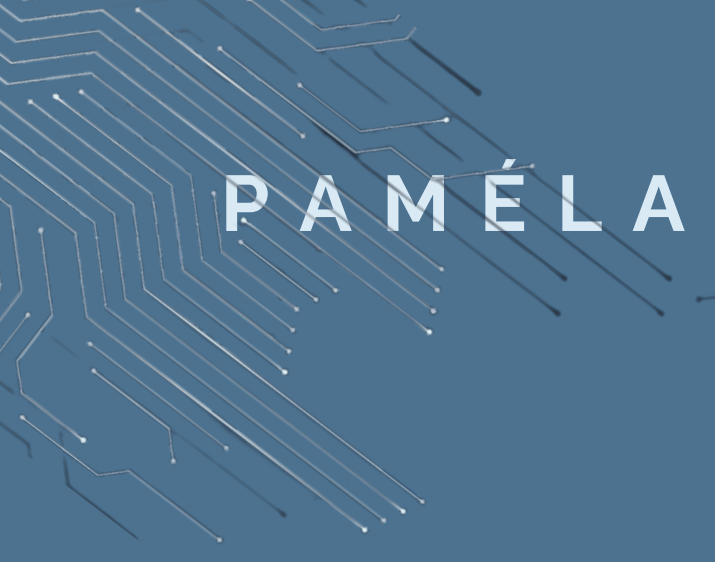




PAMÉLA FONTAINE

*Du clic au
déclic, réussir
l'accltuation
numérique des
petites entreprises*

Le numérique concret pour les artisans
et les très petites entreprises.

DUCLICAUDECLIC.FR



Introduction

Au-delà de l'outil : une révolution humaine et pédagogique

La transformation numérique n'est plus une option. Portée par l'essor de l'intelligence artificielle, elle redéfinit en profondeur les compétences, les métiers et les modes d'organisation. Pour les TPE, PME et artisans — qui constituent plus de 95 % du tissu économique français —, cette mutation est à la fois un défi stratégique et une opportunité sans précédent.

Le vrai sujet n'est pas faut-il se digitaliser mais comment le faire de façon juste, utile, durable.

Trop souvent, la digitalisation est pensée comme un simple ajout d'outils. Or chaque logiciel installé modifie l'organisation, le temps de travail, les rapports humains, et parfois même l'identité professionnelle. Intégrer un outil numérique, c'est réinterroger sa manière de décider, de planifier, de transmettre.

La transformation numérique est d'abord culturelle et pédagogique.

Elle suppose un changement de posture : passer d'une logique de maîtrise technique à une logique d'apprentissage continu, de test, d'ajustement. C'est pourquoi l'enjeu principal n'est pas technologique, mais humain.

Ce livre blanc propose une approche concrète et structurée de l'acculturation numérique des petites entreprises, fondée sur :

- Une enquête de terrain menée auprès de dirigeants, artisans et formateurs
- Des repères simples pour comprendre ce qui bloque vraiment
- Une méthode progressive, en quatre étapes
- Une sélection d'outils réellement utiles
- Une feuille de route adaptée à chaque acteur du changement

Objectif : transformer la contrainte perçue en moteur d'autonomie.

Donner aux professionnels les moyens de se saisir du numérique comme d'un levier, pas comme d'un diktat.

Sommaire

01

POURQUOI LE PASSAGE À L'ACTE EST SI DIFFICILE

- Une transformation culturelle, pas seulement technique
- Les 5 freins humains à l'acculturation numérique
- Les 4 profils d'adoption : du pragmatique débordé au réticent fatigué

03

BOÎTE À OUTILS STRATÉGIQUE

Des technologies simples qui répondent à de vrais besoins

- L'IA générative : assistant de rédaction, de synthèse et de création
- Les logiciels SaaS : organiser, facturer, collaborer
- Le no-code : créer ses propres outils sans coder
- L'automatisation : gagner du temps sur les tâches répétitives

02

LA MÉTHODE "DU CLIC AU DÉCLIC"

Une pédagogie en 4 étapes pour ancrer la confiance

- Étape 1 : Partir du métier, pas de la technologie
- Étape 2 : Obtenir des quick wins dès les premières actions
- Étape 3 : Structurer la montée en compétences
- Étape 4 : Consolider les acquis et favoriser l'autonomie

04

PAR OÙ COMMENCER ?

La feuille de route concrète pour dirigeants de TPE et artisans

- Identifier un irritant métier : partir du besoin, pas de l'outil
- Viser un premier résultat rapide et visible
- Privilégier l'entraide locale et les formats courts
- S'entourer d'un "passeur numérique" de confiance

01

POURQUOI
LE
PASSAGE À
L'ACTE EST
SI DIFFICILE

Comprendre les vrais freins, au-delà de la technique

L'idée que les artisans ou dirigeants de TPE « refusent » le numérique est un contresens.

La réalité est bien plus subtile : ce n'est pas un rejet, mais une hésitation rationnelle. Une prudence fondée sur l'expérience, la surcharge et l'absence de soutien adapté.

Le “non-clic” n'est pas une résistance au progrès.

C'est souvent un réflexe de protection : protection du temps, de la qualité de service, de la réputation, du confort de travail.



Les 5 freins humains les plus fréquents



1. La peur de mal faire

Face à des interfaces peu claires ou à des usages mal maîtrisés, beaucoup redoutent de "casser quelque chose", d'effacer une facture ou de paraître incompetents.

2. Le manque de temps

La gestion opérationnelle absorbe toute l'énergie disponible. Tester un outil numérique, même simple, devient une surcharge mentale.

3. L'utilité perçue insuffisante

Un logiciel perçu comme abstrait, déconnecté du quotidien ou trop généraliste ne déclenche aucune motivation. Sans bénéfice immédiat, il n'y a pas d'adhésion.

4. Les expériences passées décevantes

Beaucoup ont été échaudés par des outils inadaptés, des formations vides ou des discours culpabilisants. La confiance est rompue.

5. L'isolement face au problème

Un artisan est souvent seul à devoir comprendre, choisir, paramétrer... sans relais humain disponible pour l'aider au moindre blocage.

Les 4 profils d'acculturation

Mieux accompagner, c'est d'abord mieux comprendre les postures. Voici quatre profils récurrents observés sur le terrain :

Le pragmatique débordé



Manque de temps

Frein principal

- > Manque de temps
- > Simplicité

Proposer des solutions concrètes et rapides

Le pragmatique débordé

Il voit bien l'intérêt du numérique, mais son quotidien le rattrape. Il a besoin de solutions claires, simples, à effet immédiat.

Le curieux prudent

Intéressé, il a déjà tenté des choses mais n'a jamais dépassé le stade de l'essai. Il attend un cadre rassurant pour oser.

Le curieux prudent



Crainte de l'inconnu

Besoins essentiels

- > Réassurance
- > Clarté

Montrer des exemples et garantir un accompagnement

L'autodidacte connecté



Perception d'un manque de pertinence

Besoins essentiels

- > Gain de valeur
- > Flexibilité

Susciter son intérêt avec des démonstrations concrètes

L'autodidacte connecté

Il expérimente, teste, bidouille. Mais il est souvent seul, sans interlocuteur pour échanger ou progresser.

Le réticent fatigué

Il a vécu des échecs, il se protège. Chez lui, l'accompagnement doit d'abord être humain avant d'être technique.

Le curieux prudent



Crainte de l'inconnu

Besoins essentiels

- > Réassurance
- > Clarté

Montrer des exemples et garantir un accompagnement

02

LA
MÉTHODE
“DU CLIC
AU DÉCLIC”**Une pédagogie en 4 étapes pour ancrer la confiance**

Quand on accompagne un artisan ou un dirigeant de TPE, il ne s'agit pas de “former” au numérique mais d'installer un rapport de confiance avec l'outil. Le changement ne se décrète pas : il se construit par l'utilité perçue, les petites victoires et l'autonomie progressive.

Cette méthode, testée sur le terrain, repose sur 4 étapes clés. Elle transforme la peur de mal faire en envie d'explorer.



Étape 1 : Partir des usages métier

Oubliez la “transformation digitale”. Ce n'est pas en parlant de cloud, de CRM ou d'IA qu'on capte l'attention d'un professionnel surchargé.

Commencez par son métier, ses priorités, ses douleurs.

- Comment gagner 30 min par jour sur les devis ?
- Comment relancer les clients sans y penser ?

En partant d'un besoin concret, l'outil devient une solution, pas une injonction.

 « On ne parle pas de technologie pour commencer, on parle d'ambition, de vision, de problèmes concrets. » — Formateur numérique

Étape 2 : Obtenir un “quick win” immédiat

La confiance vient d'un résultat. Un outil, même simple, qui résout un problème visible dès la première utilisation, change tout.

Exemples :

- Un modèle de devis automatisé
- Une relance client qui part toute seule
- Une image pro créée en 3 minutes avec l'IA

Chaque victoire alimente un cercle vertueux :
confiance → expérimentation → compétence

Étape 3 : Structurer la montée en compétences

Le but n'est pas de tout apprendre d'un coup, mais de monter par paliers. L'apprentissage se fait par l'action, sur un cas réel, avec un accompagnement progressif.

Séquence type efficace :

Montrer → faire ensemble → laisser refaire

Cette approche dédramatise l'erreur, valorise l'essai, et transforme l'usage ponctuel en savoir-faire durable.

Étape 4 : Consolider l'autonomie

La formation ne s'arrête pas à la découverte de l'outil. Sans réactivation, les acquis se diluent. Il faut donc :

- Prévoir un point de suivi (J+15, J+30)
- Encourager le partage d'astuces en équipe
- Laisser des ressources accessibles à tout moment

Objectif final : que chacun puisse chercher, tester, corriger seul.

L'autonomie numérique, c'est l'indépendance dans l'action, pas la solitude dans la difficulté.

03

BOÎTE À
OUTILS
STRATÉGIQUE

Des technologies simples qui allègent vraiment le quotidien

Le bon outil, ce n'est pas celui qui impressionne, c'est celui qui fait gagner du temps dès demain. Pour un artisan, une TPE, le bon critère est : utile, accessible, rassurant.

Voici quatre familles d'outils aujourd'hui mûrs, simples à prendre en main et immédiatement impactants.



L'IA générative : un assistant polyvalent et accessible

Oubliez les promesses futuristes.

L'IA est déjà là, prête à l'emploi.

Des outils comme ChatGPT, Copilot (Microsoft) ou Gemini (Google) peuvent rendre service au quotidien :

- Rédiger ou reformuler des e-mails, devis, posts réseaux sociaux
- Résumer un document ou une réunion
- Générer une image professionnelle pour une plaquette ou un site
- Réorganiser une to-do list ou un planning

Exemples d'usages :

 Un artisan BTP automatise ses comptes rendus de chantier

 Une esthéticienne crée des fiches conseil personnalisées pour ses clientes



L'IA : VOTRE NOUVEL ALIÉ AU QUOTIDIEN

Un guide pratique et accessible pour comprendre rapidement sa valeur ajoutée

L'intelligence **artificielle** (IA) pour les petites entreprises et indépendants, c'est une occasion unique de **gagner en autonomie** numérique. Bien utilisée, l'IA peut :

- > Automatiser des tâches répétitives
- > Produire du contenu de qualité
- > Décider plus vite
- > Transformer l'informatique en un simple dialogue

Bien utiliser l'IA : Précautions & Bénéfices

Précautions	Bénéfices
 Toujours vérifier les informations générées	 Bénéfices
 Ne pas divulguer de données sensibles	> Gain de temps
 Être conscient des limites des modèles	> Augmentation de la productivité
 Vès	> Autonomie
	> Créer un visuel d'action
	> Simplicité d'usage

Votre boîte à outils IA : Usages & exemples

Généralistes	Visuels	Aide administrative
 ChatGPT	 DALL-E	 Grammarly
 Claude	 Midjourney	 Jasper

Cas pratique

Une esthéticienne reçoit directement des recommandations clients personnalisées lors de rendez-vous, pour ne plus rien oublier.



Les logiciels en ligne (SaaS) : des bases solides sans installation

Le modèle SaaS (Software as a Service) permet de travailler partout, sans rien installer. Ils constituent une colonne vertébrale numérique pour l'organisation.

- Microsoft 365 / Google Workspace : documents partagés, agendas, mails
- Notion, Trello : gestion de projet, tableaux de bord
- CRM comme HubSpot, Axonaut : suivi client, devis, relances
- Outils de facturation : PennyLane, Henrii, Tiime

 Tous ces outils ont en commun trois apports clés : une meilleure visibilité, une plus grande fiabilité, et un gain de temps immédiat.



🔧 Le no-code : créer ses propres outils, sans coder

Avec le no-code, on peut concevoir des outils 100 % adaptés à son métier.

Pas besoin d'être développeur : les plateformes comme Bubble, Glide ou Power Apps permettent de créer :

- Un portail client
- Un tableau de suivi de chantier
- Un formulaire interactif pour les rendez-vous

Exemple :

🔪 Un menuisier crée un espace client qui réduit de 50 % les appels entrants.

Le No-Code pour les TPE : créez vos outils sur mesure

Concevez des outils métiers personnalisés sans compétences techniques grâce à des interfaces visuelles simples.

Le No-Code : créez vos propres outils

Créez des solutions métier sans écrire une ligne de code

- ✓ Interfaces visuelles glisser-déposer

Outils no-code populaires et cas d'usage

Applications web
Portails clients, CRM

Bases de données intelligentes
Automatisations adaptées aux besoins

Espaces de travail tout-en-un
Centralisons données et collaboration

Applications mobiles
Automatisations marquées aux-mesure

L'impact concret pour votre entreprise

Ce menuisier a réduit son temps administratif et créé un portail client pour 20€/mois, sans compétence technique.

- +4h de gestion gagnées/semaine
- 50% de coût logiciel

Les 5 avantages clés du no-code pour les TPE

- Coût très faible
- Appropriation rapide
- Totale
- Evolutivité
- Autonomie réelle et
- Indépendance

🔄 L'automatisation : connecter les outils, supprimer les tâches ingrates

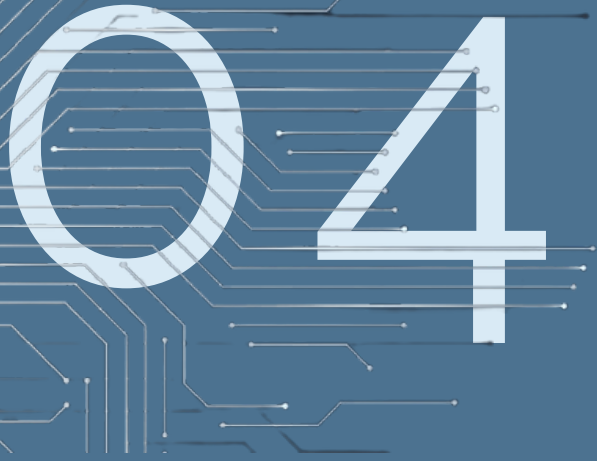
Des services comme Make, Zapier, N8N ou Power Automate permettent de relier vos outils entre eux.

Principe : si ceci se passe, alors fais cela.

- Envoi automatique d'un accusé de réception
- Archivage de documents dans le bon dossier
- Notification automatique en cas d'impayé

Résultat : moins de tâches manuelles, moins d'oublis, plus de sérénité.





PAR OÙ COMMENCER ?

Quatre leviers pour enclencher le changement numérique

La transition numérique ne se décrète pas, elle se construit à partir du réel. Ce qui fait déclic, ce n'est pas un grand plan ou une injonction extérieure, mais une amélioration tangible dans le quotidien. Voici quatre leviers simples, activables immédiatement par tout dirigeant de petite entreprise.

1. Identifier un irritant métier : partir du besoin, pas de l'outil

La bonne question n'est pas "quel logiciel choisir ?" mais "qu'est-ce qui me complique la vie au quotidien ?".

Un oubli de relance, une perte de temps sur les devis, une organisation floue : c'est à partir de ces irritants que le numérique prend tout son sens. Un outil n'est utile que s'il répond à un besoin métier clair.

2. Viser un premier résultat rapide et visible

Avant d'apprendre à tout faire, il faut d'abord obtenir une première victoire.

Un outil bien choisi doit produire un effet immédiat, même modeste : un gain de temps, une tâche supprimée, une meilleure visibilité.

C'est cette preuve concrète d'efficacité qui enclenche la confiance et donne envie d'aller plus loin.

3. Privilégier l'entraide locale et les formats courts

La majorité des dirigeants n'ont ni le temps ni l'envie de suivre une formation théorique.

Ce qui fonctionne, ce sont les formats courts, utiles et proches : un atelier d'1h, un tuto vidéo appliqué à un vrai cas, un échange avec un pair qui a déjà testé.

L'apprentissage se fait mieux en contexte, avec des repères familiers.

4. S'entourer d'un “passeur numérique” de confiance

La solitude face au numérique est un frein majeur. Il suffit parfois d'une personne ressource pour débloquer une situation : un collaborateur, un alternant, un professionnel de confiance.

Ce “passeur” n'est pas un expert, c'est un facilitateur. Il sait montrer au bon moment, avec les bons mots, sans jugement.

Conclusion

Du clic au déclic, de l'outil à l'autonomie

Ce livre blanc ne propose pas une vision technophile ni un catalogue de solutions miracles. Il défend une conviction simple :

la transformation numérique des TPE et des artisans est d'abord une affaire de confiance, de clarté et de pédagogie.

Les outils existent. Ils sont plus accessibles que jamais. Mais leur adoption ne repose ni sur la performance technique ni sur la conformité réglementaire. Elle repose sur des facteurs humains : le sens, le rythme, le soutien.

Il ne s'agit pas d'apprendre à cliquer.
Il s'agit de créer les conditions du déclic.

Ce moment où l'outil cesse d'être un problème pour devenir une réponse.

Ce moment où le dirigeant reprend la main, gagne en visibilité, retrouve du temps pour ce qui compte : son métier, ses clients, son équipe.

Ce déclic ne passe ni par des discours, ni par des obligations. Il passe par :

- Une amélioration concrète du quotidien
- Une montée en compétence choisie
- Une relation humaine de confiance

C'est ainsi que naît une autonomie numérique durable, construite sur mesure, à l'échelle des réalités de terrain.

Qui suis-je ?

Je suis Pamela Fontaine, ancienne professionnelle du secteur du recyclage automobile devenue spécialiste du numérique pour les petites entreprises et artisans. Après plusieurs années d'expérience, j'ai ressenti le besoin d'aligner mon quotidien professionnel avec mes aspirations: aider les dirigeants à gagner du temps, simplifier leurs tâches et retrouver du sens dans leur activité.

Pour y parvenir, j'ai décidé de me réorienter vers le marketing digital et l'intelligence artificielle, en intégrant le MBA Marketing Communication Innovation à De Vinci Executive Education. Ce parcours exigeant m'a permis de comprendre, tester et maîtriser des outils numériques concrets, et surtout de les appliquer à des situations réelles de terrain.

Mon engagement aujourd'hui est d'accompagner les artisans et dirigeants de TPE dans une appropriation du numérique qui fasse sens, qui libère du temps et qui crée de la valeur au quotidien — sans jargon inutile, sans solutions hors sol, mais avec une pédagogie progressive et centrée sur les besoins métier.

Aller plus loin

Ce livre blanc propose une synthèse structurée pour amorcer la transition numérique des artisans et dirigeants de TPE.

Pour découvrir des ressources complémentaires, accéder à des exemples concrets d'outils, ou prolonger la réflexion avec des contenus exclusifs issus du terrain :

👉 Rendez-vous sur : www.duclicaudeclic.fr ou
www.linkedin.com/in/pamela-fontaine/

Vous y trouverez :

- Des fiches pratiques par usage métier
- Des tutoriels ciblés pour tester des outils pas à pas
- Des articles et retours d'expérience
- Des formats d'accompagnement à la carte

Un seul objectif : faire du numérique un levier utile, choisi, maîtrisé.