

Offre document management



Offre d'accompagnement

**OPTIMISEZ
VOTRE CCM
AVEC L'IA**



SOMMAIRE

1

Contexte et enjeux

2

Attendus des clients

3

**L'IA dans les solutions
CCM du marché**

4

Rôle du cabinet

5

Cas d'usage

1. CONTEXTE ET ENJEUX

Si l'IA s'est imposée en quelques années comme un levier majeur de transformation pour les entreprises, on constate cependant que les entreprises françaises accusent un retard important en la matière: seules 10 % des entreprises déclarent utiliser au moins une technologie IA en 2024. Ce chiffre atteint 33 % pour les entreprises de 250 salariés et plus, restant loin des standards observés à l'échelle mondiale (chiffres de l'INSEE).

Ce retard pourrait néanmoins être comblé dans les prochaines années car l'accélération est très forte comme en dénote par exemple une étude d'OpenAi relayée par l'Usine Nouvelle en déc 2025. Ce document montre une forte croissance de l'adoption de l'IA générative au niveau européen depuis un an et notamment en France : 4eme plus forte croissance avec +146% d'adoption de Chat GPT d'entreprises clientes.

L'adoption de l'IA par les entreprises pourrait également bénéficier des dispositifs mis en place par la puissance publique française: l'État a prévu de consacrer 2,5 milliards d'euros à l'IA dans le cadre du plan France 2030, ce qui devrait faciliter l'investissement dans ce domaine et réduire les risques des expérimentations.

Dans ce contexte, les processus de gestion documentaire et de Customer communication Management (CCM) concentrent à la fois des opportunités majeures et des risques importants:

L'explosion des volumes de communications multicanales (courriers, e-mails, SMS) génère frustration et perte de temps chez les salariés qui s'épuisent à chercher des documents.

Les exigences réglementaires sont de plus en plus fortes et exposent les entreprises à des sanctions financières ainsi qu'à un risque réputationnel auprès de leurs clients en cas de non-respect (durée de conservation légale des documents, RGPD, auditabilité, traçabilité, accessibilité...).

L'exigence d'une personnalisation extrêmement précise des communications requiert une analyse de plus en plus rapide des comportements des clients et une réactivité que les services documentaires peinent à mettre en place.

L'IA ouvre des perspectives réelles d'amélioration de la productivité, de la qualité et de la conformité des communications clients. Mais dans des environnements aussi sensibles que le CCM, son intégration ne peut pas être improvisée. Elle doit être maîtrisée, sécurisée et orientée vers des cas d'usage créateurs de valeur.

La question n'est plus de savoir si l'IA peut transformer le CCM, mais comment l'intégrer de manière sécurisée et mesurable, afin d'en faire un véritable levier de performance pour l'entreprise.

2. ATTENDUS DES CLIENTS

Les échanges avec nos clients révèlent une prise de conscience de l'opportunité stratégique que représente l'Intelligence Artificielle mais également un manque de clarté qui freine le passage à l'action.

1. Clarification des cas d'usage et de la méthodologie

Si nos interlocuteurs sont sensibles à la promesse d'une IA qui réduirait intelligemment les tâches manuelles, améliorerait l'expérience client, valoriserait des données et apporterait un avantage concurrentiel, ils peinent néanmoins à imaginer les cas d'usage et la méthodologie à adopter pour intégrer l'IA dans leurs processus. Or, sans vision concrète de l'apport de l'IA, sans besoin métier identifié, sans compréhension des étapes à mettre en place, le projet ne peut pas voir le jour.

2. Garanties sur les points de vigilance majeurs

Au-delà des perspectives, on note que les entreprises ont besoin d'obtenir des garanties sur des points de vigilances qui constituent pour elles des freins majeurs :

Le premier concerne la sécurité et la confidentialité des données, notamment dans les secteurs fortement régulés comme la banque ou l'assurance, où l'exposition des données et la traçabilité des traitements constituent des points de vigilance critiques.

Le second porte sur la conformité réglementaire, avec la crainte que l'IA fragilise le respect des obligations légales en matière de conservation, d'accessibilité et de gouvernance documentaire.

Le troisième est d'ordre économique et organisationnel : les entreprises s'interrogent sur le retour sur investissement réel des projets IA et sur l'ampleur des transformations nécessaires pour en tirer de la valeur.

3. Conseil éclairé et indépendant

Ne possédant pas toujours en interne les compétences nécessaires pour évaluer et implémenter des solutions d'IA, nos clients recherchent un appui qui leur permette d'estimer objectivement la pertinence d'un projet et de sécuriser sa mise en œuvre.

3. L'IA DANS LES SOLUTIONS CCM DU MARCHÉ

Selon l'Étude Top 250 de 2025 des éditeurs de Logiciel (Numeum /EY) les éditeurs de solution logicielle font de l'IA leur priorité numéro 1: 83 % des éditeurs placent l'IA parmi leurs 3 priorités technologiques (en tête devant sécurité et cloud), 61 % ont déjà intégré des fonctionnalités d'IA générative, 31 % prévoient de le faire sous deux ans.

Les éditeurs CCM ont bien intégré l'atout que peut représenter l'IA dans leur solution avec une maturité différente selon les entreprises. Des éditeurs précurseurs comme Quadient et OpenText sont très avancés (intégration dans leur solution d'une assistance IA de longue date), alors que d'autres éditeurs ne sont qu'au stade de développement de fonctionnalités en laboratoire mais avec des perspectives de mise en production à court ou moyen terme.

Les principaux axes de développements constatés sont les suivants:

Génération /révision de contenu textuel (LLM)

Dans la chaîne documentaire, c'est au niveau des courriers interactifs que l'apport de l'IA générative s'est tout d'abord concentré en permettant de corriger ou de suggérer des textes. L'IA peut également permettre d'adapter la tonalité d'un courrier pour une communication client plus empathique. La fonctionnalité de génération de texte est développée par la plupart des éditeurs ou en passe de l'être à très court terme (Nexpublica, Quadient, OpenText, Sefas, Naelan).

Rétro-ingéniering

Une demande souvent exprimée par les clients auprès des éditeurs est de pouvoir récupérer des modèles de leur référentiel documentaire construits dans une autre solution éditique pour l'exporter dans la nouvelle de manière simple. Cet axe a été développé par l'ensemble des éditeurs de la profession car il correspond à un besoin récurrent lors d'un changement ou d'une harmonisation des solutions documentaires.

Si certains ont pris le parti de transformer directement le code des concurrents, pour d'autres il s'agit plutôt de proposer une structuration particulière des spécifications fonctionnelles afin de générer automatiquement une première version du document dans le nouvel outil documentaire (pour cette dernière approche Kwsoft par exemple).

Création de bibliothèque de contenus

Il s'agit de créer un espace structuré avec les données internes à l'entreprise ainsi que des données juridiques et réglementaires du secteur pour que l'agent IA aille interroger cette base interne à l'entreprise. Elle permet ainsi de créer facilement des courriers, en remontant les informations tant en termes de clauses réglementaires, que de paragraphes de texte, tout en respectant une cohérence dans les contenus de l'entreprise. Cette proposition de valeur a l'intérêt d'être toujours à jour concernant les évolutions réglementaires si la bibliothèque est correctement alimentée par les équipes internes. Pour OpenText c'est un axe de développement majeur dans sa recherche d'amélioration de sa solution par l'IA. Naelan de son côté a développé un outil IA s'appuyant sur une bibliothèque de contenus dans un domaine connexe, le proposal management, pour lequel il annonce des gains de temps de 50 à 80 %.

Des connecteurs plutôt que le choix d'un outil IA en particulier

Si les précurseurs avaient tout d'abord mis en place des partenariats avec des moteurs IA spécifiques (OpenText avec les outils Google et Quadient avec ceux de Microsoft), ils ouvrent progressivement leur proposition plus largement pour s'adapter au choix de leurs clients. La tendance générale est de proposer des connecteurs qui permettent de se relier aux moteurs IA choisis par les clients. Si les fonctionnalités IA sont développées plus rapidement sur les offres Cloud des éditeurs, les solutions on-premise bénéficient également des innovations IA dans un deuxième temps.

Amélioration de la conformité et de l'accessibilité

Parmi les proposition d'amélioration de la conformité, certains éditeurs proposent des outils pour transformer de manière massive les PDF des entreprises en PDF accessibles, en générant automatiquement du contenu textuel alternatif aux images: par exemple Quadient via l'outil Inspire Adapt qui permet de rendre les PDF accessibles en masse. Cette réflexion est également présente chez Sefas.

Par ailleurs l'IA est aussi employée pour garantir la confidentialité des données en repérant de manière automatique les PII (informations personnelles identifiables).

Génération / révision de code

L'IA peut être un outil d'accélération et d'efficacité dans le développement des modèles. Il peut permettre de développer plus rapidement des scripts pour créer des modèles complexes et peut également permettre d'optimiser le code. OpenText et Quadient par exemple proposent un assistant IA qui permet de faire du scripting dans leur interface destinée aux concepteurs-développeurs.

IA décisionnelle

L'IA peut également permettre d'adapter la communication aux comportements des utilisateurs de manière plus fine. Grâce à des algorithmes prédictifs, le système choisit le canal le plus efficace (e-mail, SMS, courrier, portail) pour chaque client, en fonction de son comportement.

OpenText propose via OpenTextTM Core Journey de collecter et d'analyser les données des comportements des utilisateurs via des tableaux de bord alimentés par l'IA et des outils d'orchestration pour cartographier et automatiser les meilleures actions.

4. RÔLE DU CABINET

JLC Consulting intervient comme un partenaire stratégique et un tiers de confiance tout au long de la démarche d'intégration de l'IA dans les processus documentaires et de CCM. Notre indépendance vis-à-vis des éditeurs et des technologies IA nous permet de défendre exclusivement les intérêts de nos clients et de recommander les solutions les plus adaptées à leur contexte.

Notre valeur repose sur une **double expertise** : une connaissance approfondie des processus documentaires et du CCM, combinée à une maîtrise des enjeux liés à l'Intelligence Artificielle. Cette position nous permet de traduire les capacités de l'IA en solutions opérationnelles, sécurisées et réellement exploitables par les métiers.

Dans ce cadre, JLC Consulting agit pour :

- **Conseiller et orienter** : définir les objectifs et les indicateurs de performance.
- **Sécuriser les choix technologiques** : sélection des solutions IA adaptées à votre contexte tout en veillant à la sécurisation des données.
- **Piloter la transformation** : coordination des équipes, suivi des livrables et maîtrise des risques.
- **Garantir la valeur** : mesurer les impacts, ajuster les processus et assurer une amélioration continue appuyée sur une solution robuste et sécurisée.



5. NOTRE APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

1

PHASE

Audit de l'existant
et cadrage du
projet

- **Cartographie des processus documentaires**

Nous vous proposons tout d'abord d'acquérir une vision claire de l'état actuel de vos processus afin d'identifier ceux qui peuvent être améliorés grâce à l'IA.

- **Audit de la data de l'entreprise, des espaces d'archivage et de leur conformité réglementaire**

L'IA nécessite des données de qualité, c'est pourquoi nous vous accompagnons dans l'évaluation de la qualité de vos données, de la fiabilité et exhaustivité des outils d'archivage et de leur conformité aux exigences réglementaires en vigueur.

- **Identification des cas d'usage à fort impact**

Si l'IA peut-être un levier de performance, il est primordial que sa mise en œuvre soit appuyée sur de réels besoins de l'entreprise. Pour cela, nous vous aidons à identifier les cas d'usage impactants pour lesquels les apports de l'IA sont générateurs de valeur.

- **Eligibilité à l'IA**

L'intégration de l'IA nécessite de vérifier que l'architecture et les caractéristiques du SI soient compatibles avec les contraintes techniques de l'IA : serveurs, scalabilité, interopérabilité, sécurité.

- **Définition des KPI et du modèle de valeur** (économies, risques, qualité).

Livrables :

- Cartographie des processus documentaires
- Cahier des charges fonctionnel et technique
- Rapport d'audit des données et des espaces d'archivage
- Rapport de faisabilité
- Synthèse pour décision de Go / No Go

2

PHASE

Choix
de la solution

- **Modèle documentaire cible**

A partir des éléments identifiés dans la phase de cadrage, nous définissons ensemble un modèle documentaire cible qui optimise vos processus et la création de valeur tout en respectant les exigences identifiées.

- **Choix technologiques et Architecture IA**

Le cabinet vous accompagne dans les choix des technologies IA adaptées à votre processus documentaire tout en veillant aux principes de sécurité, traçabilité et non-exposition. Nous étudions les différents scénarios d'architecture (cloud, on-prem, hybride) et évaluons les impacts sur votre SI.

- **Gouvernance et conformité**

Pour sécuriser les nouveaux processus, nous étudions la conformité, la traçabilité et l'auditabilité de la solution envisagée et recommandons des adaptations si nécessaire.

Livrables :

- Cartographie des processus documentaires cibles
- Document d'architecture cible Étude d'impact technique et organisationnelle (risques, coûts, compatibilité)
- Matrice de traçabilité et auditabilité (contrôles, logs, reporting)

3

PHASE

Pilote

- **POC**

Afin de sécuriser la réussite du projet, nous proposons de démarrer par un POC sur un périmètre métier jugé prioritaire par l'entreprise. Cette étape permettra de valider la faisabilité technique, de tester la compatibilité avec les systèmes existants et d'évaluer la performance de la solution IA dans un contexte réel.

Le POC servira également à recueillir les retours des utilisateurs et à ajuster les paramètres avant un déploiement plus large. La phase pilote inclura l'intégration de la solution IA dans l'écosystème de l'entreprise ainsi que dans les systèmes de gestion documentaire. Cette étape permettra de mettre en place les connecteurs nécessaires pour assurer la fluidité des échanges et garantir une expérience utilisateur homogène.

- **Mesure des impacts, conduite du changement**

A partir des résultats du pilote, nous vous accompagnerons dans l'évaluation de la valeur dégagée par l'IA en termes de performance, de productivité, de qualité et de satisfaction des utilisateurs. Cette phase permet d'ajuster la solution, de cerner les points à améliorer et de décider s'il faut industrialiser.

Nous vous proposons également d'établir un plan de conduite du changement pour informer et accompagner les utilisateurs dans les nouveaux modes de travail afin que les apports de la technologie soient maximisés.

Livrables :

- Document de cadrage du POC (objectifs, périmètre, critères)
- Rapport d'évaluation des impacts.
- Plan de conduite du changement
- Synthèse pour décision Go/No Go

4

PHASE

Déploiement

- **Déploiement à l'échelle**

Après validation du POC et décision de Go, nous vous accompagnons dans la phase d'industrialisation et de déploiement global de la solution IA.

Cette étape consiste à étendre l'intégration à l'ensemble des périmètres métiers identifiés, en garantissant la robustesse, la sécurité et la performance de la solution dans votre environnement de production. Nous veillerons par ailleurs à assurer la continuité des opérations et à minimiser les risques liés à la transition.

- **Conduite du changement**

Pour maximiser l'impact de la solution IA, nous mettons en œuvre un plan de conduite du changement renforcé : communication ciblée, formation des utilisateurs, et accompagnement dans l'évolution des processus. L'objectif est de favoriser l'adhésion, d'anticiper les résistances et de garantir une appropriation rapide des nouveaux outils.

Nous vous aidons également à définir des indicateurs de suivi pour mesurer la performance post-déploiement, la satisfaction des utilisateurs et l'atteinte des objectifs stratégiques.

Livrables :

- Plan de déploiement détaillé (périmètre, calendrier, ressources)
- Documentation technique et guide d'intégration
- Plan de formation et support utilisateurs
- Tableau de bord des indicateurs de performance et adoption

6. CAS D'USAGE



Voici quelques cas d'usage d'application de l'IA dans le processus CCM, ces cas d'usage sont classés par typologie d'IA

IA GÉNÉRATIVE

L'IA générative est une IA qui est en capacité de générer des contenus originaux comme ceux produits par un humain.

Cas d'usage : **Assistance à la rédaction de courrier**

Objectif :

Faciliter la rédaction de courriers personnalisés par les opérationnels (ex. gestionnaires d'assurance) pour garantir une communication claire et une tonalité adaptée au contexte client.

Points de vigilance :

- Respect des contraintes légales et réglementaires (mentions obligatoires, conformité RGPD).
- Validation humaine avant envoi pour garantir la cohérence et la pertinence du message.

Résultats obtenus :

- Réduction du temps de rédaction
- Amélioration de la qualité et de la cohérence des réponses
- Diminution des risques d'erreurs ou de formulations inappropriées.

IA AGENTIQUE

L'IA agentique permet d'atteindre des objectifs précis en limitant l'intervention humaine. Elle opère dans des environnements dynamiques et prennent des décisions en fonction des données.

Cas d'usage : **Supervision de la production des courriers**

Objectif :

Garantir la qualité et la conformité des courriers avant expédition en automatisant la vérification des adresses et en allant chercher les adresses dans une base de données si nécessaire.

Points de vigilance :

- Fiabilité des sources de données pour la correction des adresses.
- Gestion des exceptions : prévoir un processus humain pour les cas non résolus par l'IA.
- Respect des délais de production

**Résultat obtenu :**

- Réduction des erreurs d'adressage et des retours postaux.
- Amélioration de la qualité du processus de production et de la satisfaction client.

IA ANALYTIQUE ET PREDICTIVE

L'IA analytique se base sur l'analyse des données et la statistique. Elle permet de comprendre et d'expliquer. L'IA prédictive permet de prévoir des résultats futurs

Cas d'usage : **Optimisation des flux de communication**

Objectif :

Améliorer l'efficacité des campagnes de communication en orientant automatiquement le canal (e-mail, courrier papier, SMS, etc.) en fonction des préférences et comportements passés du client.

Points de vigilance :

- Qualité et exhaustivité des données clients pour garantir des prédictions fiables.
- Respect des règles de consentement et des préférences déclarées par le client (RGPD, opt-in).
- Surveillance continue pour éviter les biais dans les modèles prédictifs.
-

Résultat obtenu :

- Augmentation du taux de réponse et de l'engagement client.
- Réduction des coûts liés aux canaux inefficace

IA SÉMANTIQUE OU NLP (TRAITEMENT DU LANGAGE NATUREL)

L'IA sémantique est une branche de l'IA qui permet de comprendre non seulement les données mais également leur contexte, elle permet d'analyser le sens d'une phrase par exemple. Le NLP, quant à lui, permet à la machine de comprendre ou de générer du langage humain.

Cas d'usage : **Contrôle de conformité et anonymisation**

Objectif :

Assurer la conformité réglementaire et la protection des données personnelles dans les communications sortantes en vérifiant la présence des clauses obligatoires et identifiant les informations personnelles (PII) pour les anonymiser.

**Points de vigilance :**

- Mise à jour régulière des règles et clauses réglementaires pour rester conforme.
- Précision dans la détection des PII afin d'éviter les faux positifs ou les omissions.
- Validation humaine pour les cas sensibles ou complexes.

Résultat obtenu :

- Réduction des risques de non-conformité et des sanctions associées.
- Renforcement de la sécurité des données et de la confiance client.
- Automatisation des contrôles, diminuant le temps et les coûts liés aux vérifications manuelles.

On peut bien sûr imaginer **des cas d'usage qui associent plusieurs typologies d'IA**, par exemple IA analytique et NLP :

Cas d'usage : Personnalisation avancée des communications**Objectif :**

Adapter automatiquement les propositions commerciales en fonction de l'historique et des données du client

Points de vigilance :

- Respect des réglementations sur l'utilisation des données personnelles (RGPD, consentement explicite).
- Qualité et fiabilité des données pour éviter des recommandations inappropriées.
- Prévoir une validation humaine pour les offres sensibles ou à fort impact financier.

Résultat obtenu :

- Augmentation du taux de conversion grâce à des offres ciblées et pertinentes.
- Amélioration de l'expérience client et de la satisfaction.
- Optimisation des campagnes commerciales avec un meilleur retour sur investissement.





ACCÉLÉREZ VOTRE TRANSFORMATION DIGITALE AVEC UN PARTENAIRE ENGAGÉ

Contactez-nous dès aujourd'hui pour découvrir des solutions conçues pour répondre à vos enjeux!



delphine.richard@jlcconsulting.eu



www.jlcconsulting.eu

