

SERVICES NEROBIZ

Réceptionniste IA vocal 24/7

Intégration de l'intelligence artificielle dans l'amélioration de
l'expérience client d'une organisation hôtelière

Nounortho Aissata Dehame Soro · Claudine Picard · Ernst-Jorddy Mercius · Pathy Bitafu

Collège Cumberland · IA pour la gestion des affaires · Juillet 2026

Plan de la présentation

Quatre volets, quatre présentateurs

01

Le problème et la solution

Contradiction opérationnelle • Parcours multicanal • Script de qualification

Ernst-Jorddy Mercius

02

Marché cible et maîtrise des risques

Persona et parcours d'achat • Matrice des 15 risques • Trois garde-fous

Claudine Picard

03

Du prototype à la plainte

Prototype fonctionnel • Objections • Protocole hybride et cadre juridique

Aissata Dehame Soro

04

Suivi, fidélisation et bilan

Onboarding • Fidélisation sans vente forcée • Indicateurs • Conclusion

Pathy Bitafu

01

Le problème et la solution

Présenté par Ernst-Jorddy Mercius

- La contradiction opérationnelle d'un hôtel-boutique
- Le réceptionniste IA vocal 24/7
- Le parcours client multicanal
- Le script de qualification des demandes

Une contradiction opérationnelle

Hôtel Cumberland — 38 chambres, région touristique du Québec

24/7

La clientèle appelle à toute heure

7 h – 23 h

...mais la réception, elle, ferme

Un appel manqué n'est pas un désagrément administratif : **c'est une réservation qui migre vers un concurrent.**

Un hôtel indépendant ne dispose ni des effectifs ni des moyens d'une chaîne. Les appels de nuit, de fin de semaine et d'heure de pointe aboutissent à une boîte vocale.

La solution retenue

Un réceptionniste doté d'intelligence artificielle, disponible en continu

Ce qu'il prend en charge

- Appels entrants sans mise en attente
- Réservations avec confirmation vocale
- Questions fréquentes et service multilingue
- Escalade vers un humain au besoin

Ce que l'hôtel y gagne

- Aucun appel manqué, aucune réservation perdue
- Couverture de nuit sans recrutement
- Réception libérée pour le service en personne
- Expérience cohérente à toute heure

Solution 1 sur 2 — un assistant conversationnel écrit couvre les canaux numériques.

Le parcours client multicanal

Sophie, cliente de l'hôtel — trois canaux qui se relaient

1 Clavardage

Découverte

L'agent répond aux hésitations sur-le-champ, ce qui évite l'abandon de la réservation.

Aucune intervention humaine

2 Courriel

Préparation

Confirmation automatique; la demande de lit d'appoint est transmise à la réception.

La réception valide

3 Téléphone

Modification

À 22 h, l'agent reconnaît la réservation, note l'arrivée tardive et rassure la cliente.

Aucune à cette heure

Le fil conducteur : le contexte suit d'un canal à l'autre. La cliente n'a jamais à se répéter — c'est ce qui distingue une vraie stratégie omnicanale de trois outils juxtaposés.

Le script de qualification

Cerner le besoin, puis décider : traiter seul ou transférer



L'agent transfère immédiatement dès que :

- un mot-clé d'urgence est détecté (client bloqué, incident, sécurité);
- la demande engage l'hôtel : remboursement, annulation, litige, tarif hors politique;
- deux échecs de compréhension consécutifs surviennent;
- le client réclame explicitement un agent humain.

En cas de doute, la solution privilégie l'escalade plutôt que le risque.

02

Marché cible et maîtrise des risques

Présenté par Claudine Picard

- Le persona : Marie-Claude Tremblay, propriétaire
- Le parcours d'achat en sept étapes
- La matrice des quinze risques
- Les trois garde-fous intégrés

Le persona cible

Marie-Claude Tremblay — propriétaire-gestionnaire de l'Hôtel Cumberland

48

ans, propriétaire-exploitante depuis 12 ans

38 chambres • 15 à 25 employés

Région touristique du Québec

Besoins explicites

Ne plus rater d'appels • Couvrir la nuit sans recruter • Conformité des données • Des preuves avant d'acheter

Besoins implicites

Tranquillité d'esprit • Préserver son image de marque • Garder le contrôle • Protéger la cohésion de son équipe

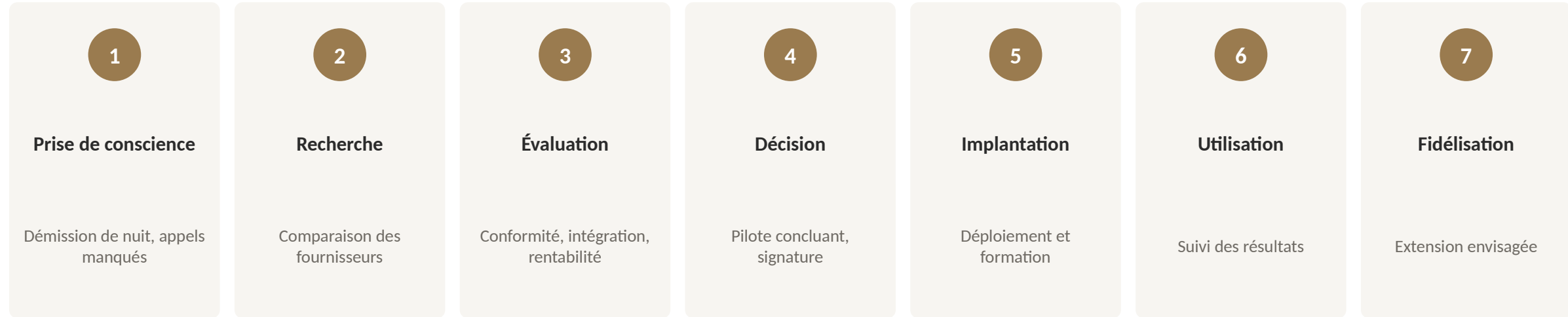
Ce qui la freine

La crainte que l'automatisation déshumanise le service et fasse passer son établissement pour une chaîne impersonnelle

Elle décide lentement, après preuves — et passe à l'action quand un incident précis l'y pousse, comme la démission d'un employé de nuit.

Le parcours d'achat

Sept étapes, et à chacune ce qui relève de l'IA et ce qui exige un humain



Une constante à chaque étape

L'IA mesure, analyse et propose. L'humain interprète le contexte, valide la conformité et rassure l'équipe. La validation de l'intégration ou la négociation d'un contrat ne peuvent tout simplement pas être faites par l'agent seul.

La matrice des risques

Quinze risques recensés, évalués et assortis d'une mitigation

15

risques recensés

5

jugés critiques

Chaque risque porte une mesure de mitigation intégrée à la solution — aucun n'est laissé sans réponse.

Les cinq risques critiques

Erreur de réservation

Date, occupation ou type de chambre mal saisis

Urgence mal gérée

Client bloqué, incident grave

Information erronée

Annulation, remboursement ou tarif qui engage l'hôtel

Panne technique

Perte totale d'appels

Non-conformité des données

Collecte de renseignements personnels

Les trois garde-fous

Plutôt que de masquer les limites de l'IA, la solution les adresse frontalement

1

Confirmation systématique

Rien n'est enregistré sans validation explicite du client.

Risques 1, 2 et 6

2

Escalade humaine intelligente

Toute détection d'échec, d'urgence ou de sujet sensible déclenche un transfert immédiat.

Risques 3, 4, 5, 6 et 7

3

Conformité et continuité

Consentement, Loi 25, basculement de secours et surveillance continue.

Risques 9, 11 et 12

C'est cette transparence sur les limites qui rassure un propriétaire prudent — et c'est exactement ce que le prototype va vérifier.

03

Du prototype à la gestion des plaintes

Présenté par Nounortho Aissata Dehame Soro

- Un prototype fonctionnel construit sur Botpress
- Ce que les tests démontrent
- Le catalogue d'objections et de plaintes
- Le protocole hybride et le cadre juridique

Un prototype fonctionnel

Construit sur Botpress Cloud — sans programmation, comme le ferait une PME

1

Objectif

Demande d'un assistant de service à la clientèle, avec fichier de contexte

2

Structure

L'agent génère l'ossature conversationnelle

3

Base de connaissances

Versement des politiques, tarifs et questions fréquentes

4

Instructions

Identité, communication, mémoire, sécurité

5

Tests

Questions réelles, avec vérification de la source citée

Identité Communication Mémoire Sécurité

garde-corps

Des règles strictes que l'agent ne doit jamais enfreindre.

Ne recueillez jamais de données sensibles dans la conversation, notamment les numéros complets de carte de paiement, les mots de passe, les clés d'API, les codes de sécurité ou codes à usage unique (OTP), ainsi que les numéros complets de pièces d'identité officielles.

Ne prétendez jamais être en mesure de vérifier l'identité de l'utilisateur.

Ne promettez aucun remboursement, aucune annulation, aucune indemnisation ni aucun tarif dérogeant aux politiques de l'hôtel. Transmettez ces demandes à la réception.

Ne fournissez aucun conseil ni aucune instruction de nature médicale, juridique ou concernant une intervention d'urgence. En cas de danger immédiat ou de problème urgent lié à la sécurité, communiquez immédiatement avec un membre du personnel.

Récupération d'erreurs

Comment gérer les erreurs et les difficultés techniques — ce qu'il est acceptable de dire et ce qui doit rester interne.

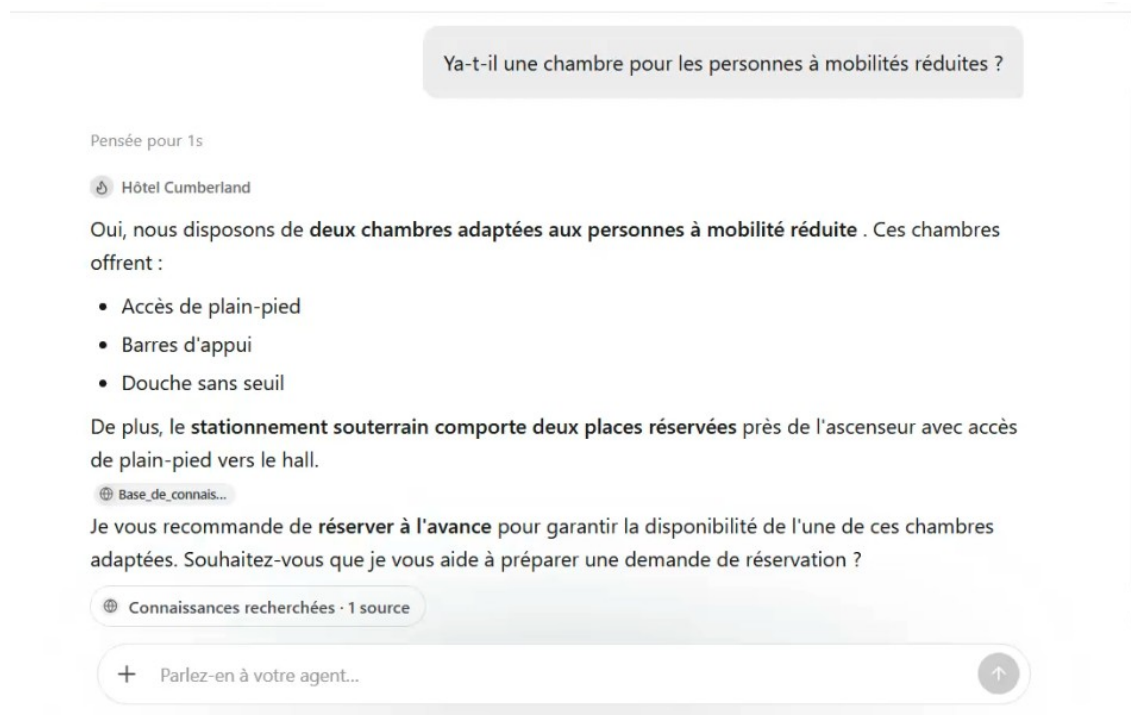
Présentez brièvement vos excuses, reformulez ce que vous avez compris, puis posez une question de clarification ou proposez une option plus simple.

Si le problème persiste ou si les renseignements nécessaires ne sont pas accessibles, indiquez que vous ne pouvez pas consulter l'information demandée pour le moment, sans révéler de détails internes, puis proposez de mettre le client en relation avec la réception.

Onglet Sécurité — les règles inviolables de l'agent

Ce que le prototype démontre

Les garde-fous théoriques passent l'épreuve de la configuration réelle



Test : « Y a-t-il une chambre pour les personnes à mobilité réduite? »

Implémentables

Chaque principe trouve un champ de configuration correspondant.

La base verrouillée fonctionne

L'agent cite sa source et ne s'en écarte pas.

L'escalade est configurée

Remboursements et urgences sont exclus par une règle explicite.

La conformité est intégrée

L'interdiction de collecter des données de paiement est inscrite.

Objections et plaintes

Vingt situations types, un même réflexe : répondre seul, ou transférer

IA

L'agent répond seul

Questions courantes, objections sur sa nature

« Je ne veux pas parler à un robot » → il reconnaît sa nature et offre le transfert.

MIXTE

Il informe, puis transmet

Ménage, objet oublié, maintenance

« Ma chambre n'est pas propre » → il note le numéro et transmet une demande prioritaire.

ESCALADE

Transfert humain immédiat

Remboursement, urgence, litige, refus d'enregistrement

« Je veux être remboursé » → il n'en discute pas et transfère le dossier.

Une constante : accueillir avec empathie, répondre seul sur le courant, transférer dès qu'une décision engage l'établissement.

Quand la plainte devient formelle

Un protocole hybride — et une obligation légale, pas une bonne pratique

L'incident déclencheur

L'agent confirme une chambre adaptée à la mobilité réduite. À l'arrivée, elle n'est plus libre : erreur de synchronisation avec le système de gestion. Le client dépose une plainte.

Risques 1 et 6 de la matrice

Moffatt c. Air Canada (2024)

Une entreprise demeure responsable des renseignements communiqués par son système automatisé. Elle ne peut se décharger sur son propre agent.

Loi 25, article 12.1

Le client a le droit de demander qu'une personne physique révise une décision prise par un système automatisé.

Réception

Qualification

Escalade

Analyse

Résolution

Suivi

té.

IA seule → bascule obligatoire → décision strictement humaine

04

Suivi, fidélisation et bilan

Présenté par Pathy Bitafu

- L'onboarding des trente premiers jours
- La fidélisation sans vente forcée
- Les indicateurs et le tableau de bord
- Conclusion du projet

Les trente premiers jours

Un onboarding écourté recrée le problème qu'on cherche à résoudre

Jours 1 – 7

Configuration et cadrage

Intégration au système de gestion, validation de la base par la propriétaire, paramétrage des instructions, définition du point de bascule avec l'équipe.

Base approuvée par écrit; garde-fous testés sur des cas réels

Jours 8 – 21

Rodage supervisé

Mise en service progressive — la nuit d'abord. Supervision d'un échantillon d'appels. La communication à l'équipe est portée par un humain, jamais par un message automatisé.

Aucune escalade non couverte par le script

Jours 22 – 30

Autonomie et bilan

Retrait progressif de la supervision. Bilan formel sur les appels pris, le taux d'escalade et l'adoption par l'équipe.

Rapport signé; cibles d'indicateurs fixées ensemble

Chaque phase se termine par un jalon de validation qui conditionne la suivante.

Fidéliser sans vendre de force

Vendre mieux plutôt que davantage — l'IA détecte, l'humain décide

Conserver

Détecter les difficultés avant qu'elles ne fragilisent la relation.

L'agent donne l'alerte, l'humain rétablit la confiance.

Développer

Repérer les changements d'usage qui justifient une évolution.

Aucune proposition n'est transmise automatiquement au client.

Recommander

Transformer une satisfaction élevée en témoignage.

Démarche volontaire, uniquement après validation humaine.

Trois conditions avant toute proposition

1

le bon besoin, observé et documenté

2

le bon moment

3

une offre proportionnée et clairement expliquée

En l'absence de besoin clair, la meilleure action consiste à ne rien vendre.

Mesurer ce qui compte

Deux familles d'indicateurs, un tableau de bord à quatre vues

Indicateurs opérationnels

- Taux d'appels pris
- Taux de résolution autonome
- Taux d'escalade humaine
- Taux de conversion en réservation
- Taux d'erreur de réservation

Indicateurs de fidélisation

- Rétention et attrition
- Valeur à vie du client
- Taux d'expansion
- Taux de renouvellement
- Score de satisfaction

Opérationnelle

Propriétaire et
équipe

Quotidienne

Performance

Propriétaire et
gestionnaire

Mensuelle

Fidélisation

Direction
NeroBiz

Trimestrielle

Risques et conformité

Équipe technique
et propriétaire

Continue

Chaque indicateur atteint le bon public à la bonne fréquence.

Conclusion

Une automatisation réussie ne se mesure pas à l'étendue de ce qu'elle prend en charge, mais à la netteté avec laquelle elle reconnaît ce qui lui échappe.

1

Une promesse toujours assortie de ses conditions

L'agent prend une réservation, mais confirme avant d'enregistrer. Il répond, mais depuis une base validée. Il accueille une plainte, mais ne statue jamais.

2

Des principes vérifiés, pas seulement énoncés

Le prototype a montré que chaque garde-fou correspond à un champ de configuration réel.

3

Un cadre juridique qui fait loi

Moffatt c. Air Canada et l'article 12.1 de la Loi 25 transforment le protocole hybride en obligation.

L'intelligence artificielle augmente l'humain — elle ne le remplace pas dans l'exercice du jugement, de l'équité et de la responsabilité.

Merci

Questions et échanges

Nounortho Aissata Dehame Soro · Claudine Picard · Ernst-Jorddy Mercius · Pathy Bitafu

Services NeroBiz · Collège Cumberland · Juillet 2026