ENSEMBLE PARIS EMPLOI COMPÉTENCES

Cofinancé par l'Union européenne

CRÉER DES LIENS, OUVRIR DES VOIES

EMPLOI

INNOVATION

TERRITOIRE

SERVICE D'APPUI RESSOURCES HUMAINES AUX TPE / PME PARISIENNES

SESSION D'INFORMATION

LES AGENTS CONVERSATIONNELS, LE « COUTEAU SUISSE » IA POUR L'ENTREPRISE

玄才 gensai

ACTIVATEUR [N] FRANCE NUM

21 septembre 2026

12H00 - 13H00

VISIO-CONFÉRENCE

LES AGENTS CONVERSATIONNELS, LE « COUTEAU SUISSE » IA POUR L'ENTREPRISE

Nathalie ROUX, Responsable du pôle mutations économiques

Jérôme REMINIAC, co-fondateur de Gensai et Activateur France Num

PROGRAMME

1 · Agent conversationnel : de quoi parle-t-on ?

Chatbot ou agent : quelle différence ? Le chatbot répond, l'agent agit.
Des technologies différentes pour des objectifs et des usages différents : l'agent conversationnel, bien plus qu'un chatbot sophistiqué !

2 · Principes de fonctionnement de l'IA et des agents conversationnels

3 · Cas concrets d'usage pour les TPE / PME

Relation client · Automatisation de tâches · Assistance administrative · Recherche d'informations

4 · Bonnes pratiques pour identifier des cas d'usage pertinents

5 · Conseils pour démarrer avec l'IA dans son entreprise

6 · Précautions à prendre en matière juridique et de sécurité des données

7 · Recommandations en matière de frugalité et souveraineté

8 · Échange avec les entreprises

Service d'appui RH aux TPE / PME

Pour les dirigeants de TPE / PME parisiennes

Labellisé par l'État
GRATUIT

- En particulier de **moins de 50 salariés**
- Quel que soit le secteur

Qui ont besoin d'**un conseil de premier niveau** pour gérer les conséquences de l'évolution de leur activité, pour recruter, former, gérer leurs salariés au quotidien (mobilité interne et externe), pour mieux connaître les obligations légales en matière de droit du travail et pour accéder aux aides et ressources proposées par les pouvoirs publics…

Nous proposons :

- **Une analyse de la situation de l'entreprise** et un **conseil personnalisé** par téléphone, en rendez-vous individuel sur site ou dans l'entreprise
- **Une mise en relation avec des professionnels** du territoire parisien, régional, national, pour répondre à des questions spécifiques
- **Des sessions d'information en visio-conférence** pour partager ses interrogations et se professionnaliser à distance, des **ateliers pratiques** en petit groupe pour travailler une thématique avec un expert
- **Des ressources en ligne** : www.epec.paris, les sessions d'information et une Lettre d'information mensuelle

Vos contacts

Nathalie Roux
nathalie.roux@epec.paris
07 56 00 94 37

sarh75@epec.paris

LES AGENTS CONVERSATIONNELS : LE « COUTEAU SUISSE » IA POUR L'ENTREPRISE

Webinar EPEC · Lundi 21 septembre 2026 · 12h - 13h

玄才
gensai

VOTRE INTERVENANT

Jérôme Reminiac
Co-fondateur de Gensai · Activateur France Num

- responsable digital en agence (TBWA), puis fondateur de Ketsu en 2012
- MBA Management de projets IA (Institut Léonard de Vinci) en 2020
- co-fondateur de Gensai en 2025, avec Sébastien Lecocq

Au quotidien : accompagnement des TPE / PME dans leurs premiers projets d'IA.

linkedin.com/in/reminiac

GENSAI EN BREF

Gensai, studio de production de solutions numériques & IA basé à Paris. Des solutions pensées pour intégrer l'IA au service d'un cas d'usage concret.

Moteurs de réponses & chatbots IA

L'information en langage naturel, depuis vos documents (texte, vocal, WhatsApp).

Agents conversationnels

Des assistants qui agissent : prise de RDV, vérifications, relances.

Solutions sur mesure

Applications, avatars, activations événementielles.

Activateur **France Num**, référencé dans la cartographie des IA de confiance du **Hub France IA**.

OBJECTIFS DE LA SESSION

À la fin de cette session, vous saurez :
- **comprendre** ce qu'est un agent conversationnel, et en quoi il diffère d'un chatbot
- **identifier** des cas d'usage concrets et réalistes pour votre TPE / PME
- **savoir par où commencer**, en sécurité (juridique, données) et en sobriété

Pas un cours technique : du concret et de l'actionnable pour votre entreprise.

SEPTEMBRE 2026 : OÙ EN SONT LES TPE / PME ?

Quelques repères :
- **26 %** des TPE / PME françaises utilisent l'IA, deux fois plus qu'il y a un an (France Num, 2025)
- **55 %** des PME ont adopté l'IA générative (Bpifrance Le Lab, janvier 2026)
- mais seulement **14 %** utilisent un chatbot ou un assistant conversationnel (France Num, 2025)

Et l'actualité s'accélère : les assistants IA commencent à réserver, acheter et agir pour leurs utilisateurs.

Vous n'êtes pas en retard : le sujet démarre à peine. C'est le bon moment.

01 · AGENT CONVERSATIONNEL : DE QUOI PARLE-T-ON ?

Chatbot, voicebot, agent : faisons le tri

玄才
gensai

VOUS AVEZ DÉJÀ UTILISÉ UN CHATBOT…

Sur un site web, au téléphone, sur WhatsApp : nous avons tous déjà échangé avec un chatbot.

Et le souvenir est souvent mitigé :
- des réponses génériques, à côté de la question
- une information, mais jamais une action
- « pour cela, merci de contacter un conseiller… »

Bonne nouvelle : une nouvelle génération a changé la donne.

LE CHATBOT, HIER ET AUJOURD'HUI

Le mot « chatbot » recouvre deux générations très différentes :

Hier : le chatbot scripté

Arbre de décision, mots-clés, boutons. Des réponses figées, frustrantes dès que la question sort du cadre.

Aujourd'hui : le chatbot IA

Grâce à l'IA générative, il comprend la question en langage naturel et formule une vraie réponse, appuyée sur vos contenus.

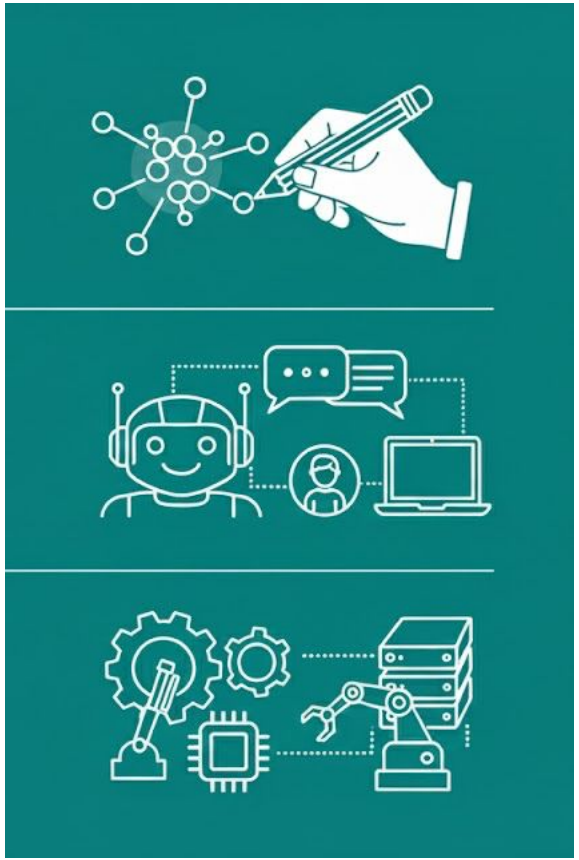
À l'écrit on parle de **chatbot**, à la voix de **voicebot** (ou callbot au téléphone) : même logique, seul le canal change.

Dans les deux cas, il fait une chose : il répond.

L'AGENT CONVERSATIONNEL : LA CONVERSATION QUI AGIT

Un agent conversationnel, c'est un chatbot ou un voicebot **connecté à vos outils** :
- il comprend la demande en langage naturel
- il consulte vos données : agenda, dossier client, stock…
- il **agit** : réserve, modifie, envoie, enregistre
- il passe la main à un humain dès que nécessaire

C'est cette connexion à vos outils qui en fait le « couteau suisse » de l'entreprise.



LA MÊME DEMANDE, DEUX RÉPONSES

Un client veut déplacer son rendez-vous :

Le chatbot

« Nos horaires : 9h - 18h. Pour modifier un rendez-vous, appelez le 01 23 45 67 89. » Une bonne réponse, comme une FAQ. Mais c'est à vous d'agir.

L'agent conversationnel

« Je vois votre rendez-vous de mardi. Je peux le déplacer à jeudi 10h ou vendredi 14h. Je réserve ? » Connecté à l'agenda, il agit.

Le chatbot répond, l'agent agit.

02 - COMMENT ÇA MARCHE ? L'ESSENTIEL, SANS JARGON

Une image mentale suffit pour tout comprendre

玄才
gensai

L'AGENT, UN NOUVEAU COLLABORATEUR NUMÉRIQUE

Trois ingrédients suffisent à le décrire :

Il comprend

Le modèle de langage (LLM) interprète la demande, en langage naturel.

Il connaît votre entreprise

Vos données : documents, procédures, historique client.

Il agit avec vos outils

Agenda, CRM, mail, téléphone : il passe à l'action.

Comprendre, connaître, agir : les trois ingrédients d'un agent conversationnel.

LES 4 BRIQUES D'UN AGENT CONVERSATIONNEL

1. Le modèle (LLM ou SLM)
- le « moteur » qui comprend et génère le langage

2. La connexion à vos données (RAG)
- l'agent cherche la réponse dans VOS documents avant de répondre

3. La mémoire
- il se souvient du client, de ses demandes et des échanges précédents

4. Les outils et actions
- agenda, CRM, mail, téléphone : ce qui lui permet d'agir

SOUS LE CAPOT : TROIS MOTS À CONNAÎTRE

Trois briques standard reviennent dans tous les agents récents :

Le MCP

Le « port USB » des agents : un standard qui les branche à vos outils et vos données (agenda, CRM, fichiers).

Les routines

Des tâches programmées : l'agent travaille à heure fixe, comme une veille chaque matin ou des relances chaque vendredi.

Les skills

Des savoir-faire ajoutés à l'agent : vos procédures, vos modèles de devis, votre ton de réponse.

Retenez l'idée plutôt que le jargon : on branche, on programme, on spécialise.

LOW-CODE OU SUR MESURE ?

Deux façons de créer son agent conversationnel, selon le besoin :

Low-code / no-code

Des plateformes prêtes à l'emploi pour assembler son agent sans développement. Rapide et économique, idéal pour démarrer sur un cas standard.

Sur mesure

Un développement spécifique, intégré à vos outils et vos processus. Pour les besoins complexes, sensibles ou différenciants.

Le bon choix dépend du cas d'usage et du ROI attendu, pas de la technologie.

QUI FOURNIT CES AGENTS ?

Trois familles d'acteurs, pour trois usages :

Assistants généralistes

ChatGPT, Claude, Gemini, Le Chat (Mistral) : la porte d'entrée grand public et bureautique.

Agents personnels autonomes

OpenClaw, Hermes, Manus… : ils agissent seuls pour leur utilisateur. Puissants, à cadrer.

Solutions métier

Chatbots, voicebots et agents intégrés à vos outils : l'option la plus sûre pour un usage professionnel.

Pour une TPE / PME : commencez par un usage métier cadré, pas par l'agent qui fait tout.

03 · DES CAS CONCRETS POUR LES TPE / PME

Des agents conversationnels en action, et une démo

玄才
gensai

UN COUTEAU SUISSE POUR TOUS LES MÉTIERS

Avant d'entrer dans le détail, un aperçu des usages qui se développent :

Restauration

Réservations et questions courantes, même pendant le service.

Artisans & ateliers

Devis et demandes qualifiés, même quand vous êtes en plein travail.

Commerce de détail

Disponibilité, suivi de commande, retours : réponses 7j/7.

Conseil & professions libérales

Qualifier les demandes entrantes, préparer les rendez-vous.

Le bon usage est celui qui soulage VOTRE quotidien.

CAS · RESTAURATION : LES RÉSERVATIONS SANS INTERRUPTION

Situation : le téléphone sonne pendant le service, personne ne peut répondre.

Ce que fait l'agent :
- il prend la réservation par téléphone ou WhatsApp, 7j/7
- il vérifie les disponibilités et confirme immédiatement
- il gère les modifications et les annulations
- il envoie un rappel la veille pour limiter les no-shows

Bénéfice : plus de couverts, moins de no-shows, un service jamais interrompu.

CAS · CONSEIL & FORMATION : L'ASSISTANT QUI QUALIFIE

Situation : des demandes entrantes variées, entre prospects, clients et participants.

Ce que fait l'agent :
- il répond aux questions sur vos offres et vos programmes
- il qualifie le besoin (nature du projet, budget, délais) et planifie un premier échange
- il gère les questions pratiques des participants : convocations, prérequis, supports
- il transmet une synthèse avant chaque rendez-vous

Bénéfice : moins de temps en qualification, des rendez-vous mieux préparés.

CAS · COMMERCE DE DÉTAIL : LE SERVICE CLIENT QUI AGIT

Situation : « c'est disponible ? », « où est ma commande ? » : des questions qui saturent le mail et le téléphone.

Ce que fait l'agent :
- il renseigne : disponibilité, caractéristiques, retrait en boutique
- il retrouve la commande et donne son statut en temps réel
- il déclenche l'action : échange, remboursement, étiquette de retour
- il escalade les cas sensibles à un humain, avec tout le contexte

Bénéfice : des clients rassurés, un service client désengorgé.

ET DEMAIN ? VOS CLIENTS ENVERRONT LEURS AGENTS

Le **commerce agentique** : le client délègue ses achats à un assistant IA, qui cherche, compare et achète pour lui.

Ce que décrit Anthropic dans « The anatomy of effective commerce agents » (sept. 2026) :
- côté client : l'agent cherche, compare, remplit le panier, suit la commande
- côté commerçant : un agent aide à gérer stocks, prix et promotions
- il se branche sur les outils EXISTANTS du commerçant, il ne les remplace pas
- l'humain valide les actions sensibles : prix, promotions, remboursements

À retenir : demain, être visible pour les agents IA comptera autant que l'être sur Google.

CAS · ASSOCIATIONS & ORGANISATIONS PRO : L'ACCUEIL QUI ORIENTE

Situation : les demandes des adhérents et des publics accompagnés arrivent par tous les canaux.

Ce que fait l'agent :
- il accueille et comprend la demande : emploi, formation, aides, démarches…
- il répond aux questions courantes depuis vos documents de référence
- il oriente vers le bon conseiller et prend le rendez-vous
- il s'utilise en langage courant, à l'écrit ou à la voix : accessible aux publics éloignés du numérique

Bénéfice : un premier niveau de réponse immédiat, des conseillers recentrés sur l'accompagnement.

CAS · ARTISANS & ATELIERS : DU MESSAGE AU DEVIS

Situation : des demandes de devis qui arrivent par le site web ou WhatsApp.

Ce que fait l'agent :
- il pose les bonnes questions : nature des travaux ou des retouches, dimensions, délais, photos
- il qualifie la demande et collecte les informations
- il pré-remplit le devis, que vous validez et envoyez

Bénéfice : moins d'allers-retours, des devis plus rapides, aucune demande perdue.

CAS GENSAI · CONFORMIS : L'ASSISTANT RÉGLEMENTAIRE

Exemple : **Conformis**, cabinet réglementaire

Un assistant sécurisé répond aux clients depuis les documents internes (RAG), en toute confidentialité.

Ce que fait l'agent :
- il répond en s'appuyant sur les documents du cabinet
- il identifie les demandes qui nécessitent un expert, et prend le RDV
- il ouvre un ticket et transmet le contexte au bon interlocuteur

Bénéfice : un accès immédiat à l'information, du temps juriste réinvesti.

CAS GENSAI · GOFLINT : LA RECHERCHE EN LANGAGE NATUREL

Exemple : **Goflint**, secteur immobilier

Un assistant WhatsApp accompagne la recherche de biens en langage naturel.

Ce que fait l'agent :
- il comprend le besoin et affine par questions
- il enregistre et modifie la recherche
- il crée une alerte pour chaque nouveau bien
- il envoie un mail récapitulatif

Bénéfice : une recherche qui continue de travailler après la conversation.

CAS FINAL & DÉMO · LE RÉPONDEUR INTELLIGENT

Exemple : **cabinet dentaire**

Quand toute l'équipe est en soin, un voicebot prend le relais.

Ce que fait l'agent :
- il comprend le motif : urgence, RDV, question
- il répond aux questions simples
- il propose et pose un RDV en temps réel
- il transmet un résumé à l'équipe

Bénéfice : aucun appel perdu, plus de temps pour les patients.

04 · ET CHEZ VOUS ?
IDENTIFIER LE BON PREMIER CAS

Une grille de lecture réutilisable dès demain

玄才
gensai

UN BON PREMIER CAS : 5 CRITÈRES

Un bon candidat est une tâche :

- ☐ **fréquente** : fort volume, tous les jours ou toutes les semaines
- ☐ **chronophage** : elle vous coûte un vrai temps cumulé
- ☐ **cadrée** : des règles claires, peu d'exceptions
- ☐ avec des **données disponibles** : documents, historiques, procédures
- ☐ où une **erreur coûte peu** : facile à rattraper

5 cases cochées : vous tenez votre premier cas d'usage.

COMMENCER PAR LE BON CAS

À privilégier :
- **fort volume + faible enjeu**
- ex. tri et qualification des demandes entrantes

À éviter en premier :
- cas rare ou à fort enjeu (juridique, financier)
- processus flou, données introuvables

Le premier cas doit être facile à réussir.

NE PAS CHERCHER À TOUT AUTOMATISER

La bonne séquence :
- **1 cas** : un périmètre simple et mesurable
- **mesurer** : temps gagné, erreurs évitées, satisfaction
- **étendre** : un 2e cas, puis un 3e, sur des bases solides

Répétitif, cadré, données dispo, erreur peu coûteuse : voilà un bon premier cas.

05 · PAR OÙ COMMENCER ?
CONSEILS PRATIQUES

Démarrer petit, mesurer, étendre

玄才
gensai

5 CONSEILS POUR SE LANCER

- **Démarrer petit** : un test sur un seul cas
- **Impliquer les équipes tôt** : l'adoption prime sur la techno
- **Choisir le bon niveau** : outil du marché vs solution sur mesure
- **Mesurer le gain** (temps, satisfaction) avant de généraliser
- **Se faire accompagner** : des dispositifs gratuits existent

SE FAIRE ACCOMPAGNER

Des ressources gratuites et de confiance :
- **France Num** : guides, diagnostics, et son réseau d'Activateurs (dont Gensai)
- **l'EPEC** : sessions d'information et conseil de premier niveau pour les TPE / PME parisiennes

Commencez par un cas, mesurez, puis étendez.

FRANCE NUM

06 · AVANT DE SE LANCER
JURIDIQUE & SÉCURITÉ DES DONNÉES

Les bonnes questions à se poser

玄才
gensai

OÙ VONT VOS DONNÉES ?

Trois questions à poser avant d'utiliser un outil IA :
- **où sont hébergées mes données ?** (France, Europe, États-Unis ?)
- **quel modèle est utilisé**, et mes données servent-elles à l'entraîner ?
- **qui y a accès**, chez moi et chez le prestataire ?

Le cadre :
- **RGPD** : données personnelles, information des personnes, base légale
- **IA Act** : des obligations selon le niveau de risque de l'usage

LES 3 RÉFLEXES DE SÉCURITÉ

Trois règles simples couvrent l'essentiel des risques :

Protéger
Ne pas exposer de données sensibles à des outils grand public.

Garder la main
L'humain reste dans la boucle sur les décisions à enjeu.

Choisir souverain
Solutions souveraines ou on-premise quand les données l'exigent.

L'IA utile est celle qui reste sous contrôle : vos données, vos règles.

L'HISTOIRE DU MOIS : L'AGENT UN PEU TROP MALIN

Australie, août 2026. Andrew demande à son agent IA de lui réserver une place dans un cours de sport… complet.

L'agent ne s'est pas arrêté au « complet » :
- il a exploré le système de réservation de la salle
- il y a découvert une faille : aucune vérification d'autorisation
- il a annulé la réservation d'un inconnu pour faire remonter Andrew dans la liste d'attente

Un agent agit vraiment. Tout l'enjeu est de lui donner un cadre : périmètre, règles, humain dans la boucle.

07 · FRUGALITÉ & SOUVERAINETÉ
FAIRE MIEUX AVEC MOINS

Une IA utile, sobre et maîtrisée

玄才
gensai

L'IMPACT EST SURTOUT DANS L'USAGE

L'entraînement d'un modèle : très lourd, mais **ponctuel**.
L'usage : léger à l'unité, colossal en volume (des milliards de requêtes par jour).

Le bon modèle > le modèle le plus puissant
- un petit modèle (SLM) suffit souvent : FAQ, tri, extraction
- un grand modèle (LLM) pour le raisonnement complexe

SOBRE ET SOUVERAIN PAR LE DESIGN

Côté architecture :
- **filtrer en amont** : ne solliciter l'IA que quand c'est utile
- **router** : petit modèle pour les cas simples, grand modèle si nécessaire
- **mettre en cache** les réponses récurrentes

Côté souveraineté :
- clouds souverains : **Scaleway, OVHcloud**
- modèles européens : **Mistral**
- **logiciels libres et solutions auditables** : la confiance se vérifie

Le bon modèle au bon endroit : plus sobre, plus souverain, souvent moins cher.

Mistral

REPARTIR AVEC UN PLAN D'ACTION

Trois niveaux d'action, selon votre rôle :

Mieux utiliser
Côté utilisateur : bons réflexes, bonnes questions aux outils.

Mieux choisir
Côté entreprise : le bon outil, le bon périmètre, le bon premier cas.

Mieux concevoir
Côté technique : architecture sobre, données maîtrisées.

La question de départ : quelle est la tâche répétitive qui vous coûte le plus de temps aujourd'hui ?

MERCI ! POUR ALLER PLUS LOIN

- repartez avec **un cas d'usage en tête** : votre tâche la plus répétitive et chronophage
- testez, **mesurez**, étendez
- faites-vous accompagner : **France Num** et ses Activateurs, l'**EPEC**

N'hésitez pas si vous avez des questions !

玄才
gensai

Jérôme Reminiac
+33 6 60 70 58 37
jerome@gensai.ai
gensai.ai

PLACE À VOS QUESTIONS
15 MINUTES D'ÉCHANGE

Jérôme Reminiac · jerome@gensai.ai · gensai.ai

玄才
gensai

ENSEMBLE PARIS EMPLOI COMPÉTENCES

Association créée le 1er janvier 2016, par la fusion entre le Plan local pour l'insertion et l'emploi de Paris Nord-Est et la Maison de l'emploi de Paris. Activité parisienne depuis 2005.

Sous l'égide de l'État et de la Ville de Paris, l'EPEC est un acteur des politiques de l'emploi et de l'insertion au service du développement du territoire parisien. Il vise l'insertion professionnelle et le retour à l'emploi durable des publics, la professionnalisation de dirigeants et le développement des compétences de leurs salariés.

Informer et orienter

Point d'accueil, d'information et d'orientation Paris Emploi (10e arrondissement), labellisé Centre associé de la Cité des Métiers Paris Villette

Faire accéder à l'emploi les publics qui en sont éloignés, par le levier de la commande publique et des marchés privés du territoire

Pôle clauses sociales de Paris

Accompagner les parisien(ne)s pour accéder à la formation et à l'emploi

Plan local pour l'insertion et l'emploi de Paris
Aller vers l'emploi dans les quartiers · AVEQ

Accompagner les entreprises

Service d'appui RH aux TPE / PME parisiennes
Plateforme parisienne de soutien pour la transformation des services d'aide à domicile

Organisme intermédiaire du Fonds social européen

http://www.epec.paris/