> EXEMPLE : une entreprise fictive. Pas un client d'Adwaizer.

Rapport d'audit IA : Larchmere Home Comfort Ltd. (exemple)

Préparé par : Adwaizer AI Consulting Inc. · **Mandat :** Audit IA d'Adwaizer (2 semaines, prix fixe 2 100 $ CA plus TPS/TVH (clients au Canada) ou 1 500 $ US (clients hors Canada)) · **Version du rapport :** exemple, octobre 2026

Ce qu'est cette page. Voici le rapport que le client conserve à la fin de l'Audit IA d'Adwaizer. Larchmere Home Comfort est inventée pour montrer la forme et le niveau de détail ; l'entreprise, ses employés et ses chiffres n'existent pas. Dans un vrai audit, chaque chiffre provient des propres dossiers du client ou des entrevues, et chaque estimation indique sur quoi elle repose.

Comment lire les chiffres. Rien dans ce rapport n'a été mesuré. Les chiffres marqués *(estimation du propriétaire)* sont ceux que le propriétaire fictif nous a donnés en entrevue. Les chiffres marqués *(estimation)* sont les nôtres et indiquent leur hypothèse à côté. Les coûts sont en dollars canadiens (CAD), avant taxes.

---

1. Sommaire

Larchmere Home Comfort est une entreprise de services résidentiels de chauffage, de climatisation et de plomberie à Ottawa, qui compte 24 personnes. Son équipe de bureau de quatre personnes passe une bonne partie de la semaine sur des tâches qui suivent toujours le même schéma : répondre aux mêmes questions des clients, retaper les notes des techniciens dans les factures, relancer les renouvellements des plans d'entretien et remplir les formulaires de remise. La préoccupation du propriétaire : le bureau ne peut pas suivre pendant les deux saisons de pointe (premier coup de froid, première vague de chaleur) sans embaucher.

Nous avons cartographié 10 flux de travail et évalué 6 occasions d'utiliser l'IA. Notre recommandation :

1. **Commencer par les notes de travail des techniciens converties en facture et en résumé pour le client** (occasion O2). Le risque est faible, elle utilise des outils que Larchmere possède déjà et elle redonne au bureau environ 6 à 8 heures par semaine selon notre estimation.
2. **Ensuite, un assistant de renouvellement des plans d'entretien** (O3), qui protège des revenus récurrents que le propriétaire croit perdre aujourd'hui.
3. **Puis un assistant de prise d'appels en dehors des heures d'ouverture** (O1), une fois que les flux des notes de travail et des renouvellements auront montré à l'équipe qu'on peut faire confiance aux brouillons de l'IA et les vérifier.

Nous déconseillons **pour l'instant** les soumissions de prix automatisées et les demandes de remise rédigées par l'IA (section 5). Le plan de 90 jours de la section 6 livre la première occasion aux semaines 1 à 6 et lance la deuxième aux semaines 7 à 12. Coût estimé des trois occasions recommandées : CAD 9,000 à 16,000 une fois, plus CAD 1,500 à 4,200 par année pour le fonctionnement (section 7), pour un gain de temps estimé de 12 à 18 heures de bureau par semaine en saison de pointe une fois les trois en place.

---

2. L'entreprise (fictive)

Élément	Détail
Nom	Larchmere Home Comfort Ltd. (inventé)
Emplacement	Ottawa (Ontario) ; dessert la ville et les localités voisines
Secteur	CVCA résidentiel (fournaises, thermopompes, climatisation) et plomberie : réparations, installations, plans d'entretien
Personnel	24 : propriétaire-exploitant, directrice du bureau, 2 répartiteurs / service à la clientèle, 1 teneur de livres, 2 estimateurs, 14 techniciens certifiés, 3 apprentis
Clients	Environ 3,000 ménages actifs *(estimation du propriétaire)* ; environ 900 avec un plan d'entretien annuel *(estimation du propriétaire)*
Chiffre d'affaires	Non divulgué pour cet exemple
Outils actuels	Une application de gestion des services sur le terrain pour l'horaire, la répartition et la facturation ; QuickBooks Online ; Google Workspace (Gmail, Agenda, Drive, Sheets) ; un tableur partagé pour les plans d'entretien ; un système téléphonique avec boîte vocale ; des formulaires papier ou photographiés au téléphone pour les remises
Personnes rencontrées	Propriétaire, directrice du bureau, les deux répartiteurs, teneur de livres, un estimateur, trois techniciens (huit entrevues de 30 à 45 minutes)

---

3. Constats sur la situation actuelle

F1. En saison de pointe, le goulot d'étranglement est le bureau, pas les techniciens. Pendant la première semaine froide de l'année, les répartiteurs répondent à environ 120 appels par jour, contre environ 50 un jour normal *(estimation du propriétaire)*. Les appels vont à la boîte vocale quand les deux lignes sont occupées, et les messages laissés en dehors des heures d'ouverture sont retournés le lendemain matin.

F2. Les notes de travail sont retapées. Les techniciens écrivent leurs notes dans l'application de gestion des services avec leurs propres abréviations. La directrice du bureau les réécrit en lignes de facture et en résumé destiné au client, environ 4 minutes par travail, plus pour les installations *(estimation du propriétaire)*, sur environ 150 travaux par semaine en moyenne annuelle et 35 à 45 travaux par jour en saison de pointe *(estimation du propriétaire)*.

F3. Les renouvellements des plans d'entretien vivent dans un tableur. Personne n'est responsable de la liste des renouvellements. Le propriétaire croit que 15% à 20% des plans expirent chaque année sans que personne ne le demande au client *(estimation du propriétaire)*.

F4. Les soumissions pour les installations prennent de 3 à 5 jours ouvrables *(estimation du propriétaire)*, parce que les estimateurs les rédigent après les heures à partir des notes et des photos prises sur place.

F5. Les formulaires de remise sont sujets aux erreurs. Les formulaires de remise des services publics et des gouvernements pour les thermopompes et les fournaises sont remplis à la main à partir des factures. Le teneur de livres signale deux à trois formulaires renvoyés par mois pour des renseignements manquants *(estimation du propriétaire)*.

F6. Les données sont en assez bon état pour une entreprise de cette taille. L'historique des clients, de l'équipement et des travaux se trouve dans un seul système (l'application de gestion des services). Les données des plans d'entretien sont l'exception (tableur, dates incohérentes).

F7. Il n'existe aucune politique sur l'IA. Deux employés collent déjà des messages de clients dans un agent conversationnel grand public gratuit pour rédiger leurs réponses. Les noms et adresses des clients se retrouvent ainsi dans un outil que l'entreprise n'a pas examiné.

Niveau de préparation (notre évaluation, 1 = faible, 5 = solide)

Dimension	Note	Pourquoi
Données	3	Données des travaux et des clients dans un seul système ; plans d'entretien dans un tableur
Outils	4	Outils infonuagiques déjà payés, avec des options d'exportation et d'intégration
Personnes	3	Équipe de bureau ouverte à de l'aide ; techniciens méfiants envers « encore plus de saisie »
Processus	2	Les étapes de la saison de pointe sont informelles et reposent sur deux personnes
Gouvernance	1	Aucune politique sur l'IA ; un outil grand public non examiné utilisé avec des données de clients

Ces notes reflètent notre jugement à partir des entrevues, pas une mesure.

---

4. Carte des flux de travail et occasions d'IA évaluées

4.1 Flux de travail cartographiés (10)

#	Flux de travail	Heures par semaine, bureau *(estimation du propriétaire)*	Risque d'erreur	Sensibilité des données	Pertinence pour l'IA
W1	Répondre aux appels et prendre les rendez-vous	40+ en saison	Moyen	Moyenne (noms, adresses)	Moyenne
W2	Suivi des messages vocaux reçus en dehors des heures	4	Moyen	Moyenne	Élevée
W3	Notes de travail converties en facture et en résumé	8 à 10	Moyen	Moyenne	Élevée
W4	Renouvellements des plans d'entretien	3 (quand quelqu'un s'en occupe)	Élevé (renouvellements manqués)	Faible	Élevée
W5	Soumissions pour les installations	6 (estimateurs, après les heures)	Élevé (prix)	Faible	Moyenne
W6	Formulaires de remise	4	Élevé (refus)	Élevée (coordonnées du propriétaire, numéros de compte)	Faible pour l'instant
W7	Réponses aux avis en ligne	1	Faible	Faible	Élevée
W8	Saisie des factures des fournisseurs	3	Moyen	Faible	Moyenne
W9	Horaire des techniciens	10	Élevé	Faible	Faible (l'application de gestion des services le fait déjà)
W10	Embauche et intégration des apprentis	2	Faible	Moyenne	Faible

4.2 Occasions évaluées

Évaluation : **Valeur** (temps ou revenus protégés), **Effort** (difficulté de construction et d'exploitation ; 5 = le plus facile), **Risque** (ce qui pourrait mal tourner pour les clients ou l'entreprise ; 5 = le plus sûr). Chaque critère est noté de 1 à 5 ; total sur 15. Les notes reflètent notre jugement, avec le raisonnement dans la dernière colonne.

#	Occasion	Valeur	Effort	Risque	Total	Raisonnement
O2	**Notes de travail → lignes de facture + résumé pour le client.** L'IA rédige les deux à partir des notes et des photos du technicien ; la directrice du bureau vérifie et envoie.	4	4	4	**12**	Volume élevé, une personne vérifie chaque brouillon, les données restent dans des outils examinés
O3	**Assistant de renouvellement des plans d'entretien.** Nettoyer la liste des plans, puis envoyer à chaque client un rappel de renouvellement personnalisé rédigé par l'IA et approuvé par lot.	4	4	4	**12**	Protège des revenus récurrents ; faible sensibilité des données ; petite construction
O1	**Assistant de prise d'appels en dehors des heures.** Un formulaire Web et SMS, avec un agent IA qui répond aux questions courantes à partir des pages de services de Larchmere et fixe un rappel ; les mots urgents (odeur de gaz, pas de chauffage avec des nourrissons ou des aînés) vont directement au technicien de garde.	5	3	3	**11**	Le plus grand gain en saison de pointe ; l'acheminement des urgences doit être testé à fond
O4	**Brouillons de réponses aux avis.** L'IA rédige des réponses aux avis en ligne que le propriétaire approuve.	2	5	4	**11**	Gain rapide, petite valeur ; bonne première expérience pour le personnel
O5	**Premiers brouillons de soumissions.** L'IA transforme les notes et photos de visite de l'estimateur en brouillon de soumission à partir de la liste de prix de Larchmere.	4	2	2	**8**	Utile, mais les erreurs de prix coûtent de l'argent ; la liste de prix n'est pas encore structurée
O6	**Préremplissage des formulaires de remise.** L'IA remplit les formulaires de remise à partir des factures et des dossiers d'équipement.	3	2	1	**6**	Données personnelles et de compte sensibles ; les règles des programmes changent ; les erreurs retardent l'argent dû aux clients

Les 3 meilleures pour Larchmere : O2, O3 et O1, dans cet ordre. O4 est un gain rapide qui peut accompagner O2 presque sans coût supplémentaire.

4.3 Ce qui pourrait mal tourner, par occasion retenue

#	Risque principal	Comment nous le contiendrions
O2	Un brouillon ajoute une pièce ou un frais que le technicien n'a pas utilisé	Chaque brouillon est vérifié par rapport à la liste des pièces du travail avant l'envoi ; rien n'est envoyé automatiquement
O3	Un rappel est envoyé à un client qui a déjà renouvelé ou qui a déménagé	Nettoyer la liste d'abord ; approbation par lot par la directrice du bureau ; désabonnement facile dans chaque message, conformément à la loi canadienne anti-pourriel (LCAP)

#	Risque principal	Comment nous le contiendrions
O1	Un appel d'urgence lié à la sécurité est traité comme un appel courant	Des règles fixes de mots-clés et de questions acheminent l'appel au technicien de garde avant toute étape d'IA ; l'agent ne donne jamais de conseils de réparation ; testé avec 50 appels scénarisés avant le lancement

5. À ne pas faire tout de suite

Idée	Pourquoi pas maintenant	À revoir quand
Soumissions de prix automatisées envoyées directement aux clients (au-delà des brouillons O5)	Les erreurs de prix coûtent de l'argent et la confiance ; la liste de prix n'est pas structurée	La liste de prix est dans une seule liste structurée et les brouillons O5 sont justes depuis 3 mois
Demandes de remise remplies par l'IA (O6)	Données personnelles et de compte sensibles ; les règles des programmes changent souvent	Un outil d'IA payant et examiné et une politique écrite sur l'IA sont en place
Un agent vocal IA qui répond à la ligne principale	Les clients sans chauffage en urgence veulent parler à une personne ; risque pour la réputation	La prise d'appels en dehors des heures (O1) a fonctionné pendant une saison complète
Remplacer l'application de gestion des services	Elle fonctionne ; le coût d'un changement dépasse de loin tout gain lié à l'IA	Non recommandé

6. Feuille de route de 90 jours

Semaines	Travail	Responsable (Larchmere)	Mesure du succès
1	Rédiger une politique d'une page sur l'utilisation de l'IA ; faire passer le personnel de l'agent conversationnel grand public gratuit à un outil d'affaires examiné	Propriétaire	Politique signée par tout le personnel de bureau
1-2	Conception d'O2 : réunir 50 travaux passés, s'entendre sur la forme de la facture et du résumé, mettre en place l'étape de rédaction dans les outils actuels	Directrice du bureau	Forme approuvée
3-4	Projet pilote d'O2 sur de vrais travaux, chaque brouillon vérifié ; ajout des brouillons de réponses aux avis d'O4	Directrice du bureau	80% des brouillons n'exigent que de petites corrections *(cible, pas une prévision)*
5-6	O2 en service pour tous les travaux ; temps par travail suivi pendant 2 semaines	Directrice du bureau	Temps par travail en baisse par rapport à la référence que l'équipe établit à la semaine 1
7-8	O3 : nettoyer la liste des plans d'entretien pour en faire une seule source structurée	Teneur de livres	Chaque plan a un client, une date de début et une date de renouvellement

Semaines	Travail	Responsable (Larchmere)	Mesure du succès
9-10	O3 : rappels de renouvellement rédigés et approuvés par lots chaque semaine	Directrice du bureau	Taux de renouvellement suivi par rapport à la liste de l'an dernier
11-12	Conception d'O1 et plan de tests de sécurité (la construction commence après le jour 90)	Propriétaire, responsable de garde	50 appels de test scénarisés rédigés et approuvés

Les mesures sont fixées par le client à la semaine 1. Nous ne promettons aucune économie ; nous nous entendons sur la façon de la mesurer avant le début des travaux.

---

7. Coûts (CAD, estimations)

Tous les chiffres sont des **estimations** pour cette entreprise fictive. Une vraie proposition les remplace par des soumissions de fournisseurs et un prix fixe d'Adwaizer.

Élément	Une fois	Fonctionnement annuel	Hypothèse
Audit IA (ce rapport)	2 100 $ CA plus TPS/TVH (clients au Canada) ou 1 500 $ US (clients hors Canada), fixe	aucun	Prix publié de l'audit d'Adwaizer ; facturé dans la devise du client (PROPOSAL-RULES §6)
Rédaction des notes de travail O2 (construction et mise en place)	3,000 à 5,000	600 à 1,500	3 à 5 jours de construction au tarif d'une petite firme de conseil ; le coût de fonctionnement suppose un abonnement d'affaires à un outil d'IA pour 2 utilisateurs du bureau plus l'utilisation du modèle sur environ 8,000 travaux par année
Brouillons de réponses aux avis O4	0 à 500	compris ci-dessus	S'appuie sur la mise en place d'O2
Assistant de renouvellement O3	2,500 à 4,500	300 à 900	2 à 4 jours pour nettoyer la liste et mettre en place la rédaction ; le coût de fonctionnement suppose un outil de rappels ou de formulaires pour environ 900 clients
Prise d'appels en dehors des heures O1 (construction après le jour 90)	3,500 à 6,000	600 à 1,800	4 à 6 jours, tests de sécurité compris ; le coût de fonctionnement suppose un outil de formulaires ou d'agent plus les frais de SMS au volume de la saison de pointe
Total, trois occasions	**9,000 à 16,000**	**1,500 à 4,200**	Somme des lignes ci-dessus ; les honoraires de l'audit sont à part

Côté valeur (estimation). Si O2 réduit les 4 minutes par travail de la directrice du bureau à environ 1 minute de vérification, sur environ 8,000 travaux par année, cela représente environ 400 heures de

bureau par année, soit 6 à 8 heures par semaine *(estimation : 8,000 travaux tirés de l'estimation du propriétaire d'environ 150 travaux par semaine ; 1 minute de vérification est notre hypothèse, à confirmer pendant le projet pilote d'O2)*. Si O3 récupère ne serait-ce que 50 des plans qui, selon le propriétaire, expirent chaque année, cela protège leurs frais annuels *(estimation ; le prix du plan n'est pas donné dans cet exemple)*. Ce sont les chiffres que la référence de la semaine 1 confirmera ou corrigera.

---

8. Choix des outils

Larchmere paie déjà une application de gestion des services, QuickBooks Online et Google Workspace, et ne demande pas à en changer. Chaque occasion ci-dessus est conçue pour fonctionner d'abord avec ces outils.

Besoin	Option que nous présenterions à Larchmere	Pourquoi elle convient
Suivi des renouvellements d'O3 et file de rappels d'O1, si l'équipe veut un seul tableau pour le travail de bureau	**monday.com** (gestion du travail ou monday CRM), comme option à côté du tableur et de l'application de gestion des services existants	Un seul tableau partagé pour les renouvellements et les rappels, avec responsables et échéances, sans changer l'application de gestion des services
Formulaire de prise d'appels en dehors des heures d'O1 et agent de réponse simple	**Jotform** (Forms et AI Agents), comme option	Rapide à mettre en place : un formulaire mobile et un agent qui ne répond qu'à partir des pages de services de Larchmere
Rédaction d'O2 à partir des notes de travail et des photos	Une construction Claude ou OpenAI par Adwaizer, reliée à l'exportation de l'application de gestion des services	La logique sur mesure et les vérifications par rapport à la liste des pièces exigent une petite construction

Nous sommes partenaire de monday.com, nous pouvons donc toucher une commission de recommandation ; la recommandation repose sur la pertinence. Nouveau sur monday.com : https://try.monday.com/q1hi6cfy4tr6. Nous avons de l'expérience avec Jotform. Larchmere peut conserver son tableur et son application de gestion des services actuels pour tout ce qui précède ; les outils des partenaires sont des options, pas des conditions.

---

9. Ce que Larchmere achèterait ensuite

Prochaine étape	Ce que c'est	Portée indicative
Forfait de construction 1 : O2 + O4	Rédaction des notes de travail et des réponses aux avis, construite, testée et remise avec un guide d'exploitation d'une page	Portée fixe et prix fixe, environ 2 semaines *(estimation)*
Forfait de construction 2 : O3	Nettoyage de la liste des renouvellements et rédaction des rappels de renouvellement	Portée fixe et prix fixe, environ 2 semaines *(estimation)*

Prochaine étape	Ce que c'est	Portée indicative
Forfait de construction 3 : O1	Prise d'appels en dehors des heures avec acheminement des urgences et plan de tests scénarisés	Portée fixe et prix fixe, 3 à 4 semaines *(estimation)*, après les forfaits 1 et 2
Formation du personnel	Deux séances de 90 minutes sur l'utilisation sûre de l'IA et la vérification des brouillons de l'IA, fondées sur la politique sur l'IA de la semaine 1	Une demi-journée *(estimation)*

Chaque forfait fait l'objet d'une soumission distincte après cet audit. Larchmere peut aussi prendre ce rapport et en réaliser n'importe quelle partie avec sa propre équipe ou un autre fournisseur.

---

10. Comment le travail serait livré

- **Livraison certifiée :** certifié PMP et PMI-ACP ; portée fixe et prix fixe.
- **Progrès chaque semaine :** de petites livraisons chaque semaine, chacune présentée en démonstration en direct.
- **Aucune surprise :** un registre des risques et des problèmes partagé avec vous, et des critères d'acceptation écrits que vous approuvez.

Exemple de rapport. Larchmere Home Comfort Ltd. est fictive ; toute ressemblance avec une entreprise réelle est une coïncidence. Adwaizer AI Consulting Inc. ne promet aucune économie ni aucun résultat de financement ; chaque chiffre ci-dessus est une estimation ou une estimation du propriétaire, comme indiqué.