



Rézo Social

L'insertion par l'informatique

institut
IDEAS

Objectif
Intérêt général

Comment se saisir de l'IA pour nos missions en conservant nos valeurs ?

Webinaire
18 juin 2026

Comment se saisir de l'IA pour nos missions en conservant nos valeurs ?

Les intervenants



Idriss BENNANI

Président, RézoSocial



Raphaëlle HUTIN

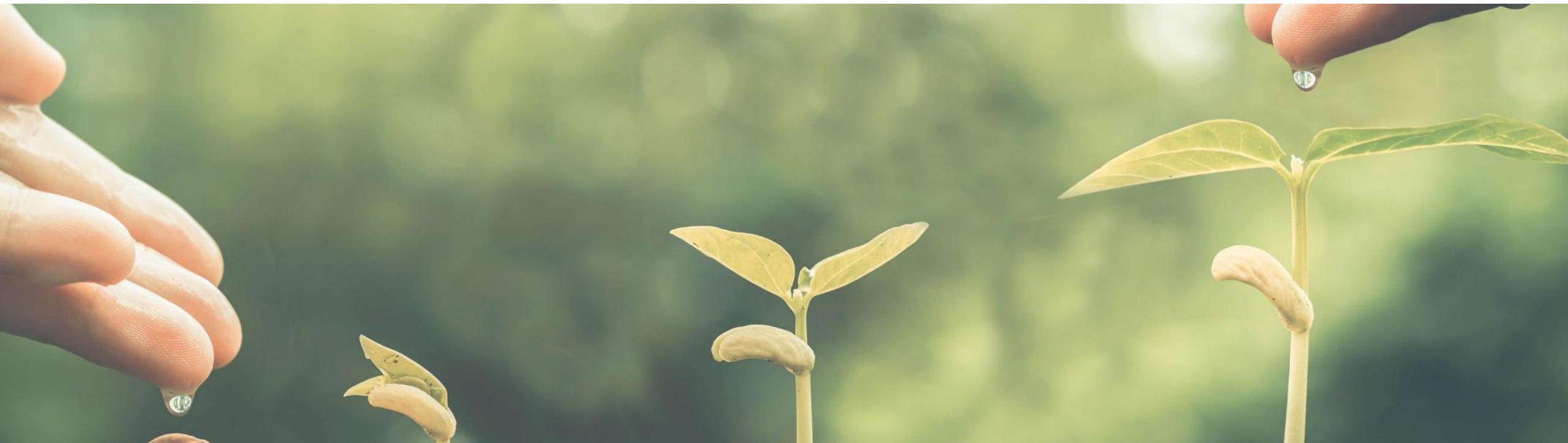
Directrice Générale, RézoSocial



Rézo Social

L'insertion par l'informatique

L'Institut IDEAS accompagne les associations, fonds et fondations dans une démarche d'amélioration continue, au service de l'intérêt général.



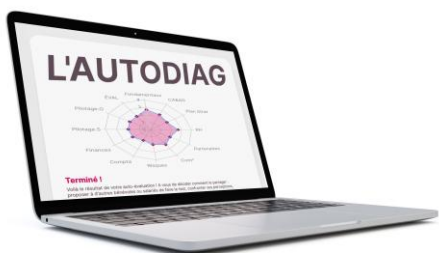
Un Guide et 4 solutions

pour renforcer la capacité d'action des associations et des fondations



Le Guide IDEAS des 90 Bonnes Pratiques Gouvernance, Gestion, Pilotage & Evaluation

EVALUER
vos pratiques
avec
l'AUTODIAG



S'INSPIRER
avec la web-série
« Témoins engagés »



PROGRESSER
avec le MÉTHODO IDEAS



VALORISER
la qualité et le
professionnalisme
de son organisme
avec le Label IDEAS



Nous accompagnons Tous les domaines de l'intérêt général

Culture



Action sociale



Solidarité internationale



Environnement




Education & Enfance



Santé & Handicap



L'IA dans une ONG / Association



Comment se saisir de l'IA pour nos missions en conservant nos valeurs ?

Ce que vous allez retenir

Comment utiliser l'IA concrètement, avec peu de moyens.

Dans le respect de nos valeurs communes :

- Respect de la confidentialité : pour la protection de tous
- Adaptabilité devant les problématiques : la capacité des associations et ONG à construire de nouvelles solutions
- Sobriété énergétique : pour le respect de l'environnement

L'IA dans une ONG / Association

1. RézoSocial
2. L'IA
3. Bonnes pratiques
4. Vos questions

RézoSocial

RézoSocial : des experts en informatique engagés dans l'inclusion

Entreprise d'insertion, fière de participer à l'inclusion : c'est notre mission sociale.

➔ *Expérience de l'inclusion vécue au quotidien.*



Création de RÉZOSOCIAL,
Entreprise Solidaire
d'Utilité Sociale



2 Pôles d'activités :
Logiciel
et Infogérance

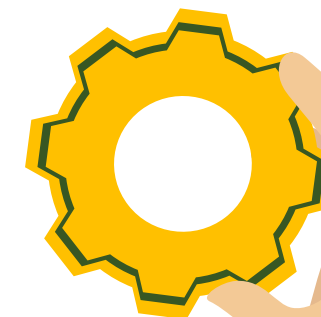
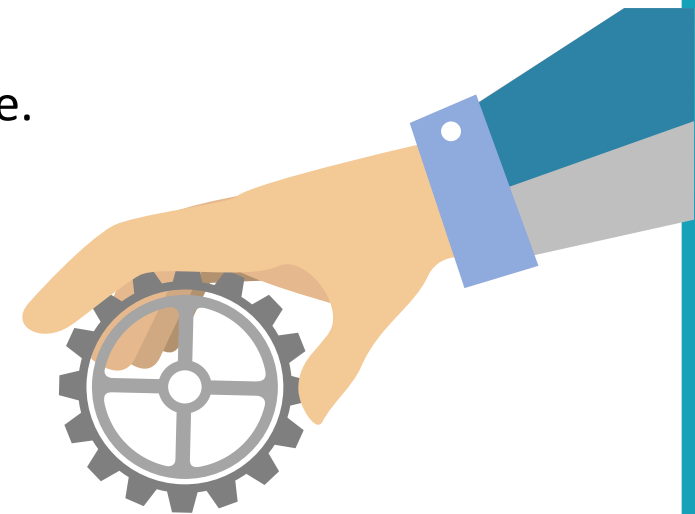
Offre de formations
à l'informatique
et à nos logiciels



dont 60 % en parcours
d'insertion
**75% de sorties
positives**



Acteur du monde de
l'insertion et de la
solidarité



Quelques références

+ 350 clients dans toute la France
+ 200 000 personnes suivies



Réseau Adecco Inclusion



LA TABLE DE CANA



LA FRANCE S'ENGAGE



Business Services



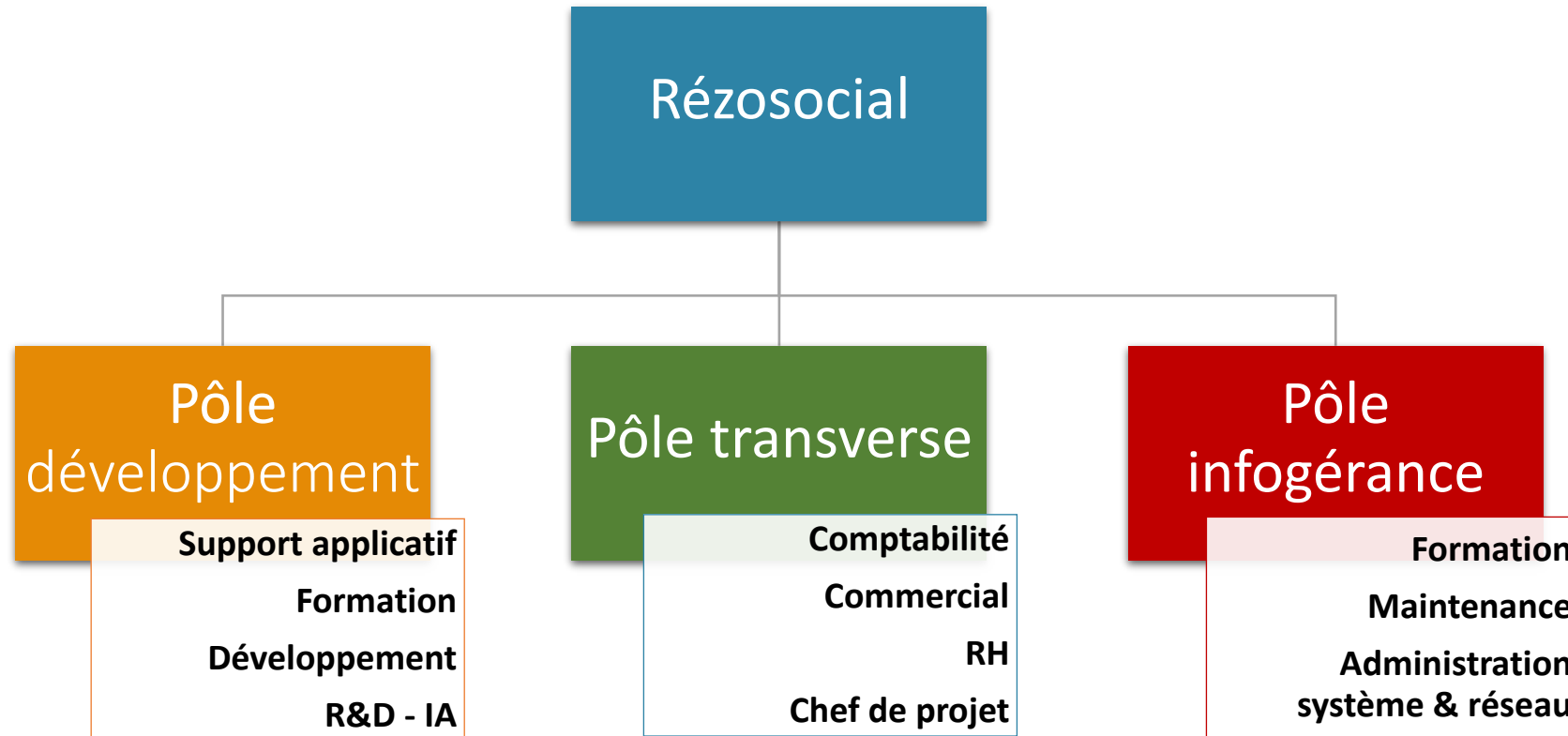
croix-rouge insertion
FONDÉ PAR LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE +



Groupement Hospitalier de Territoire



RÉZOSOCIAL : une mission d'insertion sur tous nos métiers



RézoSocial : une entreprise innovante

Notre engagement en R&D : depuis nos débuts

- Label « **Jeune Entreprise Innovante** » en 2016, après validation par le Ministère de l'enseignement et de la Recherche
- **Crédit Impôts Recherche depuis 2016**
- Cité par la Cour des Comptes comme **acteur référent** dans son rapport de Janvier 2022 sur l'insertion
- Mentionné en 2025 dans le **Sommet sur l'IA de la Fondation Accenture** pour nos travaux en IA pour l'inclusion et la diversité



Cour des comptes



RézoSocial : un engagement pour l'associatif

L'origine de la marque « RézoSocial », renforcée par l'expérience de Webassoc :

- Des **observatoires du champ social** en France pour outiller les structures sociales avec leurs chiffres et leurs tableaux d'impacts
- Un **lieu d'accueil gracieux** pour vos événements
- Des **portraits** d'acteurs et d'actrices sociaux
- Des **événements gracieux** pour nous réunir autour de l'informatique et du social : formations, conférences, temps d'échanges
- Et tout ce que nous construirons **ensemble**

webassoc.org
le web solidaire et bénévole

L'Intelligence artificielle

IA : des questionnements profonds

- Consommation énergétique et eau
- Perturbations sociales : emplois, impôts, concentration des pouvoirs, orientations politiques
- Perturbations humaines : relations aux autres, questionnements sur soi, intelligence
- Confidentialité : Où sont mes données sensibles? mes données stratégiques ? Qui y accède?

Nous n'avons pas les réponses.

Nous organisons des formations de dirigeants et d'opérationnels, nous accompagnons sur la construction de Chartes IA, nous initions les débats et construisons ensemble l'avenir commun que nous souhaitons.

Et nous vous partageons quelques uns de nos outils, si vous voulez y aller.

Nos 3 valeurs pour décider

Valeur	Question à se poser
Confidentialité	Puis-je envoyer ces données dans un outil externe ?
Adaptabilité	L'outil s'adapte-t-il à mon métier, mon public, mes contraintes ?
Sobriété énergétique	Puis-je faire plus simple, plus léger, plus sobre ?

IA : aussi des problématiques techniques



Confidentialité

Accès grand public non protégé

Risque de diffusion d'informations personnelles (les vôtres, et celles des personnes que vous aidez...)

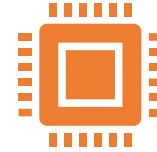


Coût

Utilisation via les outils grand public gratuite : limitée

Utilisation plus poussée : peut vite coûter cher, et peu de maîtrise (combien de tokens?)

Réduit par rapport aux coûts des ressources humaines



Accessibilité

Facile pour le grand public sur les interfaces qui existent

Très technique pour construire sa propre interface



Efficacité

Rapide pour traiter de grosses quantités d'informations

Pas de fiabilité à 100%, risques d'hallucinations

Nos contraintes de fonctionnement

Nos ressources

- Président (0,01 ETP)
- Responsable administrateur système (0,05 ETP)
- Responsable logiciel (0,05 ETP)
- 1 profil en insertion à 1/3 temps
- 1 profil en insertion

Total : 1,3 ETP junior + 0,07 ETP senior

Nos investissements techniques

- 1 serveur
- 2 cartes graphiques (accélération des calculs)

Budget total : 5 k€

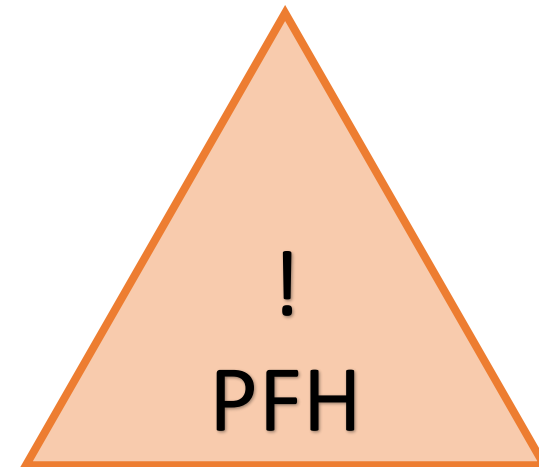
La preuve qu'il est possible de faire des choses sérieuses et impactantes sans grosse équipe ni budget démesuré.

Exemples d'usages

1. Rédiger et challenger
2. Synthétiser et personnaliser
3. Connecter et pré-traiter
4. Traiter des PDF

Méthodologie : interagissez !

- L'IA n'est pas un moteur de recherche
 - Réponses plates et lourdes
 - Réponses uniques, sans sources
 - Consommateur de ressources
 - Destructeur d'intelligence humaine
- L'IA peut être utile dans l'interaction (L'IA est un interlocuteur)
 - Précisez un cadre de votre contexte, de vos attentes
 - Challengez systématiquement les réponses
 - Ne minimisez pas le facteur PFH



Exemples d'usages

1. Rédiger et challenger

Besoin type : répondre à un appel à projet

Vos données

- Infos sur qui vous êtes, vos forces, ... : votre site internet, votre documentation...
- Précédentes réponses à des Appels à projet

Exemples d'usages

- Demandes à l'IA des spécificités de cet AAP, notamment des points de vigilance à travailler particulièrement dans votre réponse
- Chargez vos réponses précédentes à des AAP (de préférence celles qui ont eu des retours positifs) et cet AAP

→ Vous avez aussi ce type de besoins ?

Exemple Cas d'usage

Dis-moi ce qui est compliqué dans l'appel d'offre suivant. Insiste sur les technologies, les heures de travail, les astreintes

PDF CCTP INFORMATIQU...

Reprompter avec ▾



Ce cahier des charges (CCTP) pour l'infogérance de la Mairie de Fontenay-aux-Roses présente plusieurs défis majeurs. La complexité réside non seulement dans le maintien d'une infrastructure vieillissante, mais aussi dans des exigences contractuelles et horaires très strictes.

Voici ce qui rend cet appel d'offres particulièrement compliqué, en se concentrant sur vos points d'intérêt :

1. La complexité et l'obsolescence technologique

Le prestataire va devoir gérer un environnement hétérogène (Windows/Linux) et surtout faire face à une **dette technique importante**, ce qui représente un risque majeur de pannes dès le début du contrat :

- **Matériel en fin de vie (EOL - End of Life)** : Le firewall ZYXEL SBG3300 est déjà obsolète depuis octobre 2016. Le firewall Sophos SG320 arrivera en fin de vie en juin 2026 (avec des licences expirant fin 2025). Le prestataire doit assurer le "Maintien en Condition Opérationnelle" (MCO) de ces équipements à risques, tout en préparant un plan de renouvellement.
- **Fourniture matérielle à la charge du prestataire** : Fait aggravant, l'article 8.1 stipule que le Titulaire doit *fournir* les équipements réseaux actifs et les licences (firewalls, cœurs de réseau, switches). Le modèle économique n'est donc pas que du service, mais inclut de lourds investissements matériels.
- **Stack d'outils de supervision fragmentée** : La gestion des services centraux empile beaucoup de briques open-source différentes sur des VM Linux : RADIUS (sur Windows), LibreNMS, Oxidized (sauvegarde des configs), Grafana, Telegraf, Kapacitor, et Chronograf. Maintenir et mettre à jour toutes ces briques exige des compétences d'ingénierie Linux/Réseau très pointues.
- **Redondance inter-sites** : L'architecture repose sur deux sites (Hôtel de Ville et Château Sainte-Barbe) avec du trafic atteignant des pics de 4 Gbps, nécessitant une maîtrise parfaite des fibres (SFP+ 10G) et du routage de haute disponibilité.



2. Les heures de travail, les astreintes et les SLA (Niveaux de service)

Usage des IA existantes sur le marché (ici : Gemini), en compte privé.

Partage à l'IA de qui nous sommes et de quelles sont nos activités, nos expertises.

Avec ces 2 types de sources : question sur un besoin opérationnel courant (AO), en insistant sur les points de vigilance pour RézoSocial.

En fonction de ces documents, penses-tu que nous pouvons répondre ?

Oui, vous êtes clairement en capacité de répondre à ce marché, et votre socle actuel (Resah, mémoires techniques, profils) colle bien aux exigences d'Athis-Mons.1_-RC.pdf+1ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws+1

Périmètre technique vs vos compétences

- Le marché porte sur l'**infogestion des infrastructures systèmes, réseaux et téléphonie sur IP**, avec MCO, sécurité, sauvegardes, supervision, **firewalling**, messagerie, etc.4_CCTP.pdf
- Vos offres et contrats existants couvrent déjà :
 - infogérance serveurs / stockage / HCI, supervision, sauvegardes, sécurité, pare-feu ;
 - administration Microsoft / messagerie, réseaux, VPN, etc.ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws+1
- Le CCTP demande un **helpdesk conforme ITIL**, un point de contact unique, suivi par indicateurs, comités, GTR, etc., que vous pratiquez déjà (centre de services ITIL, SLA, COPIL/COTECH, tableaux de bord).ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws4_CCTP.pdf

...

Deux points à travailler avant de décider

- **Téléphonie sur IP** : le CCTP inclut l'admin/exploitation de la ToIP de la Ville (config, supervision, support).4_CCTP.pdf
 - Si vous avez déjà ce type de références (ou partenaires réguliers), il faudra les mettre en avant ; sinon, sécuriser une organisation claire (interne ou sous-traitant identifié).
- **Limites de prestations** : la Ville note positivement les offres qui ne multiplient pas les exclusions tout en respectant ses exigences.1_-RC.pdf
 - Votre habitude de cadrer les frontières (ce qui est dans le forfait vs à l'UO) est un atout, mais il faudra veiller à **ne pas "sur-limiter"** au regard de l'article 4 du CCTP.ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws4_CCTP.pdf

Mise en exergue des éléments présentant des risques et demandant une décision de notre part : l'IA fait le travail de lecture et d'identification, l'IA ne décide pas à notre place.

Peux-tu donner une réponse complète sur l'ensemble de ton sommaire, en intégrant tes modifications sur la partie 3.2 et en les intégrant dans ta réponse 3 ?

Voici une version complète du mémoire technique suivant le sommaire proposé, avec la section 3 intégrant la recommandation d'utiliser votre GLPI. [ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws+3](#)

1. Compréhension du contexte et des enjeux

La Ville d'Athis-Mons souhaite confier à un prestataire l'infogérance de ses infrastructures systèmes

et réseaux ainsi que le support à la Direction des Systèmes d'Information, afin d'assurer la disponibilité et la sécurité de son système d'information tout en l'accompagnant dans ses évolutions. [ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws](#)

Le système d'information repose sur une architecture virtualisée (VMware), des serveurs (EMC, HP), une messagerie externalisée Office 365, des solutions de sauvegarde, un réseau multisites sécurisé par des équipements Sophos, pour environ 65 V... 270 postes de téléphonie IP. [ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws](#)

Les enjeux principaux sont :

- assurer un **MCO** rigoureux et proactif des infrastructures ;
- garantir la **sécurité**, la confidentialité et l'intégrité des données ;
- offrir à la DSI un **partenaire de confiance**, capable d'anticiper et de accompagner ses évolutions ;
- donner une **visibilité régulière** sur la qualité de service grâce à des indicateurs pertinents et une gouvernance structurée. [ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws](#)

2. Organisation proposée et gouvernance du contrat

RézoSocial propose une organisation articulée autour d'un **Centre de Services** mutualisé, d'un Responsable Opérationnel de Compte (ROC) dédié à la Ville d'Athis-Mons et d'experts systèmes/réseaux mobilisables selon les besoins. [ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws+1](#)

Le ROC est l'interlocuteur privilégié de la DSI : il coordonne les équipes RézoSocial, prépare les comités, consolide les indicateurs, et s'assure de la bonne exécution du contrat et des plans de

Sur la base de nos précédentes réponses à des AO, l'IA construit une 1^e rédaction de notre réponse... que nous allons challenger.

3. Méthodologie d'info-gestion et de support

3.1. Helpdesk conforme ITIL et SPOC

RézoSocial met en place un **Centre de Services** structuré selon ITIL v4, jouant le rôle de Single Point Of Contact (SPOC) pour la Ville d'Athis-Mons sur l'ensemble des sujets d'infogérance (incidents, demandes, tâches d'exploitation). [ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws+1](#)

Toutes les sollicitations sont enregistrées sous forme de tickets, depuis leur ouverture jusqu'à leur clôture, avec traçabilité des actions, des délais et des échanges, conformément aux bonnes pratiques de gestion des incidents et des demandes. [ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws+1](#)

comprend :

• un processus de registrement ;

• une priorisation (critique, bloquant, mineur, selon impact sur le service public) ;

• un traitement par les niveaux 1/2/3 ;

• des escalades internes (administrateurs, experts) ou vers les tiers (opérateurs, éditeurs,

• un processus de clôture du service puis clôture, avec validation par la DSI lorsque nécessaire. [ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws+1](#)

• des services déjà en production chez nos clients publics (accord-cadre RESAH,

• des fédérations nationales), avec des SLA comparables aux GTR attendues par la

[ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws+1](#)

3.2. Outil ITSM et recommandation : plateforme GLPI RézoSocial

RézoSocial s'appuie sur un **outil ITSM conforme ITIL**, basé sur GLPI et enrichi de plugins de gestion d'inventaire (FusionInventory), de supervision et de tableaux de bord. [ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws+1](#)

Choix privilégié : plateforme GLPI RézoSocial

En première intention, RézoSocial propose d'héberger le helpdesk d'infogérance de la Ville sur sa propre plateforme GLPI, déjà industrialisée pour :

- la gestion des incidents, demandes, problèmes et changements ;
- la traçabilité des tâches récurrentes d'exploitation (contrôle des sauvegardes, vérification des

Car oui,
challenger est utile !



SCIENCES

Pour rédiger ses discours, ChatGPT avoue demander de l'aide à Dominique de Villepin

C'est une nouvelle qui risque de surprendre les habitués de ChatGPT. Le célèbre logiciel d'Open AI a récemment admis qu'il avait souvent recours à l'aide de l'ancien Premier Ministre pour rédiger ses discours.






Publié le mar 11 May 2026 à 16h00
Par La Rédaction




Alors que Burhan de Kuala Lumpur lui demandait « ChatGPT où trouves-tu toute cette inspiration ? », l'intelligence artificielle lui a aussitôt répondu : « Je demande toujours un petit coup de main à Dominique de Villepin, il peut discourir des longues heures sur n'importe quel sujet, qu'il s'agisse de politique internationale, de souveraineté européenne ou de choses plus triviales comme le jazz, le cours du yuan ou le pesto rosso. »


Challenge de la réponse de l'IA, par l'IA elle-même (ou une autre IA).


Le CCTP décrit un appel d'offre, le fichier 1_RC.pdf est le règlement de la consultation. Le fichier AthisMons_Rezosocial.pdf est notre réponse. Donne les points forts et les points faibles de notre réponse. Donne aussi une note par thématique


 1_RC.pdf  4_CCTP.pdf  AthisMons_RezoSoci...







Reprompter avec ▾

 Sources

Candidature - Eléments à produire par le candidat (R2143-3 s)
 code-commande-publique

CE, 26 octobre 2023, 474464, Cne Strasbourg
 marche-public

VISITE OBLIGATOIRE
 afld

Autres sources
   
 

Je vais m'appuyer sur ce qui est explicitement demandé dans le RC (1_RC.pdf) et le CCTP (4_CCTP.pdf) et sur les extraits de votre mémoire (AthisMons_RezoSocial_MémoireTechnique.pdf) que vous avez fournis. Comme je n'ai pas l'intégralité des documents, je reste prudent et signale les points où mon analyse est nécessairement partielle.

Je structure la réponse selon les thématiques de notation du RC, plus quelques sous-thèmes techniques importants du CCTP.

Challenge selon les critères de notation de l'AO.

Attention ... L'IA aime bien flatter.



1. Méthodologie et engagements (35 pts)

Points forts

- **Structure claire du mémoire**
 - Sommaire détaillé, découpage logique (contexte, compréhension du besoin, méthodologie, gouvernance, note d'étonnement, limites de prestation, etc.).
 - Cela répond directement à la demande du RC d'un « mémoire technique incluant les aspects méthode, démarche projet ».
- **Compréhension du besoin d'Athis-Mons (3.1 / 3.2)**
 - Vous reformulez les attentes de la Ville (MCO, sécurité, supervision, documentation, conseil, réversibilité).
 - Votre « réponse de principe » explicite comment votre centre de services ITIL v4 et vos pratiques répondent aux exigences du CCTP (MCO, sécurité, supervision, documentation SI à 6 mois, etc.).
 - Bon alignement avec le CCTP sur la logique de forfait + BPU (vous mentionnez explicitement l'équilibre forfait récurrent / recours au BPU dans la partie « Limites de prestation »).
- **Méthodologie de gestion et gouvernance**
 - Centre de services structuré ITIL v4, utilisation de GLPI comme ITSM pour la gestion des tickets, SLA, reporting : très



Mise en exergue de nos points faibles : permet d'améliorer notre réponse.

Synthèse – forces/faiblesses de votre réponse

Principaux points forts

1. **Méthodologie très structurée et cohérente** (ITIL, GLPI, gouvernance, phases projet).
2. **Bonne compréhension du besoin de la Ville** et alignement avec le CCTP (MCO, sécurité, documentation, conseil proactif, réversibilité).
3. **Capacité humaine largement suffisante** (18 profils techniques pour 10 ETP requis).
4. **Note d'étonnement très bien travaillée**, avec analyse des risques, quick wins et feuille de route.
5. **Proposition de supervision et de sécurité avancée** (Security Onion, SOC-like, dashboards).
6. **Articulation claire entre forfait récurrent et BPU**, ce qui sécurise la maîtrise du périmètre.

Principaux points faibles / risques

1. **Manque possible de formalisme "marché public"** :
 - peu de renvois explicites aux articles du CCTP/RC,
 - absence éventuelle de tableau de conformité.
2. **SLA / GTR / GTI et organisation (site/astreinte) pas assez chiffrés et mis en avant** dans les extraits :
 - risque de note légèrement inférieure sur les « engagements ».
3. **Certifications et expertises pas assez valorisées** :
 - CV présents, mais pas de synthèse claire des certifs (Microsoft, VMware, ITIL, etc.) alors que c'est un critère explicite



Conclusion : rédiger et challenger avec une IA

Besoin :

- Rédiger un document lourd avec un formalisme officiel

Ce qu'on peut donner et demander à une IA :

- Du contexte → l'IA apprend et s'adapte
- Un gros contenu → l'IA résume
- Les critères de vigilance → l'IA lit, identifie, alerte
- Les réponses précédentes qui ont marché / pas marché → l'IA s'inspire, pré-rédige
- Une rédaction → l'IA challenge
- Les points challengés → l'IA se corrige, propose une nouvelle pré-rédaction

Ce qu'on ne délègue pas à une IA :

- La relecture finale
- La décision

Bénéfice attendu :

- Gain de temps
- Gain d'exhaustivité

Exemples d'usages

2. Synthétiser et personnaliser

Besoin type : synthétiser et la personnaliser des contenus

Vos données

- Vous avez beaucoup d'informations disponibles et vous souhaiteriez les utiliser pour renforcer votre action : améliorer sa personnalisation, son ancrage territorial, la précision de vos réponses...

Exemples d'usages

- Besoins de synthèses
 - Synthèse globale d'un sujet à partir de nombreux fichiers dispersés
 - Synthèse globale d'une situation à partir d'informations saisies dans un logiciel
 - Synthèses par thématiques d'une situation
- Besoins de créer un document personnalisé sur la base de la synthèse récupérée

→ Vous avez aussi ce type de besoins ?

Exemple cas d'usage n°1

Besoin : analyser la situation d'un bénéficiaire sous différents angles (Social, Logement, Mobilité, Travail, etc.)

Sources d'information : saisies dans un logiciel



The screenshot shows the SIHAM web application interface. The browser address bar displays 'siham-ares-v25-preprod.rezosocial.org/ia/index/K/1170107'. The page title is 'Interroger l'IA > AAAAAA^^ Andouillette'. The main content area displays a search result for 'Andouillette' with a date 'Dernière note générée le 05/03/2026 16:10:56' and a 'Mettre à jour le résultat' button. The report is titled 'Freins potentiels au développement du bénéficiaire' and is divided into three sections: 1. Instabilité professionnelle, 2. Problèmes de mobilité, and 3. Instabilité du logement. Each section contains specific details about the beneficiary's situation.

Instructions

- Analyse de risques
- Analyse des freins à l'insertion
- Point d'attention prioritaires
- Signaux faibles
- Analyse et définition du projet professionnel
- Complétude des saisies
- Identification d'actions
- Modèles de documents
- Préparation d'entretien
- Synthèse globale
- Synthèse sur les données

Freins potentiels au développement du bénéficiaire

1. Instabilité professionnelle

- Contrats temporaires répétés :** Andouillette est employée via des CDDi et CDDT, ce qui limite la stabilité de son emploi. Cette situation peut entraver une insertion durable, notamment en raison de la précarité liée à ces contrats.
- Risque de rupture de contrat :** Une convocation pour une rupture anticipée pour faute grave (sans précision sur les motifs) pourrait menacer son emploi actuel, créant un risque de chômage.

2. Problèmes de mobilité

- Absence de permis de conduire :** Bien qu'elle souhaite obtenir le permis pour réduire le temps de trajet, cette absence limite son autonomie et pourrait restreindre ses opportunités professionnelles (ex. : accès à des postes plus éloignés).
- Déménagement récent :** Son éloignement du lieu de travail (mentionné en 2020) a probablement aggravé la durée de trajet, impactant son équilibre vie professionnelle-personnelle.

3. Instabilité du logement

- Insatisfaction actuelle :** Elle exprime un mécontentement envers son logement actuel (camion tagué), ce qui peut affecter son bien-être et sa capacité à se concentrer sur son insertion.
- Demande de DALO en cours :** La lenteur ou l'échec de cette demande pourrait prolonger une situation de logement précaire, augmentant le stress et les difficultés à s'ancrer socialement.

Spécificités :

- Une trentaine de fiches par bénéficiaire
- Faible expérience des utilisateurs
- Sensibilité aux questions écologiques
- Ressources réduites
- Ultra-confidentialité

Réponses :

- Encadrement des prompts
- Nombre de prompts réduits
- Suivi de la consommation
- Optimiser la consommation
- IA auto-hébergée
- Mémorisation des réponses, stockage en base

Résultats :

- Synthèses par thématiques pour suivis sociaux
- Fiabilité et temps de réponse très bons

Exemple cas d'usage n°2

Besoin : construire une prise de position argumentée par des spécificités locales

Sources d'information : dossiers construits par vos équipes ou des personnalités publiques



**Donner du contexte à l'IA
= lui permettre de mieux répondre**



Spécificités :

- Base experte
- Copilot « attrape-tout »
- Données textuelles riches
- Forte sensibilité environnementale
- Ressources réduites

Réponses :

- Données de qualité
- Pondération par expertise
- Traitements facilités en entrée
- Mesure précise
- Optimiser les coûts

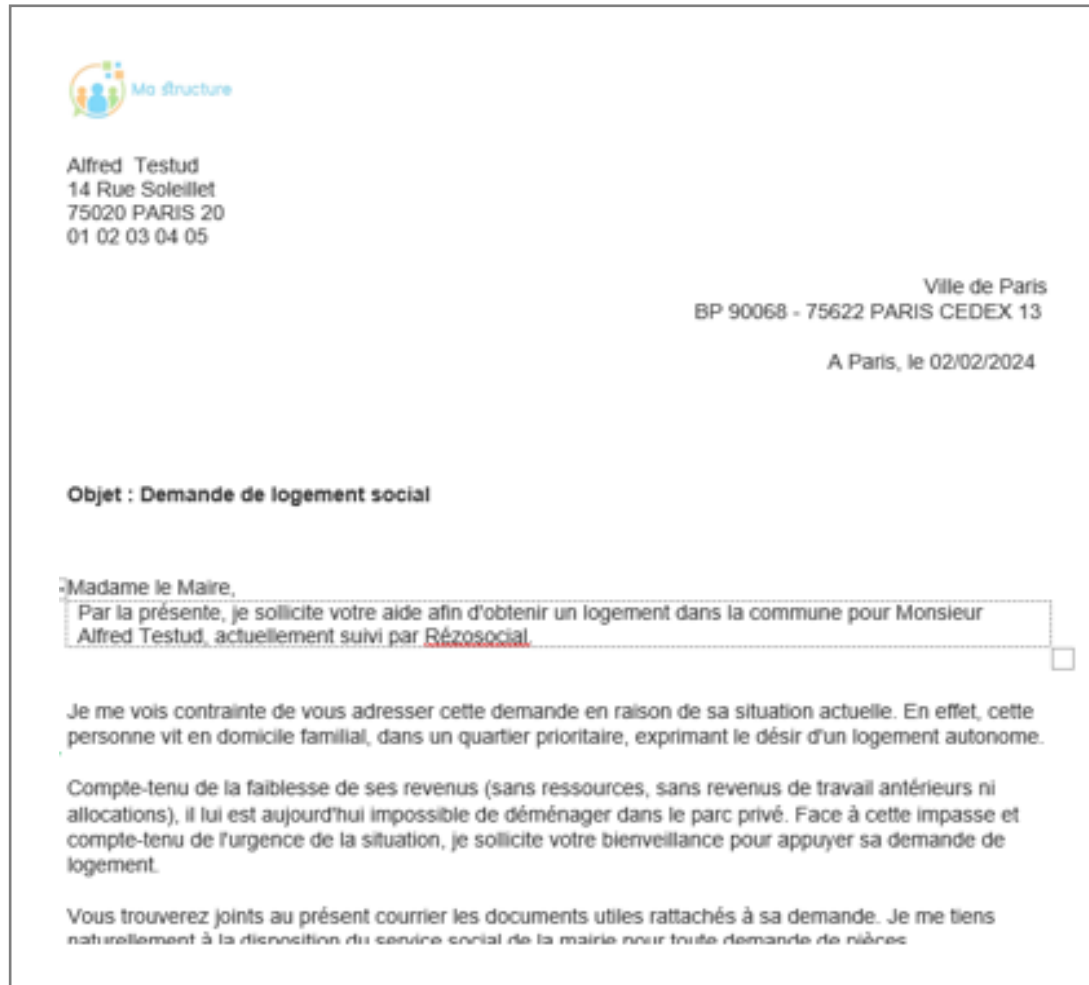
Résultats :


- Synthèses d'informations pour dossiers de lobbying
- Fiabilité et temps de réponse très bons

Exemple cas d'usage n°3

Besoin : construire un document avec des informations personnalisées

Sources d'information : la synthèse de la situation de la personne



 Mo structure

Alfred Testud
14 Rue Soleillet
75020 PARIS 20
01 02 03 04 05

Ville de Paris
BP 90068 - 75622 PARIS CEDEX 13

A Paris, le 02/02/2024

Objet : Demande de logement social

Madame le Maire,

Par la présente, je sollicite votre aide afin d'obtenir un logement dans la commune pour Monsieur Alfred Testud, actuellement suivi par Rézosocial.

Je me vois contrainte de vous adresser cette demande en raison de sa situation actuelle. En effet, cette personne vit en domicile familial, dans un quartier prioritaire, exprimant le désir d'un logement autonome.

Compte-tenu de la faiblesse de ses revenus (sans ressources, sans revenus de travail antérieurs ni allocations), il lui est aujourd'hui impossible de déménager dans le parc privé. Face à cette impasse et compte-tenu de l'urgence de la situation, je sollicite votre bienveillance pour appuyer sa demande de logement.

Vous trouverez joints au présent courrier les documents utiles rattachés à sa demande. Je me tiens naturellement à la disposition du service social de la mairie pour toute demande de renseignements.

CHANTIER
ecole

Spécificités :

- Format type d'une demande de logement
- Personnalisation nécessaire de la demande

Réponses :

- Récupération des informations de partenaires (noms, adresses)
- Récupération de la synthèse de la situation de la personne

Résultats :

- Construction d'un courrier personnalisé
- Temps de travail administratif réduit pour le travailleur social

Exemple réponse n°1 : limiter la consommation

Combiner les synthèses complètes et différentielles

Synthèse complète : au temps T, T+N

Synthèse différentielle : en T+1, T+2, ...

Avantages:

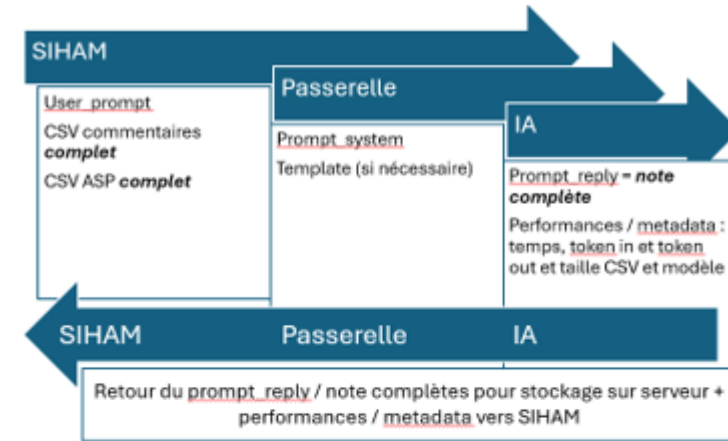
- Consommation heures creuses pour SC
- Volumétrie maîtrisée pour les SD
- Confort utilisateur

Inconvénients:

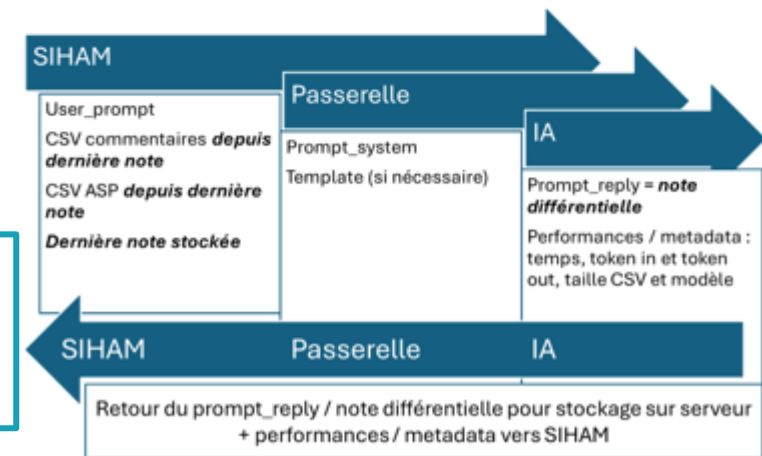
- Pas instantané
- Scalabilité?

Visez la sobriété dès que possible.

Workflow en t



Workflow en t+1



Exemple réponse n°2 : encadrer les prompts

Analyse de risques ^

- Analyse des freins à l'insertion
- Point d'attention prioritaires
- Signaux faibles

Complétude des saisies ^

- Incohérences ou contradictions dans le dossier
- Informations manquantes dans le dossier

Analyse et définition du projet professionnel ^

- Note sur l'emploi : métier et secteur
- Projet professionnel

Modèles de documents ^

- Demande de logement social

Conclusion : quelques astuces

Comment générer des synthèses personnalisées avec une IA

Problématiques	Astuce	Avantages	Inconvénients
Chaque requête consomme des ressources (~25s)	Mise en mémoire	<ul style="list-style-type: none">• Confort utilisateur : rapide	<ul style="list-style-type: none">• Gestion du versionning
Des données qui s'enrichissent et évoluent tous les jours	Synthèse différentielle	<ul style="list-style-type: none">• Consommation heures creuses : réduit la facture électrique• Volumétrie maîtrisée : les données sont traitées 1 fois / jour• Confort utilisateur : rapide	<ul style="list-style-type: none">• Pas instantané : réponse à partir du lendemain• Scalabilité à confirmer
Des réponses de l'IA pas toujours complètes, incitant à reposer des questions	Préparer les prompts et les encadrer	<ul style="list-style-type: none">• Gain de temps• Limitation de la consommation	<ul style="list-style-type: none">• Empêche la réponse à de nouveaux besoins
Des données sensibles, personnelles, confidentielles	IA auto-hébergée	<ul style="list-style-type: none">• Ne pas déposer ces données dans des interfaces connectées avec l'extérieur	<ul style="list-style-type: none">• Besoin de compétences techniques pour l'installation et la gestion
Conscience écologique réelle et pas de communication	Contrôler les consommations	<ul style="list-style-type: none">• Alerte sur la consommation	

Aller plus loin : Saisir des données avec la voix

Prochaine étape : enrichissement des données directement par la voix (prévu pour Septembre 2026)

Objectif : le travailleur social pourra se concentrer sur son échange avec la personne au lieu de penser à la contrainte de saisie des informations.

The screenshot shows a web application interface for 'Fiche Salarié' (Employee Record). The interface includes a header with user information (Testud Alfred), navigation tabs (FICHE, GÉNÉRALITÉS, SORTIE), and a main content area with several input fields. Green arrows point from a common point above the form to specific fields, indicating voice input targets.

Fields and their values:

- Statut (personne): Salarié Stagiaire Candidat
- Numéro du parcours au sein de cette structure: 1 2 3
- Nombre de parcours au sein de cette structure: 1
- Date de début du 1^{er} parcours: 2023-06-01
- Date de fin du 1^{er} parcours: 2023-12-28
- Date de début du 2nd parcours: (empty)
- Date de fin du 2nd parcours: (empty)
- Date de début du 3^e parcours: (empty)
- Date de fin du 3^e parcours: (empty)
- N° Pass IAE: (empty)
- Début agrément IAE *: 01/06/2023
- Fin agrément IAE *: 28/12/2023
- Suffixe agrément: (empty)

Exemples d'usages

3. Connecter et pré-traiter

Besoin type : connecter vos outils

Vos données

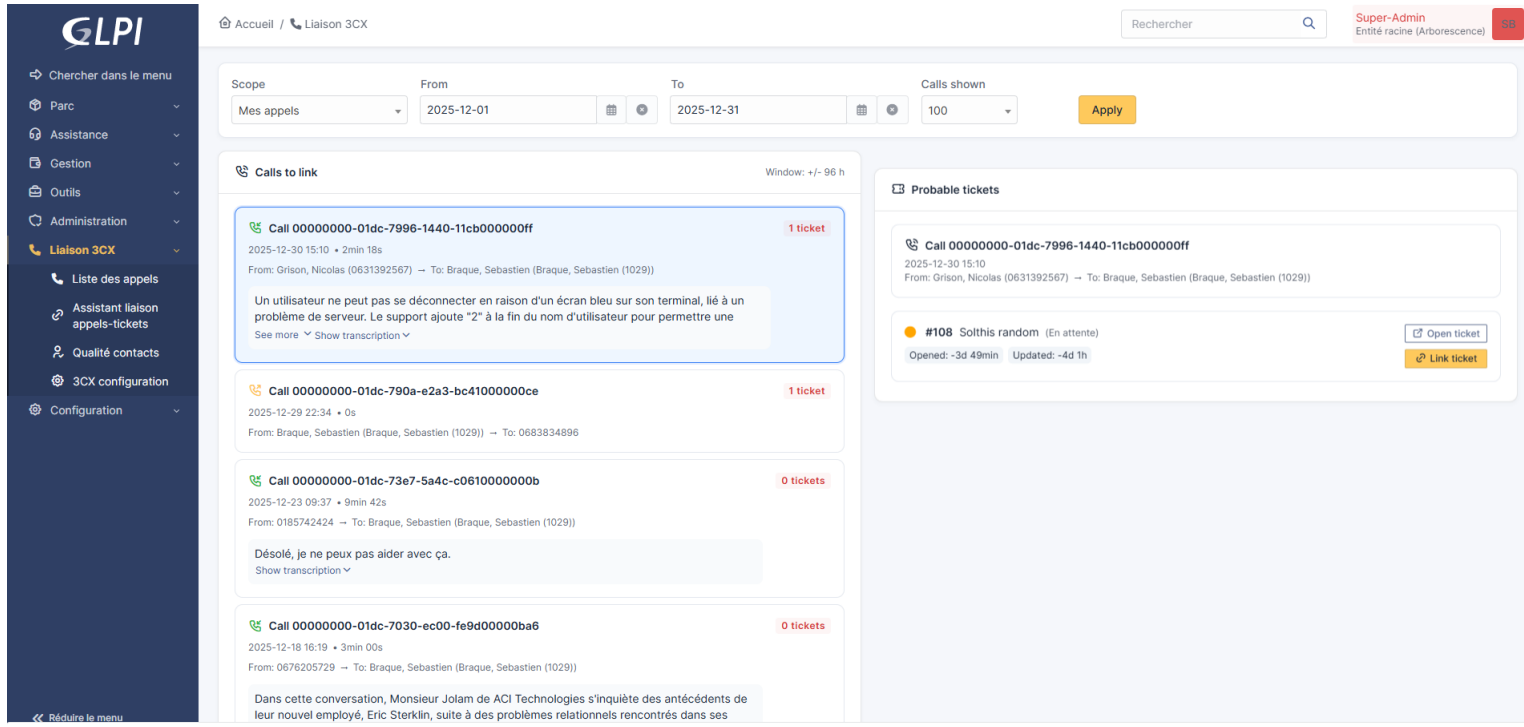
- Vous avez plusieurs outils qui fonctionnent en silo et vous gagneriez à ce qu'ils se parlent

Exemples d'usages

- Vous avez un centre d'accueil, physique ou téléphonique, et vous voulez retranscrire les échanges pour nourrir une base de données documentaires
 - Base documentaire de situations à résoudre
 - Échanges avec un public externe sur des situations à résoudre
 - Souhait : augmenter la base documentaire selon les échanges en temps quasi-réel

→ Vous avez aussi ce type de besoins ?

Exemple cas d'usage



The screenshot displays the GLPI interface for the 'Liaison 3CX' module. The left sidebar contains navigation options like 'Chercher dans le menu', 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Liaison 3CX'. The main content area shows a search bar, filters for 'Scope' (Mes appels), 'From' (2025-12-01), 'To' (2025-12-31), and 'Calls shown' (100). Below this, there are two panels: 'Calls to link' and 'Probable tickets'. The 'Calls to link' panel lists three calls with their respective times and durations, and the 'Probable tickets' panel shows a ticket for the first call and a status for '#108 Solthis random'.

Contexte :

- Centre d'accueil téléphonique de RézoSocial
- Base documentaire dans un autre outil, alimenté à la main

Spécificités :

- Process métier standardisé
- Problèmes linguistiques des salariés
- Faible expérience des salariés avec l'écrit
- Besoin d'alerter rapidement en cas d'urgence
- Ressources réduites

Réponses :

- Traitement RH : enregistrement des échanges
- Plus facile à coder
- Rendu acceptable en clientèle
- Alertes vers le responsable

Résultats :

- Une équipe plus outillée pour répondre
- Une montée en compétences permanente
- Une équipe plus sereine face aux risques

Exemple réponse : connecter les outils



1. Connexion



2. L'appel arrive



3. L'IA retranscrit par écrit l'échange téléphonique



4. L'appel enrichit la base de connaissances

The screenshot displays the GLPI interface with several components:

- Top Left:** GLPI logo and a sidebar menu with options like 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Liaison 3CX'.
- Top Center:** Search bar and filters for 'Mes appels' (Calls shown: 100).
- Call Log:** A list of calls with details like 'Call 00000000-01dc-7996-1440-11cb000000ff' and 'Appel 3CX' with a duration of 3 minutes 34 seconds.
- Ticket Details:** A ticket view for 'Client random (108)' showing a 'Ticket' card with a 'Base de connaissances' (Knowledge Base) entry. The entry title is 'Client random' and the content is 'problème quelconque'. Below it, there's a 'Demande de validation' card and a 'Réponse à une demande de validation : Acceptée' card with the text 'ça passe, je valide la création du ticket'.
- Transcription:** A large text area on the left shows a transcription of a call: 'Oui. Vous n'avez pas de problème de... Ça marche. Eh ben, merci beaucoup pour la rapidité. Bonne journée, au revoir. Au revoir.' Below it, a 'Summary' section states: 'Résumé : L'utilisateur a un problème de "healing bios backup". le support conveniend... Attendre la fin du proc... reprise du poste.' and a 'Transcription:' section starts with 'Allô ? Allô ? Oui, bonjo... toujours... Il reste à 25... vais vous rappeler. No... a déjà redémarré. Non... très bien. Je vous rapp'.

Conclusion : quelques astuces

Comment enrichir votre workflow avec une IA

Problématiques	Astuce	Avantages	Inconvénients
Des données dans différents outils	Connecter les outils	Gagner du temps et éviter les doubles saisies	Besoin de compétences techniques
Des données dans différents formats	Tout mettre sous format écrit	L'écrit est plus léger : moins consommateur et plus rapide	RGPD
Les outils servent dans des contextes différents	Construire un workflow	Réunification des travaux	Besoin de compétences techniques
Difficultés linguistiques (accents, erreurs grammaticales)	Dire à l'IA la langue de départ	L'IA comprend	Hallucinations
Faible qualité de saisie	Dire à l'IA la langue de départ	L'IA complète	Hallucinations
Signal d'alerte lors d'un échange	Demander à l'IA d'alerter en cas d'incident	L'IA détecte	Risques d'erreurs

Attention : cela doit se faire évidemment selon le RGPD.

Exemples d'usages

4. Traiter des PDF

Besoin type : traiter des PDF

Vos données

- Vous avez beaucoup de PDF à traiter, et ça vous prend beaucoup de temps

Exemples d'usages

- Vous recevez de nombreux CV à étudier
- Vous recevez de nombreux documents PDF de plusieurs types (pièces d'identité, carte de sécurité sociale, passeport, titre de séjour, ...) à traiter
- Vous avez de nombreux CERFA à remplir avec des infos administratives standards

→ Vous avez aussi ce type de besoins ?

Exemple cas d'usage



Contexte :

- Vous recevez de nombreuses candidatures

Spécificités :

- Les mises en forme sont différentes
- Les informations mises en avant sont différentes

Réponses :

- Traitement par programmation
- Complément par IA

Résultats :

- Des CV pré-traités en totalité : rapidement et avec une fiabilité de 99%

Conclusion : quels outils

Comment traiter des PDF sans IA (ou avec peu)

Critères	IA	Programmation	Le mieux
Simplicité d'utilisation	Simple	Demande du temps et de la compétence	IA
Coût écologique	Élevé	Très faible	Programmation
Temps d'analyse	20 s	0,1 s	Programmation
Risques	Hallucinations	Maîtrisé et facile à auditer	Programmation
Qualité des réponses	Variable	Stable	Programmation
Mise à l'échelle	1 requête à chaque fois	Facile à partager	Programmation

Bonne pratique :

- La programmation fait le travail en 1^{er} et met un score de fiabilité
- L'IA prend le relais sur ce que la programmation n'a pas pu traiter

Recommandations pratiques

Choisir le bon outil selon vos besoins

Situation	Type d'outil	À privilégier	Vigilance
Tester un usage simple	IA grand public	Rapide pour apprendre	Pas de données sensibles.
Gagner du temps sur des tâches internes peu sensibles	Outil pro / Logiciel sur le web	Plus structuré, plus industrialisable	Vérifier conditions d'hébergement et de réutilisation des données.
Traiter des données personnelles ou métier sensibles	IA intégrée / auto-hébergée / contrôlée	Plus cohérent avec la confidentialité	Plus technique, plus de cadrage.
Documents structurés et répétitifs	Programmation classique + IA en complément	Plus fiable et plus sobre	Ne pas sur-IA-iser le besoin.

Source : IA Perplexity

Premiers pas avec peu de moyens

1. Choisir 1 usage simple et répétitif
2. Définir ce qu'on interdit d'envoyer à l'IA
3. Tester sur un petit périmètre
4. Mesurer le gain réel
5. Formaliser une mini-charte d'usage

Commencer petit, cadrer fort, garder la main humaine.

Et vous ?

Temps d'échanges

- Vos cas d'usage, vos contraintes, vos questions
- Nos propositions de réponses



Rézo Social

L'insertion par l'informatique

Raphaëlle Hutin

Directrice Générale

rhutin@rezosocial.com

Idriss Bennani

Président

ibennani@rezosocial.com

MERCI !

Tél : 01 86 21 65 35

www.rezosocial.com

Annexes techniques

Siham

Traduction technique

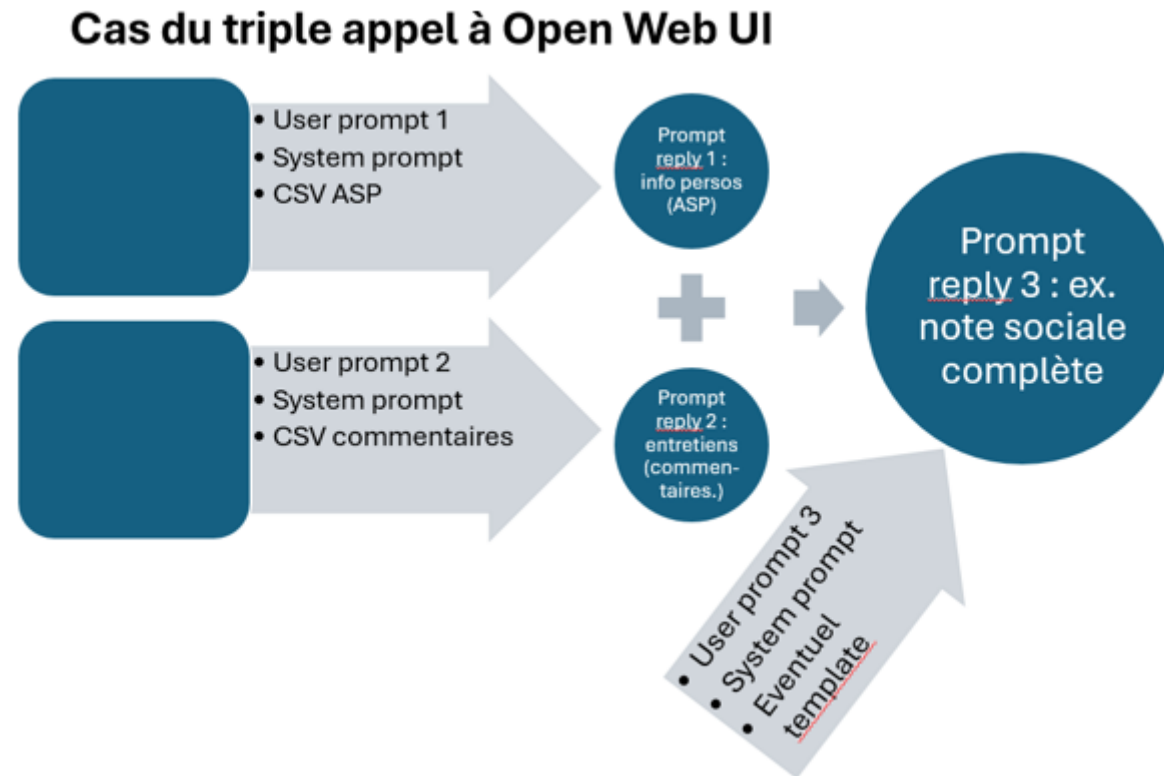
Génération séparée des prompts

Avantages:

- Limite considérablement les hallucinations
- Confiance utilisateurs
- Régénération partielle

Inconvénients:

- 3 requêtes par Question utilisateur

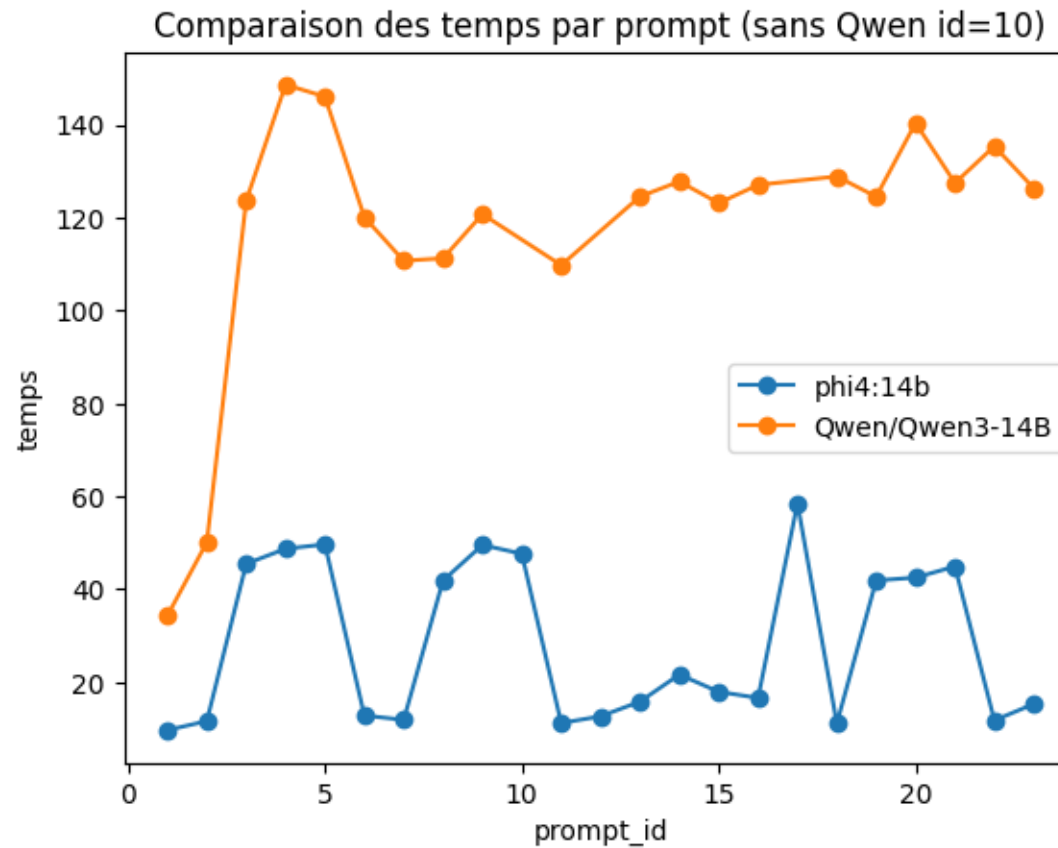


Siham

Focus LLM / SLM

Initialement: Phi4

Aujourd'hui: Qwen

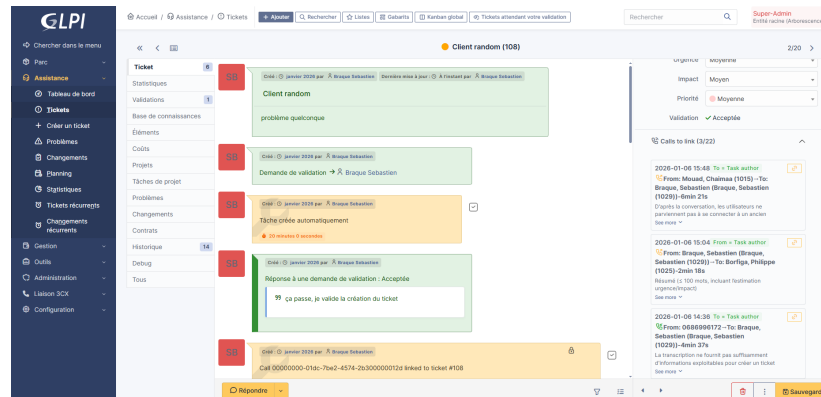
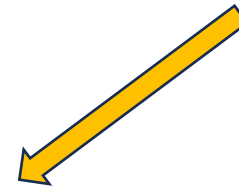


GLPI

Traduction technique



Rézo Social
L'insertion par l'informatique



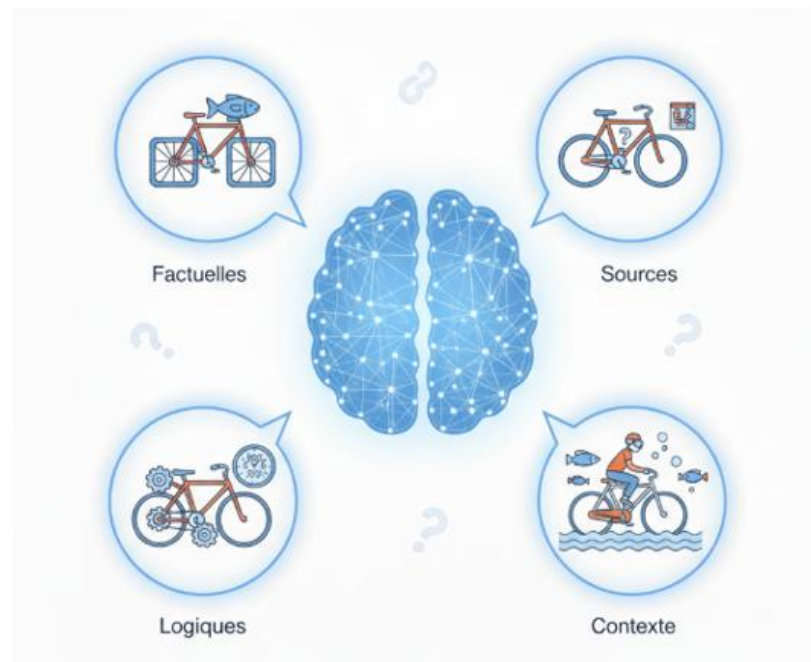
Sharepoint

Projet mené avec les utilisateurs:

- 15 personnes
- 200 – 300 Questions / Réponses

1. Factuelles: Inventer des faits, des statistiques, des intervenants

3. Logiques: Tirer de fausses conclusions, faire des erreurs de calculs



2. Sources: Inventer des articles, fabriquer des références

3. Contexte: Confondre des lieux, des personnes, mélanger des informations

Exemple traitement : connecter les outils



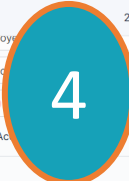
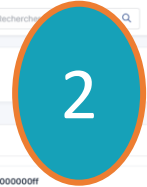
1. Code : connexion entre les outils

2. L'appel arrive :

- L'IA ne reconnaît pas le numéro → création d'un nouveau ticket
- L'IA reconnaît le numéro
 - Pas de ticket ouvert → création d'un nouveau ticket
 - Si 1 ou plusieurs tickets ouverts → suite

3. L'IA retranscrit par écrit l'échange téléphonique

- Si contenu se rapproche de tickets ouverts → propose des tickets
- Si non → propose la création d'un ticket



4. L'appel enrichit la connaissance

- La retranscription écrite permet d'enrichir la base de connaissance
- L'enregistrement de l'appel est intégré dans le ticket correspondant (dans la limite des contraintes RGPD)

GLPI

Accueil / Liaison 3CX

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Gestion

Outils

Administration

Liaison 3CX

Liste des appels

Assistant liaison appels-tickets

Qualité contacts

3CX configuration

Configuration

Rechercher

Mes appels

2025-12-01

2025-12-31

100

Apply

Calls to link

Window: +/- 96 h

Probable tickets

Call 00000000-01dc-7996-1440-11cb000000ff

2025-12-30 15:10

From: Orison, Nicolas (0631392567) - To: Braque, Sebastien (Braque, Sebastien) (1029)

Un utilisa problème

See more

Oui, vous n'avez pas de problème de... Ça marche. Eh ben, merci beaucoup pour la rapidité. Bonne nuit, au revoir. Au revoir.

Appel 3CX

3 minutes 34 secondes

Créé : janvier 2026 par SB

Call 00000000-01dc-7be0-e073-c2d80000012c linked to ticket #108

Date: 2026-01-02 13:13

From: Parmanian, Dimas

Summary:

Résumé : L'utilisateur a demandé un "healing bios backup". le support convienn Attendre la fin du proc reprise du poste.

Transcription:

Allô ? Allô ? Oui, bonjour toujours... Il reste à 25 vais vous rappeler. Non a déjà redémarré. Non très bien. Je vous rapp

SB

Créé : janvier 2026 par SB

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Gabarits

Kanban global

Tickets attendant votre validation

Rechercher

Super-Admin

Entité racine (Arborescence)

Client random (108)

2/20

Ticket

6

SB

Créé : janvier 2026 par Braque Sebastien

Dernière mise à jour : À l'instant par Braque Sebastien

Client random

problème quelconque

Validations

1

SB

Créé : janvier 2026 par Braque Sebastien

Demande de validation → Braque Sebastien

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

SB

Créé : janvier 2026 par Braque Sebastien

Tâche créée automatiquement

20 minutes 0 secondes

Changements

Contrats

Historique

14

SB

Créé : janvier 2026 par Braque Sebastien

Réponse à une demande de validation : Acceptée

ça passe, je valide la création du ticket

Tous

SB

Créé : janvier 2026 par Braque Sebastien

Call 00000000-01dc-7be2-4574-2b300000012d linked to ticket #108

Répondre

Sauvegarder

Merci d'avoir participé
à ce webinar !

Votre avis est précieux.

Pourriez-vous prendre
quelques instants pour
répondre à ce court
questionnaire de satisfaction ?



institut **IDEAS**

Objectif
Intérêt général

Nos membres fondateurs



info@ideas.asso.fr / www.ideas.asso.fr



S'abonner à
la newsletter