

LE PETIT LIVRE DE L'IA · CHAPITRE 6.2 · FICHE DE RÉVISION, STYLE EXAMEN

Une PME lisible pour l'IA : clients et candidats

LPD · données Quand un client ou un candidat interroge une IA, elle résume votre entreprise à partir de ce qu'elle trouve. Des informations exactes, identiques partout et appuyées sur des preuves réduisent les erreurs. Un plan de 30 jours, sans prestataire, suffit à rattraper l'essentiel.

1 L'essentiel à savoir par cœur

- Seules **21 %** des PME utilisent l'IA en marketing ; **8 %** vérifient systématiquement ce qu'elle dit d'elles, **2 %** prennent des mesures ciblées (PME Digital Pulse 2026).
- Le premier frein n'est pas le budget : **44 %** ne voient pas d'avantage ni de besoin clair ; **39 %** ne savent pas comment l'intégrer, **38 %** manquent de connaissances sur les outils.
- Le levier n° 1 est gratuit : une **fiche d'identité unique** (nom, adresse, horaires, services, emploi) recopiée à l'identique partout.
- Ensuite seulement : produire du contenu avec l'IA, toujours relu, sans données personnelles dans un outil public.

30 jours
pour rattraper l'essentiel

10
questions à poser aux assistants

8 %
des PME vérifient systématiquement

0 fr.
les fiches gratuites

2 La base légale, article par article

- Dès qu'un outil d'IA traite des données de clients, de candidats ou de collaborateurs, la LPD s'applique : informer les personnes de la collecte, de la finalité et des destinataires (LPD 19).
- Confier des données à un outil en ligne, c'est en principe une sous-traitance : contrat, sécurité, et seulement ce que la PME pourrait faire elle-même (LPD 9).
- Un outil hébergé à l'étranger : communication permise vers un pays au niveau de protection adéquat, sinon avec des garanties (LPD 16 et 17).
- Une violation de la sécurité des données à risque élevé s'annonce dans les meilleurs délais au PFPDT (LPD 24).

3 Les règles, cas par cas

Situation	Règle	Article
Répondre aux avis avec l'aide de l'IA	Possible, relu, sans données sensibles	LPD 6
Coller la liste des clients dans un outil public	Non : sous-traitance et transfert non maîtrisés	LPD 9, 16
Horaires en image seulement sur le site	À corriger : texte lisible par les moteurs et l'IA	Bonne pratique
Deux adresses différentes selon les annuaires	Corriger partout, supprimer les doublons	Bonne pratique
Publier ses places d'apprentissage	Sur la bourse officielle et sur le site, avec les conditions	Bonne pratique

4 La méthode, dans l'ordre

1. Poser les dix questions à trois assistants.
2. Revendiquer les fiches gratuites.
3. Écrire la fiche de référence.
4. La recopier partout à l'identique.
5. Refaire le test dans trois mois.

> **« D'abord fiable et cohérent partout, ensuite seulement automatiser. »**

6 Les pièges

Faire générer des textes par l'IA avant d'avoir corrigé les informations de base : on diffuse plus vite des données fausses.

Côté RH et paie : Ce qui change pour le service RH

- Les candidats cherchent aussi par l'IA : la page « travailler chez nous », les annonces et les places d'apprentissage font partie de la fiche d'identité.
- Former une personne référente (la fiche, le test, la charte) est un levier RH concret : 38 % des PME manquent de connaissances sur les outils.
- Voir la marque employeur et le recrutement.

7 Le cas type du chapitre

La fiduciaire mal décrite. Une fiduciaire de 4 personnes à Bulle découvre qu'un assistant IA donne son ancienne adresse, des horaires faux et ne la cite pas parmi les fiduciaires de la ville. Elle n'a jamais revendiqué ses fiches sur les services de cartes.

a. Quel plan sur 30 jours ?

b. Faut-il un outil payant ?

c. Quel indicateur suivre ?

Corrigé en fin de fiche.

8 Le coin de l'expert

- Les données structurées (bloc LocalBusiness de schema.org, produit par l'outil) aident les moteurs à lire nom, adresse, téléphone et services ; elles ne garantissent pas d'être cité par une IA, chaque assistant ayant ses propres sources.
- Fracture par taille (PME Digital Pulse 2026) : usage de l'IA en marketing 49 % des moyennes, 39 % des petites, 18 % des micro-entreprises ; jamais vérifié 36 %, 45 % et 60 % ; intention de s'y mettre sous 12 mois 47 %, 33 % et 19 %.
- Gains attendus déclarés : rapidité, moins de charge, efficacité ; la seule mesure qui compte pour une PME reste commerciale (appels, devis, rendez-vous).
- Charte interne d'une page : outils autorisés, données interdites, relecture humaine, responsable ; voir la charte IA.

10 Questions d'examen

1. Vrai ou faux ? Les fiches d'entreprise des moteurs de recherche et des cartes sont gratuites.
2. Vrai ou faux ? Le premier frein des PME à l'IA est le budget.
3. Vrai ou faux ? Des horaires publiés seulement en image sont bien lus par l'IA.
4. Vrai ou faux ? Confier des données de clients à un outil en ligne peut être une sous-traitance.
5. Vrai ou faux ? Des données structurées garantissent d'être recommandé par une IA.
6. Vrai ou faux ? Il faut refaire le test de lisibilité régulièrement.
7. Cas express : Une micro-entreprise doit-elle acheter un outil de visibilité IA ?
8. Résolvez le cas type de la section 7, « La fiduciaire mal décrite », questions a à c.
9. Citez les étapes de la méthode, dans l'ordre, et la base légale du chapitre.

11 Corrigés

1. Vrai : Elles se revendiquent sans frais.

2. Faux : 44 % ne voient pas d'avantage ni de besoin clair.

3. Faux : Mieux vaut du texte.

4. Vrai : LPD 9.

5. Faux : Elles aident la lecture, sans garantie.

6. Vrai : Chaque trimestre, après chaque changement.

7. Pas d'abord. Les fiches gratuites et une fiche d'identité unique suffisent souvent.

8.

1. Semaine 1 : poser les dix questions à trois assistants et noter les erreurs. Semaine 2 : revendiquer et compléter les fiches gratuites des moteurs de recherche et des cartes. Semaine 3 : rédiger la fiche de référence et la recopier sur le site, les annuaires suisses et les réseaux. Semaine 4 : horaires et services en texte sur le site, routine d'avis.

2. Pas nécessairement : avec 1 à 3 canaux, la gestion manuelle suffit. Un outil de synchronisation fait gagner du temps à une PME présente sur beaucoup de canaux ; comparer coût, durée d'engagement, récupération des données et conformité LPD.

3. Un seul au départ : appels ou demandes de rendez-vous issus des fiches ; et le score du test de lisibilité, refait après trois mois.

9. 1) Poser les dix questions à trois assistants. ; 2) Revendiquer les fiches gratuites. ; 3) Écrire la fiche de référence. ; 4) La recopier partout à l'identique. ; 5) Refaire le test dans trois mois. Base : LPD 6, 9, 16, 17, 19, 24 ; PME Digital Pulse 2026 (communiqué du 29.09.2026).