Supprimez les causes de ces relances, puis écrivez la bonne façon de faire. Si trois concepteurs chiffrent la même cuisine de trois façons, l'IA en inventera une quatrième. « On ne peut pas mettre de l'IA dans un mauvais processus », résume Ian Lee, du groupe Adecco.

3 VISER

Trouvez l'étape qui fixe le rythme de toute l'entreprise : ici, le chiffrage, limité par l'agenda de deux concepteurs. Accélérer ailleurs ne sert à rien. Placez-y l'agent, avec une personne juste derrière, et faites-le construire par ceux qui font le travail : ils savent où se cachent les exceptions.

4 RENDRE

Les heures libérées retournent au client, pas vers la sortie : rendez-vous plus longs, visites à domicile, un appel un mois après la pose pour vérifier que les tiroirs ferment bien. C'est ce qu'a fait IKEA. Sauf que vous, la proximité, vous l'avez déjà.

ATTENTION AUX DÉBUTANTS

La recrue qui prend les appels de relance apprend, grâce à eux, quels chantiers tournent mal : c'est la chargée de devis de demain. Avant d'automatiser une tâche de débutant, écrivez ce qu'elle enseigne, et décidez comment on l'apprendra désormais.

Et si la fronde servait aussi à attaquer ?

La langue, la réglementation, la logistique : les trois murs qui retenaient les petits chez eux s'abaissent. Quand eBay a ajouté la traduction automatique, les exportations passant par sa plateforme ont bondi de 17,5 %.

Un coutelier de Thiers qui fabrique des couteaux pour chefs gauchers ne compte que quelques centaines de clients potentiels en France, mais assez en Europe, en Amérique du Nord et au Japon pour en vivre. Attention : la porte s'ouvre dans les deux sens. Les mêmes outils permettent à une entreprise de Porto ou de Poznań de venir chercher vos clients.

ET MAINTENANT ?

« Il n'est pas nécessaire de changer. La survie n'est pas obligatoire. »

W. Edwards Deming

Pour aller plus loin, mon livre *Prendre le virage de l'IA* paraît le 15 novembre : vingt fiches métiers et un autodiagnostic en dix questions. Une question, une réaction ? Écrivez-moi en commentaire : ma porte est ouverte.



Sources : Forum économique mondial (2026) ; Brynjolfsson, Hui et Liu (2019) ; Ingka Group (2023)