



GUIDE DE SÉLECTION DES PLATEFORMES D'AGENTS IA POUR LA MODE

« Voilà quelques années encore, l'intelligence artificielle relevait du domaine des spécialistes. Aujourd'hui, elle s'invite dans notre quotidien, dans nos recherches, nos recommandations de contenu, nos échanges et, plus largement dans les processus des entreprises, quel que soit leur secteur ou leur taille. Une nouvelle étape vient d'être franchie avec **l'émergence des agents IA** : des systèmes capables de répondre à une question, mais surtout de raisonner, planifier, décider et agir de façon autonome pour atteindre un objectif. Commander une tâche complexe, orchestrer plusieurs outils, analyser des données en temps réel, générer des contenus, anticiper des ruptures de stock... sans intervention humaine à chaque étape.

Pour le secteur de la mode, cette révolution est concrète. Elle touche tous nos cœurs de métiers : création, chaîne d'approvisionnement, relation client, retail, communication. Dans un secteur où la réactivité, la singularité et l'excellence opérationnelle sont des impératifs, les agents IA ouvrent des perspectives considérables. **Ils permettent d'automatiser les tâches ingrates pour libérer la créativité mais aussi d'optimiser les opérations sans sacrifier la dimension humaine, de décupler l'expression d'une marque, de personnaliser l'expérience client à une échelle jusqu'ici inaccessible.**

À une condition cependant, appelée à devenir déterminante. **Plus que jamais, la marque devra être limpide non seulement sur sa promesse et sur ce qu'il est convenu d'appeler son ADN, mais aussi – et ce sera de plus en plus essentiel – sur son univers.**

Mais face à une offre pléthorique, en évolution permanente et souvent complexe à décrypter, **il devenait urgent de faire le tri. C'est précisément la vocation de ce guide : identifier, structurer et comparer les solutions agentiques disponibles pour aider les entreprises de mode à s'y retrouver**, qu'elles soient des PME en quête d'un premier outil accessible, ou des grands groupes cherchant à industrialiser leurs usages IA dans des environnements techniques complexes. Car **la bonne solution n'est pas la plus sophistiquée : c'est celle qui est adaptée à votre taille, à vos besoins métier et à votre maturité numérique.**

Pour autant, **l'enthousiasme ne doit pas faire oublier la lucidité.** Si les agents IA sont devenus incontournables, ils restent des outils probabilistes, imparfaits, qui excellent dans certains domaines et montrent leurs limites dans d'autres. La vigilance sur la qualité des résultats, la protection des données, la souveraineté numérique et, surtout, le maintien d'une supervision humaine assumée, constituent des conditions non négociables d'un déploiement réussi.

Nous espérons que ce rapport vous donnera les clés pour avancer avec clarté, ambition et discernement dans cette nouvelle ère.

Bonne lecture »

Clarisse Reille,
Direction générale, DEFI La Mode de France

Sommaire

0

Avant-propos

Édito

p.2

1

Vous avez dit IA Agentique ?

Comprendre cette nouvelle technologie, son vocabulaire et ce qu'elle apporte de plus.

p.4

2

IA & mode : les nouveaux enjeux

Quels arbitrages à opérer en matière de sécurité, d'éthique et d'identité de marque ?

p.11

COMPRENDRE

SÉLECTIONNER

3

Panorama structuré des plateformes d'agents IA

Une grille de lecture pour décider en fonction de votre environnement.

p.18

4

Trouver la solution adaptée à ses besoins

Comprendre les différents usages possibles et arbre de décision.

p.44

5

Lexique.

Comprendre les termes techniques de ce rapport.

p.60

1



DEFI
LA MODE DE FRANCE

VOUS AVEZ DIT IA AGENTIQUE ?

Comprendre cette nouvelle technologie,
son vocabulaire et ce qu'elle apporte.

En bref

L'IA agentique introduit une nouvelle forme d'automatisation capable de raisonner, planifier et agir. Les agents dépassent le simple assistant conversationnel : ils orchestrent plusieurs étapes, mobilisent des outils, apprennent du contexte et poursuivent un objectif plutôt qu'une commande unique.

La première partie montre comment cette nouvelle génération d'IA peut transformer la manière de travailler, avec des exemples concrets et une clarification du vocabulaire pour maîtriser les bases avant toute décision.

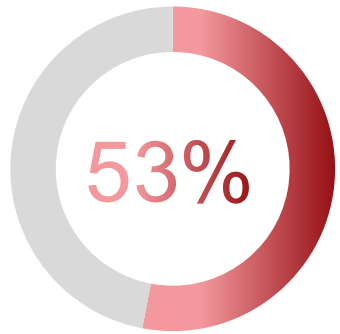
Pour vous aider,
un lexique complet est disponible en fin de rapport.

Ce que vous allez apprendre

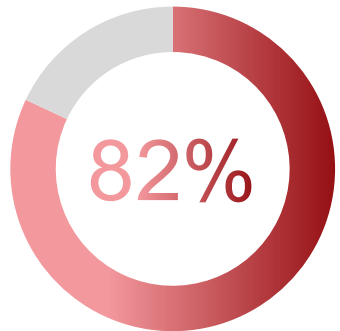
- Les différences entre un chatbot, un assistant IA et un agent.
- Les capacités nouvelles des agents : autonomie, planification, utilisation d'outils.
- Les notions à connaître pour comprendre le fonctionnement agentique.
- Les typologies d'agents IA.

Cette cartographie s'appuie sur des organisations et des processus existants. Elle vise à identifier des leviers d'augmentation et d'orchestration, non à repenser intégralement les modèles opérationnels.

Vers davantage de productivité, mais pas uniquement !



• des dirigeants affirment
que la productivité
doit augmenter



• des dirigeants prévoient
d'utiliser des agents IA pour
répondre à la demande de capacité
de main-d'œuvre accrue

Au-delà des gains de productivité, les agents IA permettent surtout de **développer plus rapidement de nouvelles actions, d'explorer, de tester et d'amplifier l'expression de la marque.**

Agents IA, assistants IA, bots... Quelles différences ?



	Bot	Assistant IA	Agent d'IA
Objectif	Automatiser des tâches ou des conversations simples	Aider les utilisateurs à effectuer des tâches	Exécuter des tâches de manière autonome et proactive
Fonctionnalités	• Suivre des règles prédéfinies, • Apprendre de manière limitée, • Interagir de façon basique	• Répondre aux demandes ou aux requêtes, • Fournir des informations et effectuer des tâches simples, • Recommander des actions, mais l'utilisateur prend les décisions.	• Effectuer des actions complexes en plusieurs étapes, • Apprendre et s'adapter, • Prendre des décisions de manière autonome
Interaction	Réactif, répond aux déclencheurs ou aux commandes	Réactif, répond aux requêtes des utilisateurs	Proactif et centré sur des objectifs

Le fonctionnement d'un agent IA

“ Les agents d'IA sont des **systèmes qui utilisent l'IA** pour atteindre des **objectifs** et effectuer des tâches.

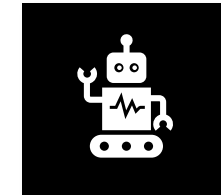
Ils font preuve de **raisonnement**, de **planification** et de **mémoire**, et disposent d'un certain niveau d'**autonomie** **pour prendre des décisions**, apprendre et s'adapter.

”

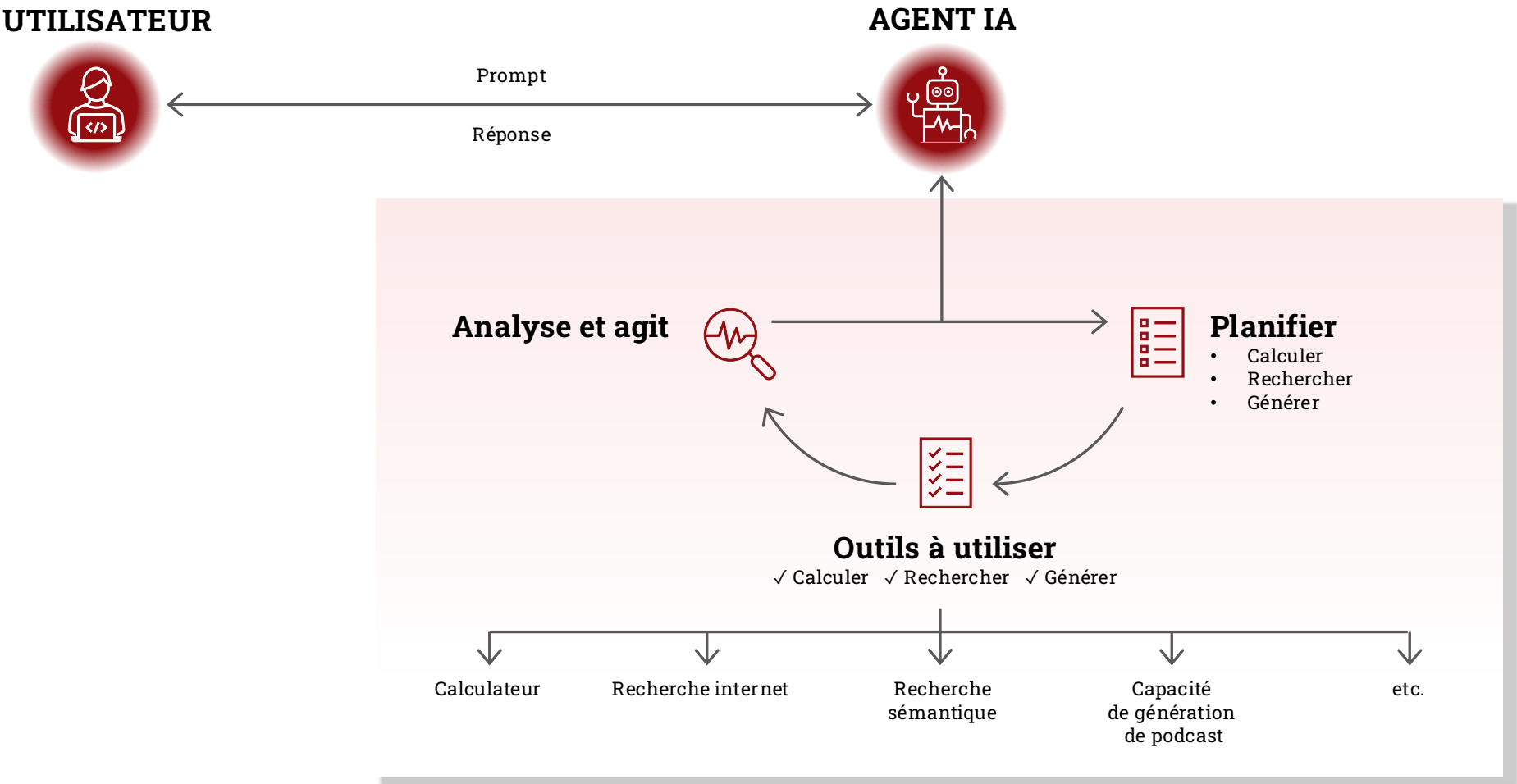
Définition des agents par Google

AGENT =

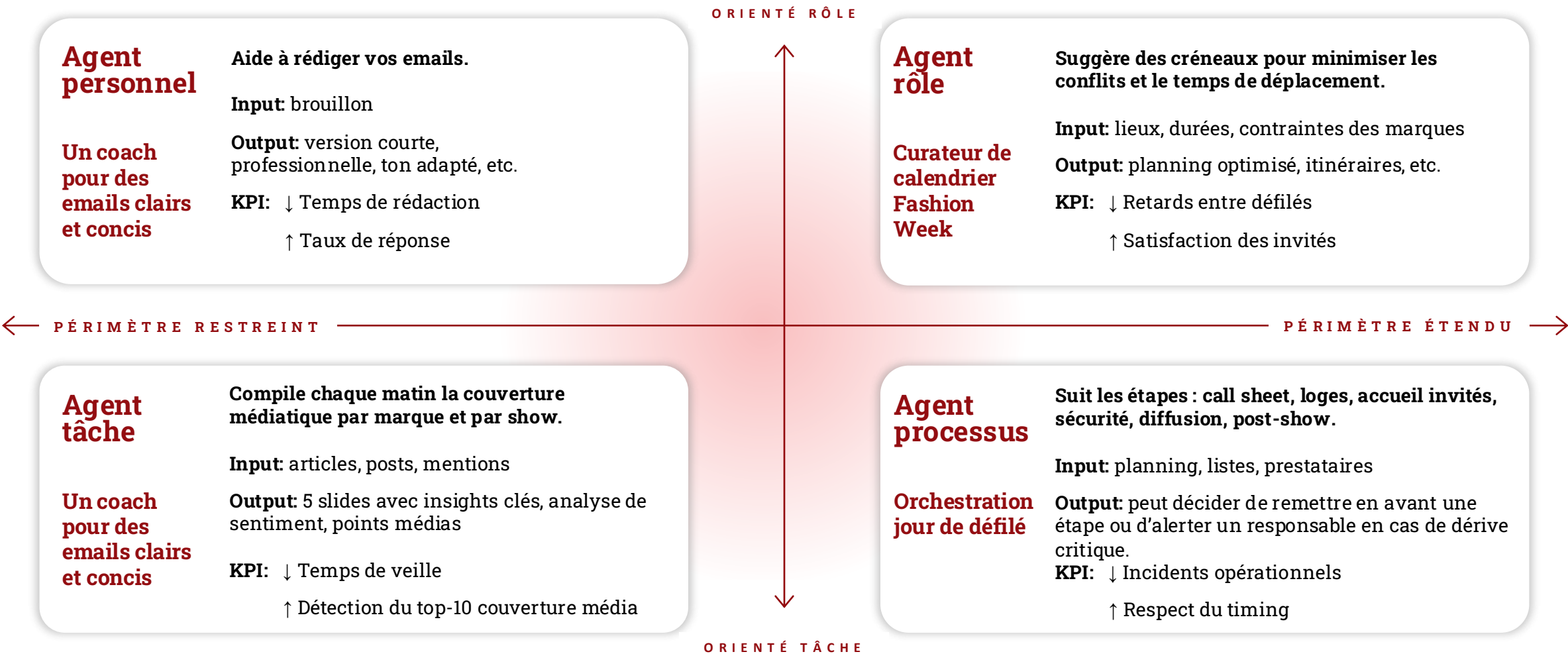
- **MODÈLE**
- **INSTRUCTIONS**
- **OUTILS**
- **RÉFLEXION**



Concrètement, comment ça opère ?



Exemples de différentes typologies d'agents IA



2

DEFI
LA MODE DE FRANCE

IA & MODE : nouveaux enjeux

Quels arbitrages à opérer en matière de sécurité, d'éthique et d'identité de marque ?

En bref

L'arrivée de l'IA agentique dans la mode redéfinit les attentes en matière de souveraineté, de gouvernance data et d'intégration SI.

Les entreprises doivent déjà repenser leurs processus pour accueillir des agents capables d'exploiter en continu données, archives, collections et historiques client.

Les usages émergent rapidement mais cette transition exige des garde-fous forts et une préparation rigoureuse pour éviter les dérives, garantir la qualité et préserver l'identité de marque.

Cette section éclaire les mutations en cours et les transformations structurelles à anticiper pour tirer pleinement parti de l'IA tout en maîtrisant les risques.

Ce que vous allez apprendre

- Les grands enjeux de souveraineté, de sécurité et de gouvernance data.
- Comment l'IA agentique reconfigure processus, outils et organisation.
- Les usages clés qui émergent dans les entreprises (opérations, retail, création...).
- Les arbitrages à opérer en matière de sécurité, d'éthique et d'identité de marque.
- Les transformations structurelles à prévoir pour intégrer des agents en continu.

Quelles nouvelles frontières pour la mode ?



Souveraineté et confiance

Au-delà du respect des cadres réglementaires, certaines maisons peuvent faire le choix d'un niveau de protection supérieur, cohérent avec leur positionnement et la valeur de leurs données.

L'IA agentique dans la mode exige des **garde-fous stricts**, une maîtrise des **données sensibles** (clients VIP, créations, savoir-faire) et un **hébergement conforme** aux exigences européennes afin de **préserver pleinement** la promesse de marque.

Dès aujourd'hui, repenser l'entreprise à l'ère de l'IA Agentique...



**L'IA agentique
va redéfinir la chaîne
de valeur de la mode**

**Optimisation
des opérations
et préservation
des savoir-faire**

**Intégration
technologique
et patrimoine SI**

En transformant la création, la production, la chaîne logistique, la gestion des fournisseurs, le retail et le service client, **l'IA agentique** introduit une logique nouvelle : des systèmes capables de planifier, coordonner et optimiser en continu l'ensemble des opérations. Elle redéfinit la collaboration entre humains et intelligence artificielle, tout en maintenant l'humain au cœur de la relation en prenant les décisions, et développant rapidement de nouvelles actions

La gestion des connaissances métier (archives, techniques artisanales, historique client) et l'aide à la décision pour les acheteurs, stylistes et directeurs de collection figurent parmi les cas d'usage les plus stratégiques.

Dans une optique d'augmentation de la productivité, chaque processus — de la gestion des collections au CRM — devra être repensé pour intégrer l'IA agentique aux systèmes existants sans rupture opérationnelle.

... pour anticiper les nouveautés de demain



Le futur de l'expérience client et collaborateur

Demain, l'expérience ne sera plus portée par un "assistant", mais par une constellation d'agents spécialisés.

Chaque métier : retail, CRM, merchandising, supply, atelier, disposera de son agent formé à ses règles, connecté à ses outils et à ses données.

L'expérience devient :

- proactive (anticipation des besoins, alertes, recommandations)
- contextualisée en temps réel
- orchestrée entre agents métier
- sous supervision humaine.

Produits et services générés par l'IA

Au-delà des expériences client avancées, les agents IA constituent d'abord un levier d'optimisation des produits et processus internes existants et d'amélioration continue des échanges d'information au sein des organisations.

Demain :

- un produit pourra embarquer sa fiche numérique complète (traçabilité, entretien, cycle de vie) ;
- un service client pourra s'appuyer sur des agents capables d'expliquer, simuler, comparer ;
- un site e-commerce deviendra un environnement agentique interactif

La question ne sera plus : Quel chatbot déployer ?
Mais : "Quels agents IA intégrer directement dans nos outils et nos habitudes de travail ?"

Innovation au service de l'excellence

L'innovation ne sera pas anarchique. L'IA entre dans l'entreprise avec :

- des outils de connexion certifiés
- un suivi standardisé
- une gouvernance DSI
- une capacité à être auditée.

Industrialiser l'IA agentique signifie :

- nettoyer et structurer la donnée ;
- documenter les processus ;
- rendre les systèmes interopérables.

Ceux qui auront préparé leurs workflows déploieront des agents en semaines. Les autres resteront au stade expérimental.

Déployer des agents IA : limites et points de vigilance



Limites



Fiabilité des résultats

Pour rappel, l'IA est probabiliste et non déterministe. Les LLM peuvent générer des erreurs ou des données inventées, ce qui pose un risque financier ou de non-conformité.



Connaissance métier limitée

Les agents génériques manquent de précision sans bases de données fiables.



Coûts élevés

Sur certains modèles, les requêtes très nombreuses vers l'outil d'IA peuvent entraîner des factures importantes. Un intérêt particulier doit être porté à la sélection de la solution pour l'usage souhaité.



Maturité des outils

Beaucoup de briques techniques sont instables, difficiles à intégrer et manquent de standards, compliquant leur usage en production.



Révision des processus

Avant de lancer des agents, il convient de bien réfléchir à la redéfinition des processus opératoires visés.

Déployer des agents IA : limites et points de vigilance



Risques

#Sécurité & confidentialité

Risque de fuite d'informations sensibles et attaques dues à la connexion web des agents.

#Conformité

Possibilité de recommandations non conformes et risques RGPD, responsabilité légale incertaine.

#Exécution

Décisions automatisées sans validation humaine, nécessité d'une supervision.

#Biais

Risque de discrimination via des données biaisées, impact réputationnel important.

#Organisation & RH

Résistance au changement, besoin de formation, et opacité des décisions automatisées.



DEFI

LA MODE DE FRANCE

PANORAMA STRUCTURÉ DES PLATEFORMES D'AGENTS IA

Une grille de lecture pour décider
en fonction de votre environnement.

En bref

Le panorama présente une lecture structurée d'un marché encore jeune et très hétérogène. Chaque solution a été analysée selon ses fonctionnalités, son positionnement, sa maturité, sa souveraineté et sa capacité à s'intégrer dans l'environnement SI d'une maison.

Deux trajectoires sont mises en évidence : des outils rapides à activer pour expérimenter (PME, usages ciblés) et des plateformes robustes conçues pour les grands groupes (intégration SI, conformité, multi-agents, supervision).

L'arbre de décision aide à identifier la solution adaptée afin de guider un choix pragmatique et aligné sur les ambitions réelles.

Ce que vous allez apprendre

- Comment se structure le marché des plateformes d'agents IA.
- Les grandes familles d'outils et leurs niveaux de maturité.
- Les différences entre solutions pour PME et plateformes pour grands groupes.
- Les fiches d'identités pour chaque acteur.
- Comment lire et utiliser l'arbre de décision pour choisir la solution adaptée.

Comprendre l'arbre de décision

Vous aiguiller pour sélectionner

Cet arbre de décision a été conçu pour vous accompagner pas à pas dans le choix d'une plateforme d'agents IA adaptée à votre organisation. Il permet de structurer votre réflexion selon trois critères.

#1 Maturité technologique

Point clé d'entrée : êtes-vous déjà en capacité d'intégrer un agent IA dans vos processus ?

En cas d'immaturité (peu de processus numérisés, absence de gouvernance data, équipes non acculturées), le parcours redirige vers une étape préparatoire : se former, clarifier les processus, puis prototyper.

#1 Quel est votre niveau de maturité technologique ?

Au sein de votre entreprise, avez-vous déjà :

- un minimum de workflows digitalisés (CRM / ERP / e-commerce) ?
- une gouvernance data, même légère ?
- des équipes capables d'adopter un outil IA agentique ?

OUI

NON

Besoin de se former et clarifier les process

Prototyper via

Lovable
make

#2 Quel est votre usage principal ?

Création & Design

Production & Logistique

Marketing & Communication

Expérience & Service Client

Gestion & Administration

#3 Quel est votre type d'organisation ?

Petites structures

Grandes structures

DUST

Claude Code

Petites structures

Grandes structures

make

Agentforce

Petites structures

Grandes structures

Lovable

Agentforce

Petites structures

Grandes structures

relay.app

Copilot Studio

Petites structures

Grandes structures

make

Claude Code

#2 Usage métier

Si la maturité est suffisante, vous sélectionnez l'un des cinq domaines d'usage : Création & Design ; Production & Logistique ; Marketing & Communication ; Expérience & Service Client ; Gestion & Administration.

#3 Taille d'organisation

Chaque usage renvoie ensuite à deux trajectoires possibles :

- Petites structures
→ solutions no-code, rapides à activer, peu dépendantes du SI.
- Grandes structures
→ plateformes robustes, intégrées au SI (CRM, ERP, etc.), adaptées aux environnements complexes.

#4 Résultat

L'arbre aboutit à la solution la plus pertinente selon votre combinaison de choix.

Comprendre la fiche d'identité – vue **macro**

Une première lecture structurée de la solution

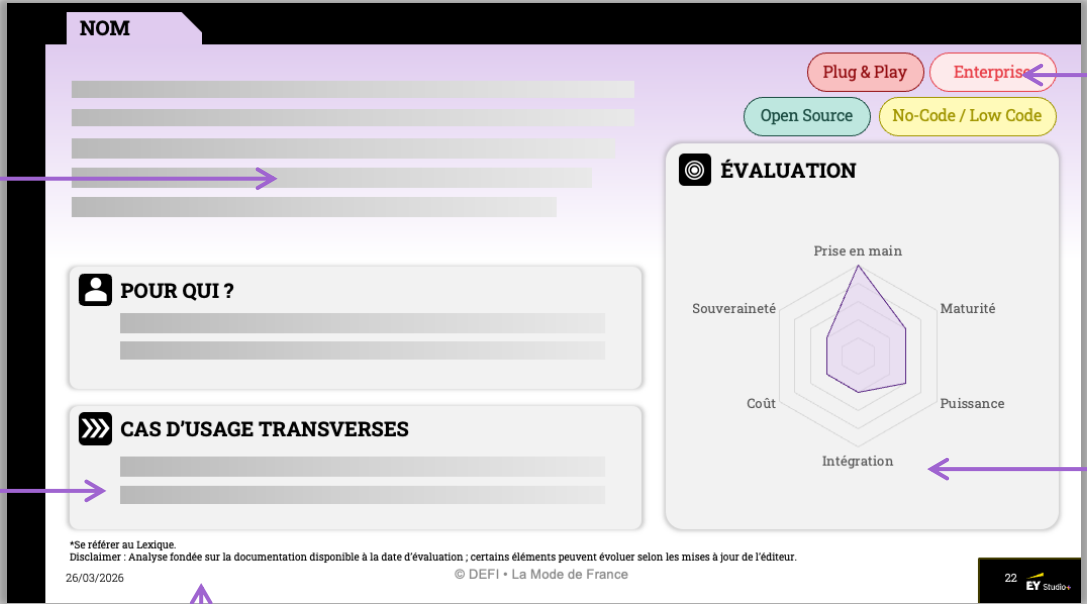


Objectif et pertinence

Nous décrivons la finalité de la solution : le problème qu'elle résout, la valeur qu'elle apporte et les bénéfices principaux pour un utilisateur ou une équipe. Elle permet de saisir en un coup d'œil pourquoi la solution existe, son public cible et dans quel contexte elle est utile.

Cas d'usage

Nous identifions les cas d'usage réalisables, fréquents ou documentés, afin d'illustrer concrètement comment la solution peut être employée dans une organisation.



« Disclaimer »

Cette mention contextualise l'évaluation et rappelle que les informations reflètent l'état de la solution au moment de l'analyse.

Catégorisation

L'acteur est positionné dans l'une des cinq familles d'outil définies dans le benchmark et accompagné de libellés complémentaires pour donner un aperçu de ses principales fonctionnalités.

Spider chart d'évaluation

Nous évaluons l'acteur :

	-	+
Prise en main	Peu intuitif	Très simple
Maturité	Solution jeune, peu éprouvée	Technologie stable
Puissance	Pour usages simples	Pour usages complexes
Intégration	Peu de connecteurs	S'intègre facilement
Coût	Peu cher	Coûteux
Souveraineté	Dépendance forte	Hébergement maîtrisé

Comprendre la fiche d'identité – vue **micro**

Appréhender les caractéristiques opérationnelles

Pricing

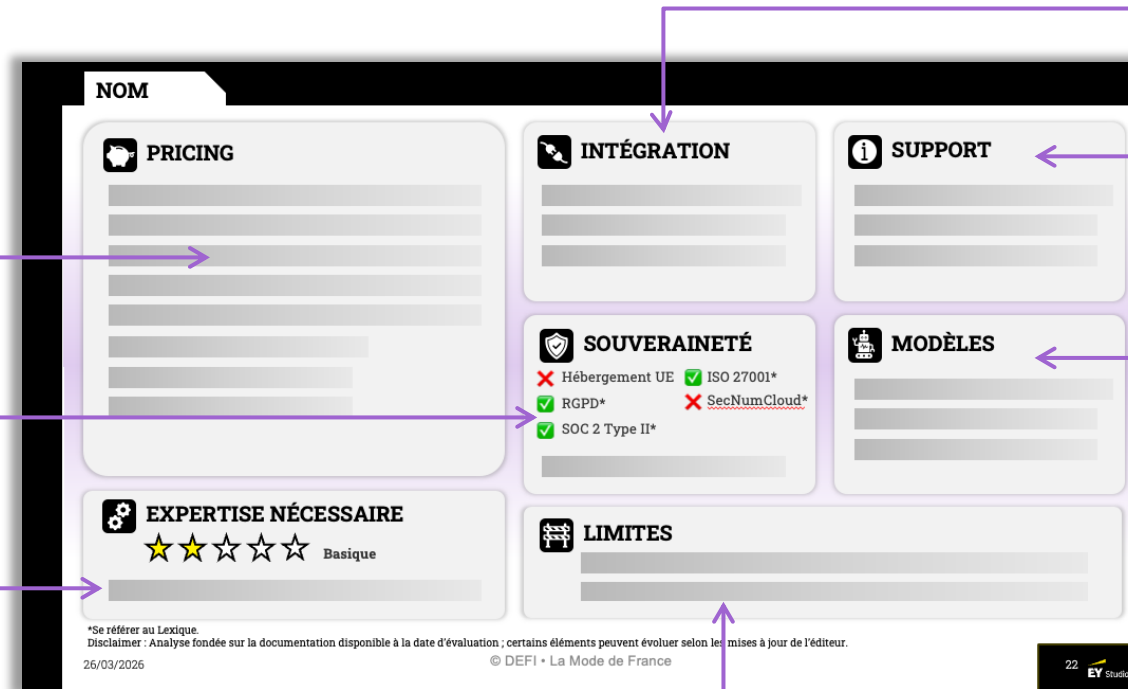
Nous précisons le modèle tarifaire afin de permettre l'évaluation de l'accessibilité de la solution.

Souveraineté

Cette section détaille les aspects liés aux conditions de confiance et d'usage.

Expertise nécessaire

Nous évaluons le niveau de compétences techniques requis pour exploiter la solution.



Intégration

Nous décrivons les possibilités d'intégration dans une architecture SI existante.

Support

Nous présentons le niveau d'accompagnement proposé par l'éditeur.

Modèles

Cette rubrique décrit les modèles d'IA utilisés ou supportés par la solution

Limites

Nous synthétisons les principaux points de vigilance ou contraintes de l'outil.

Note méthodologique

Construction du périmètre d'analyse

Cette étude a été construite pour **permettre aux entreprises d'identifier rapidement les solutions d'agents IA les plus adaptées à leurs besoins**, en tenant compte des cas d'usage, du niveau de maturité technologique, et de la taille d'organisation.

La démarche repose sur quatre grands piliers :

1

Le cadrage initial a permis d'harmoniser les notions clés, afin de situer chaque plateforme dans le paysage technologique.

2

Le périmètre couvre l'ensemble des contextes rencontrés, des petites structures aux grands groupes dotés d'architectures avancées.

3

Chaque solution est évaluée selon sa capacité à répondre à des usages concrets : création, production, marketing, expérience client et administration.

4

Une lecture « macro » (vocation de l'outil, positionnement, cas d'usage transverses) et une lecture « micro » portant sur la réalité opérationnelle.

L'étude se termine sur un arbre décisionnel articulé autour de trois critères. Cette structure permet d'aligner les solutions sur les besoins réels. Objectif : aider à choisir la solution la plus pertinente en fonction du point de départ et de son ambition.

L'ensemble du rapport s'inscrit dans une logique de transparence. Les informations reflètent l'état des solutions à la date d'analyse, dans un contexte où les évolutions sont rapides.

Zoom sur les solutions retenues

permettant de répondre aux cas d'usages identifiés



Petites structures

Lovable

Créer des sites et supports interactifs en quelques minutes (vibecoding)

make

Automatiser et orchestrer les flux de données

Dust

Créer des agents polyvalents et multi-modèles

relay.app

Créer des agents orientés tâches

Grandes structures

Copilot Studio by Microsoft

Construire des agents métiers connectés à l'écosystème Microsoft 365

H Company

Automatiser des tâches multi-étapes via navigation automatique dans les logiciels

Claude Code by Anthropic

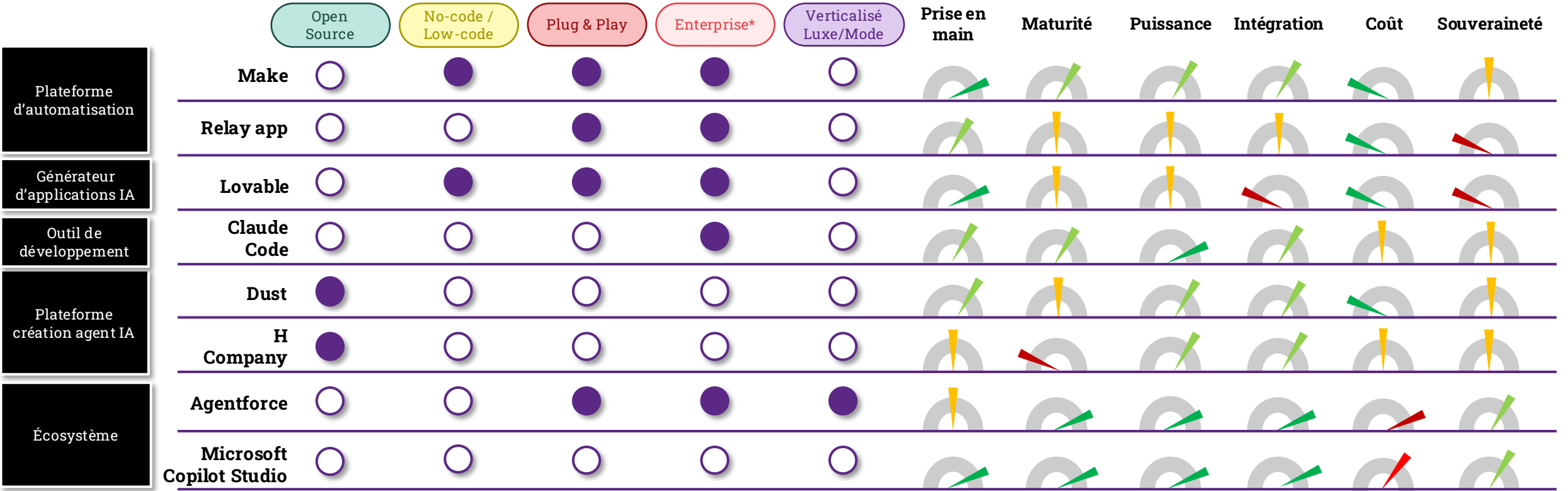
Développer des applicatifs complexes (vibecoding)

Agentforce by SAP

Créer des agents verticalisés dédiés et intégrés à Salesforce

Lectures croisées

Comprendre les forces et les limites des solutions



Aide à la lecture, de gauche à droite pour chaque jauge :

Peu intuitif
→
Très simple

Solution jeune
→
Techno stable

Pour usage simple
→
Pour usage complexe

Peu de possibilité
→
S'intègre facilement

Peu cher
→
Coûteux

Dépendance forte
→
Hébergement maîtrisé

*Enterprise = usage en environnement IT structuré.



Cible PME : engager une démarche pragmatique

Tester, apprendre, et renforcer les processus



Les PME font face à un contexte technologique hétérogène :

- outils dispersés,
- ressources IT limitées,
- processus encore peu digitalisés
- besoins d'agilité forts pour soutenir la croissance.

Pour ces organisations, **l'enjeu n'est pas d'industrialiser immédiatement l'IA agentique, mais d'identifier des solutions simples, rapides à activer, et capables de générer de la valeur sans dépendance lourde en SI.**

Leur objectif : expérimenter l'IA en minimisant le risque, et monter en maturité sur ses usages.

Lovable

Créer des sites et support interactif en quelques minutes (vibecoding)

make

Automatiser et orchestrer les flux de données

Dust

Créer des agents polyvalents et multi-modèles

relay.app

Créer des agents « orientés tâches »

Plug & Play

Enterprise

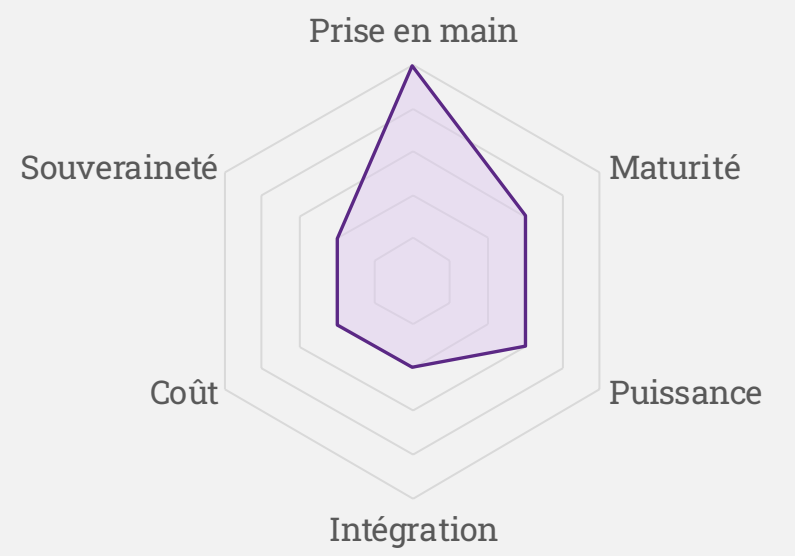
No-code / Low-code

DESCRIPTION

Imaginez que vous souhaitiez créer une application ou un site...
Mais au lieu de devoir coder, vous vous exprimez comme si vous parliez à quelqu'un :
« Je veux une page pour présenter ma nouvelle collection avec un bouton "acheter". »
Et là, un assistant le construit pour vous automatiquement.
C'est comme si vous aviez :
- un designer ;
- un développeur ;
- et un technicien...
Mais réunis dans un seul outil, qui travaille à partir de ce que vous écrivez.



ÉVALUATION



POUR QUI ?

Pour les métiers ayant besoin de produire des prototypes visuels rapides (interfaces, démonstrateurs) et qui cherchent un outil simple : équipes communication, retail, studio créatif, chefs de produit.
Pratique pour faire circuler une idée ou valider un parcours.



CAS D'USAGE TRANSVERSES

Prototypage rapide de concepts ou d'interfaces

Pages promotionnelles & sites éphémères

Dashboards internes simples (KPI, gestion administrative)

*Se référer au Lexique.
Disclaimer : Analyse fondée sur la documentation disponible à la date d'évaluation ; certains éléments peuvent évoluer selon les mises à jour de l'éditeur.





PRICING

Un modèle basé sur des crédits : on ne paie que ce qu'on utilise. Les plans supérieurs ajoutent des fonctions professionnelles (sécurité, projets privés). Le coût reste attractif pour commencer rapidement, mais peut augmenter en usage intensif.

Options disponibles à date

- **Free** : 5 crédits/jour, projets publics.
- **Pro** (25 \$/mois) : projets privés, domaines customisés, éditeurs supplémentaires.
- **Business** (50 \$/mois) : SSO, désactiver les données d'entraînement, templates premium.
- **Enterprise** : support dédié, intégrations customisées et SLA.



INTÉGRATION

Peu d'intégrations disponibles "clés en main". Les connexions avancées nécessitent un peu de code. Solution adaptée aux prototypes simples plutôt qu'aux écosystèmes complexes.



SUPPORT

- Documentation complète, guides onboarding, support email et chat intégré.
- Communauté Discord.
- Plan Enterprise : support prioritaire + onboarding dédié.



SOUVERAINETÉ

- | | |
|------------------|----------------|
| ✗ Hébergement UE | ✓ ISO 27001* |
| ✓ RGPD* | ✗ SecNumCloud* |
| ✓ SOC 2 Type II* | |

Adapté aux tests, moins aux usages exigeant un contrôle strict.



MODÈLES

- Modèle de production : Claude (Sonnet 4 / Opus 4).
- En test : GPT-4 / GPT-4o et Gemini.
- Non supportés : pas d'open-source ni de modèles personnalisés à votre entreprise.



EXPERTISE NÉCESSAIRE



Basique

Utilisable sans compétence technique. Quelques notions visuelles en design peuvent aider à affiner le rendu.



LIMITES

- Les intégrations sont très limitées et l'hébergement américain rend l'outil difficilement compatible avec les exigences RGPD renforcées.
- Fonctionnalités avancées absentes (RAG, fine-tuning, connecteurs SI).

*Se référer au Lexique.

Disclaimer : Analyse fondée sur la documentation disponible à la date d'évaluation ; certains éléments peuvent évoluer selon les mises à jour de l'éditeur.

Plug & Play

Enterprise

No-code / Low-code

DESCRIPTION

Imaginez que vous ayez de nombreux outils au travail : vos emails, votre CRM, votre site e-commerce, vos fichiers Excel. Problème : ils ne communiquent pas entre eux. Make, c'est comme un chef d'orchestre qui les fait fonctionner ensemble automatiquement.

Exemple : vous recevez une commande sur votre site. Normalement, vous devez : copier les informations dans votre CRM, envoyer un email, mettre à jour un fichier, prévenir votre équipe. Avec Make : une fois configuré, tout se fait automatiquement, sans que vous ayez à intervenir.



POUR QUI ?

Pour les équipes marketing, CRM, e-commerce, IT et opérations cherchant à automatiser leurs processus ou à connecter leurs outils et à les faire communiquer facilement sans coder. Adapté aux organisations souhaitant allier simplicité du no-code et puissance d'orchestration.



CAS D'USAGE TRANSVERSES

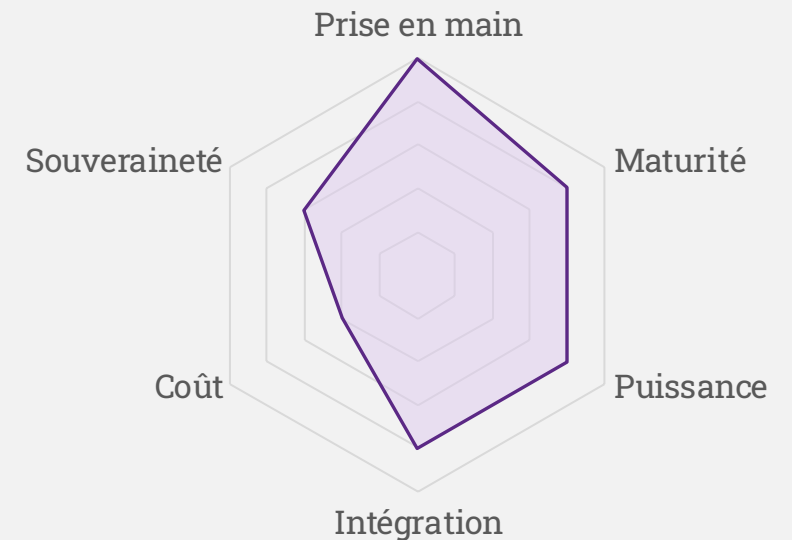
Automatisation
CRM et gestion
d'alertes
automatiques

Orchestration
e-commerce

Extraction et
traitement de
documents



ÉVALUATION



*Se référer au Lexique.

Disclaimer : Analyse fondée sur la documentation disponible à la date d'évaluation ; certains éléments peuvent évoluer selon les mises à jour de l'éditeur.



PRICING

Make adopte une tarification très lisible et progressive, pensée pour accompagner la montée en charge des automatisations.

Les plans évoluent selon la fréquence d'utilisation (volume d'actions) et les besoins de gouvernance.

Options disponibles à date

- **Free** : 1 000 crédits/mois (deux scénarios).
- **Core** (9 \$) / **Pro** (16 \$) / **Teams** (29 \$) : scénarios illimités, intervalle d'exécution d'une minute, 10 000 crédits/mois.
- **Enterprise** : sur devis.



EXPERTISE NÉCESSAIRE



Intermédiaire

Accessible pour débuter, mais les workflows avancés nécessitent un peu de compréhension technique.



INTÉGRATION

- Make propose plus de 3 000 connecteurs pour relier facilement vos outils.

Il peut aussi se connecter à des API via son module HTTP.



SUPPORT

- Documentation très complète + Make Academy.
- Communauté active (forum et ressources tierces FR).
- Plans Enterprise.



SOUVERAINETÉ

- | | |
|------------------|----------------|
| ✓ Hébergement UE | ✓ ISO 27001* |
| ✓ RGPD* | ✗ Self-hosted* |
| ✓ SOC 2 Type II* | |

Un niveau adapté à l'expérimentation.



MODÈLES

Compatibilité directe avec plusieurs modèles IA leaders du marché.

Les utilisateurs peuvent choisir le fournisseur adapté à leur besoin.



LIMITES

- Certaines intégrations avancées nécessitent une configuration avancée.
- Certaines fonctionnalités IA peuvent entraîner une consommation accrue de crédits selon les volumes.

*Se référer au Lexique.

Disclaimer : Analyse fondée sur la documentation disponible à la date d'évaluation ; certains éléments peuvent évoluer selon les mises à jour de l'éditeur.

Plug & Play

Enterprise

DESCRIPTION

Imaginez avoir un assistant personnel, comme un stagiaire très organisé, mais en version numérique.

Cet assistant peut :

- effectuer des tâches à votre place ;
 - aller chercher des informations dans différents outils (emails, CRM, fichiers...) ;
 - vous demander validation lorsqu'il n'est pas sûr ;
- enchaîner plusieurs actions de manière autonome.

Pour résumer : il travaille pour vous, mais vous laisse décider lorsque c'est important.



POUR QUI ?

Pour les équipes opérations, marketing, CRM, service client ou e-commerce cherchant à automatiser des workflows tout en conservant une supervision humaine. Un choix pertinent pour des organisations ayant peu de ressources techniques.



CAS D'USAGE TRANSVERSES

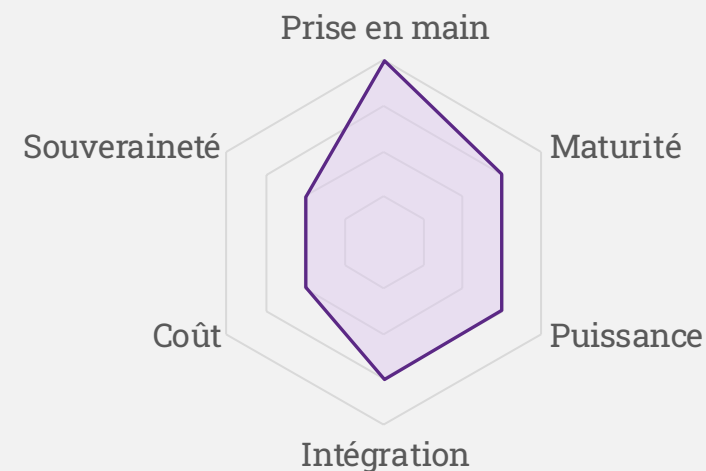
Veille
concurrentielle
automatisée

Reporting
automatisé
multi-source

Génération et
localisation de
contenus



ÉVALUATION



*Se référer au Lexique.

Disclaimer : Analyse fondée sur la documentation disponible à la date d'évaluation ; certains éléments peuvent évoluer selon les mises à jour de l'éditeur.



PRICING

Relay.app adopte une tarification basée sur un volume de « steps » et des crédits IA. L'entrée est très accessible, mais les usages intensifs d'IA peuvent rapidement gonfler la facture.

Options disponibles à date :

- **Free** : un utilisateur, 200 steps, 500 crédits IA.
- **Professional** : 19 \$/mois (annuel) / 38 \$ (mensuel) → 750 steps, 5 000 crédits IA.
- **Team** : 69 \$/mois (annuel) / 138 \$ (mensuel) → dix utilisateurs, 2 000 steps.
- **Enterprise** : sur devis.



EXPERTISE NÉCESSAIRE



Intermédiaire

Outil accessible, mais comprendre les appels API est utile pour les cas avancés.



INTÉGRATION

- Plus de 150 intégrations natives et documentées pour connecter vos outils CRM, e-commerce, paiement ou bases de données.



SUPPORT

- Documentation complète ; tutoriels vidéo ; communauté Slack active (pas de version française disponible).
- Support email et intégré à l'application pour tous les plans.



SOUVERAINETÉ

- | | |
|------------------|----------------|
| ◆ Hébergement UE | ✗ ISO 27001* |
| ✓ RGPD* | ✗ Self-hosted* |
| ✓ SOC 2 Type II* | |

Suffisant pour prototyper, mais limite pour un déploiement critique.



MODÈLES

- Compatible avec un large choix de modèles IA du marché, auxquels s'ajoute la possibilité d'utiliser des modèles en open source et ses propres modèles personnalisés via API.



LIMITES

- Certaines fonctions IA avancées manquent (comme le RAG).
- Pas de multi-agents, seulement des automatisations légères.
- Hébergement UE seulement en plan Enterprise.

*Se référer au Lexique.

Disclaimer : Analyse fondée sur la documentation disponible à la date d'évaluation ; certains éléments peuvent évoluer selon les mises à jour de l'éditeur.

DESCRIPTION

Imaginez que vous puissiez créer votre propre GPT, avec des assistants IA spécialisés pour VOTRE métier. Un assistant qui : connaît vos documents, comprend votre secteur, suit vos règles, travaille comme un membre de votre équipe.

Exemple : si vous travaillez dans une entreprise, vous devez probablement chercher des informations un peu partout, analyser des fichiers, rédiger des synthèses, répondre à des questions répétitives.

Ici : vous créez un assistant et lui donnez accès à vos documents et à vos outils. Vous lui indiquez quoi faire. Il vous répond comme un collègue extrêmement rapide.



POUR QUI ?

Pour les équipes métier (marketing, service client, opérations) souhaitant concevoir des agents IA sans dépendre de l'IT. Illustration : vous pourriez construire un agent d'analyse qualité-produit. Convient aussi aux organisations cherchant une solution européenne flexible et multi-modèles.



CAS D'USAGE TRANSVERSES

Analyse documentaire et extraction de données

Synthèse profil client & préparation clienteling

Monitoring fournisseurs & alertes automatisées

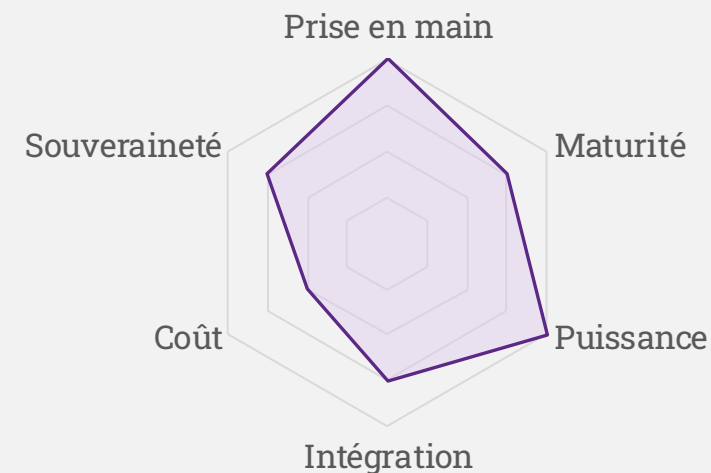
Plug & Play

Open source

Enterprise



ÉVALUATION



*Se référer au Lexique.

Disclaimer : Analyse fondée sur la documentation disponible à la date d'évaluation ; certains éléments peuvent évoluer selon les mises à jour de l'éditeur.



PRICING

Une tarification par utilisateur pour le plan Pro, et une option de plan Enterprise davantage adaptée aux grands comptes. Le modèle est clair. Mais attention, le coût croît rapidement avec le nombre d'utilisateurs.

Options disponibles à date :

- **Pro** : 29 €/utilisateur/mois (messages illimités en fair-use, 1 GB/utilisateur).
- **Enterprise** : sur devis et à partir de cent utilisateurs.
- Pas de frais de setup, essai gratuit 14 jours.
- Coûts API additionnels.



EXPERTISE NÉCESSAIRE



Intermédiaire

Agents conçus en no-code, mais les intégrations avancées demandent quelques bases API ou MCP.



INTÉGRATION

- Une cinquantaine de connecteurs natifs.
- Des options API complètes et robustes.
- Compatible avec les principales plateformes d'orchestration.



SOUVERAINETÉ

- | | |
|------------------|----------------|
| ✓ Hébergement UE | ✗ ISO 27001* |
| ✓ RGPD* | ✗ SecNumCloud* |
| ✓ SOC 2 Type II* | |

Convenable pour prototyper, mais à éviter pour des données sensibles.



SUPPORT

- Documentation très complète (guides, tutoriels).
- Équipe support basée à Paris (email pour le plan Pro ; premium en plan Enterprise).



MODÈLES

- Support de 60 modèles pour huit fournisseurs.
- Fonctionnalités avancées : multi-agents natifs, mémoire, analyse documentaire, RAG, vision.



LIMITES

- Dépendance à un cloud externe pour l'hébergement et absence de self-hosted.
- Quelques connecteurs stratégiques encore en développement.
- Tarification peu adaptée aux grands volumes.

*Se référer au Lexique.

Disclaimer : Analyse fondée sur la documentation disponible à la date d'évaluation ; certains éléments peuvent évoluer selon les mises à jour de l'éditeur.

Cible grandes structures : déployer des agents IA à grande échelle avec contrôle, performance et conformité



Les grands groupes de luxe disposent d'environnements et d'architectures technologiques complexes.

Dans ce contexte, le déploiement d'agents IA exige des solutions robustes, gouvernées et intégrables aux systèmes existants, capables de supporter l'échelle et la criticité métier.

Ces plateformes permettent aux grandes structures d'exploiter pleinement leurs systèmes et leurs données internes pour industrialiser leurs cas d'usage IA, tout en garantissant cohérence et résilience opérationnelle.

Copilot Studio by Microsoft

Construire des agents
métiers connectés à
l'écosystème
Microsoft 365

H Company

Automatiser des
tâches multi-étapes
via navigation
automatique dans les
logiciels

Claude Code by Anthropic

Développer des
applicatifs complexes
(vibecoding)

Agentforce by SAP

Créer des agents
verticalisés dédiés et
intégrés à Salesforce

DESCRIPTION

Imaginez que vous soyez développeur... Au lieu de coder seul, vous avez à vos côtés un collègue extrêmement compétent qui : écrit du code, corrige vos erreurs, teste, exécute des actions et enchaîne des tâches complexes. Et tout cela presque de manière autonome.

Avec Claude Code : vous expliquez ce que vous souhaitez, il écrit le code, le teste, le corrige si nécessaire et peut même lancer certaines actions automatiquement.

Comme un développeur autonome qui travaille avec vous.



POUR QUI ?

Pour les équipes IT, data et R&D, les développeurs expérimentés et les organisations cherchant à industrialiser et à automatiser leurs processus de développement. Il convient particulièrement aux entreprises à l'exigence de qualité logicielle élevées.



CAS D'USAGE TRANSVERSES

Production rapide
de code à grande
échelle

Automatisation de
workflows
d'ingénierie
et des tests

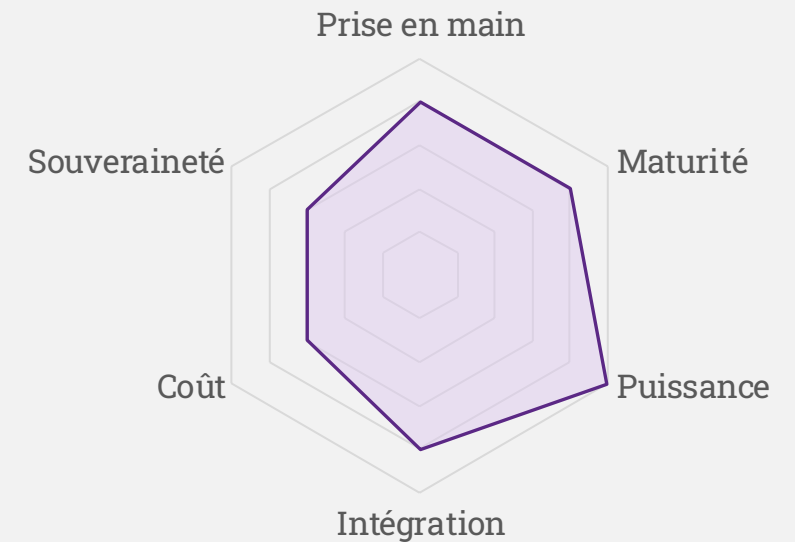
Orchestration
multi-agents pour
projets complexes

Multi-agents

Enterprise



ÉVALUATION



*Se référer au Lexique.

Disclaimer : Analyse fondée sur la documentation disponible à la date d'évaluation ; certains éléments peuvent évoluer selon les mises à jour de l'éditeur.



PRICING

Tarification basée sur une licence utilisateur, avec différents niveaux de capacité et complétée par une tarification à l'usage API pour les modèles Opus/Sonnet/Haiku.

Options disponibles à date :

- **Pro** : 20 \$/mois → accès Claude Code + ~45 messages / 5h.
- **Max 5x** : 100 \$/mois → 5x quota Pro.
- **Max 20x** : 200 \$/mois → usage renforcé, accès prioritaire.
- **Team** : 100 \$/utilisateurs/mois pour Claude Code en équipe.
- **Enterprise** : sur devis.



INTÉGRATION

- Large écosystème d'intégrations techniques (MCP, IDEs, APIs complètes).
- Pensé pour les workflows d'ingénierie modernes.



SUPPORT

- Documentation d'excellence (code.claude.com + platform.claude.com).
- Support email pour tous et communauté Discord active.
- Plan Enterprise.



SOUVERAINETÉ

- | | |
|------------------|----------------|
| ✗ Hébergement UE | ✓ ISO 27001* |
| ✓ RGPD* | ✗ SecNumCloud* |
| ✓ SOC 2 Type II* | |

Adapté à l'expérimentation, dommage qu'il manque l'hébergement UE.



MODÈLES

Fonctionne avec les modèles Claude et propose des capacités avancées : mémoire, outils programmables, vision, agents parallèles.



EXPERTISE NÉCESSAIRE



Avancé

Compréhension technique nécessaire.
Outil pensé pour les développeurs.



LIMITES

- Moins adapté aux équipes non-techniques.
- Dépendance à l'écosystème Anthropic.
- Plans premium onéreux.

*Se référer au Lexique.

Disclaimer : Analyse fondée sur la documentation disponible à la date d'évaluation ; certains éléments peuvent évoluer selon les mises à jour de l'éditeur.

DESCRIPTION

Imaginez que votre entreprise utilise déjà un logiciel complet pour gérer :
les clients,
les ventes,
le service client.

Maintenant, vous y ajoutez des assistants IA qui travaillent directement dans ce système. C'est cela, Agentforce.

Pour faire simple, ce sont des assistants IA intégrés à Salesforce pour aider les équipes à travailler automatiquement.



POUR QUI ?

Pour les grandes organisations, particulièrement celles déjà sur Salesforce, cherchant des agents IA intégrés au CRM, au service client et au commerce. Il convient aux équipes IT, data, retail, service et marketing nécessitant robustesse et souveraineté.



CAS D'USAGE TRANSVERSES

Agents
service client
24 h/24 et 7 j/7

Génération et
optimisation de
campagnes
marketing

Analyse optimisée
de contrats &
reporting

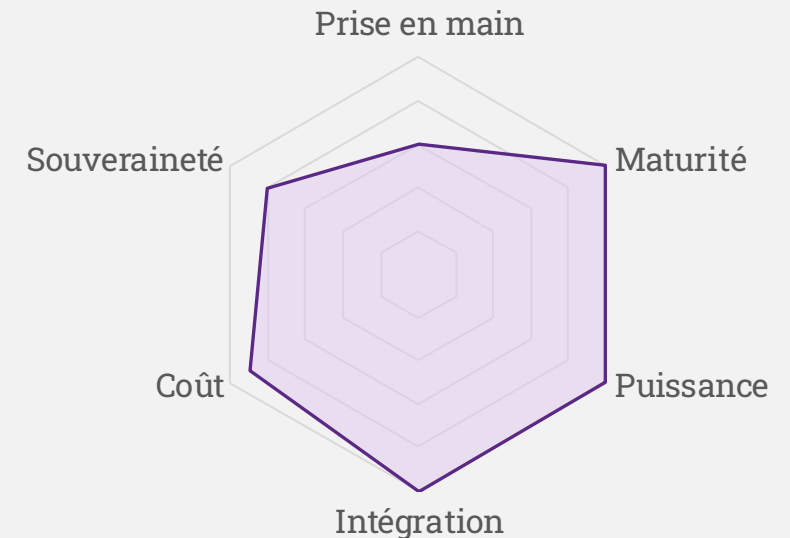
Plug & Play

Verticalisé
Luxe/Mode

Enterprise



ÉVALUATION



*Se référer au Lexique.

Disclaimer : Analyse fondée sur la documentation disponible à la date d'évaluation ; certains éléments peuvent évoluer selon les mises à jour de l'éditeur.



PRICING

Agentforce repose sur un modèle Enterprise combinant licences, Data Cloud et consommation d'actions/conversations.

La solution est très puissante mais implique un coût élevé, cohérent avec son positionnement grands comptes.

Options disponibles à date :

- **Enterprise** : 165 \$/utilisateur/mois minimum.
- **Add-on Agentforce** : 2 \$/conversation (24h) ou Flex Credits (~0,10 \$/action).
- **Data Cloud** : obligatoire pour de nombreux agents, coût variable.



EXPERTISE NÉCESSAIRE



Avancé

Requiert des équipes Salesforce et maîtrise technique pour tirer pleinement parti de la solution.



INTÉGRATION

- 7 000+ apps AppExchange.
- 90+ connecteurs entreprise (SAP, Oracle, NetSuite...).
- Accès à une marketplace d'agents IA prêts à l'emploi.



SUPPORT

- Documentation complète + Formations gratuites en français.
- Support standard pour tous les clients.
- Enterprise+ : support prioritaire et dédié.



SOUVERAINETÉ

- | | |
|------------------|----------------------------|
| ✓ Hébergement UE | ✗ ISO 27001* |
| ✓ RGPD* | ✓ Zero Data Retention LLM* |
| ✓ SOC 2 Type II* | |

Bonne conformité européenne, souveraineté solide.



MODÈLES

- Multi-modèles : OpenAI GPT-4o, Claude Sonnet, Azure OpenAI, modèles Vertex AI (Gemini), et modèles personnalisés.
- Agents préconstruits disponibles.



LIMITES

- Destiné aux grandes organisations.
- Coût très élevé (ROI à évaluer en amont).
- Dépendance forte à l'écosystème et complexité d'orchestration.

*Se référer au Lexique.

Disclaimer : Analyse fondée sur la documentation disponible à la date d'évaluation ; certains éléments peuvent évoluer selon les mises à jour de l'éditeur.

DESCRIPTION

Imaginez que votre entreprise utilise déjà : Outlook, Excel, Teams, SharePoint. Copilot Studio vous permet de créer des assistants IA qui travaillent directement dans ces outils.

Avec Copilot Studio, sans changer d'outil :

- vous demandez : « *Fais-moi un résumé des ventes dans Excel* » ;
- l'IA analyse le fichier ;
- elle vous fournit un résumé ;
- elle peut même l'envoyer dans Teams.



POUR QUI ?

Pour les équipes support, CRM, marketing, IT et opérations au sein d'entreprises déjà équipées de Microsoft 365 ou Dynamics 365. Idéal pour industrialiser des agents IA au sein d'environnements gouvernés.



CAS D'USAGE TRANSVERSES

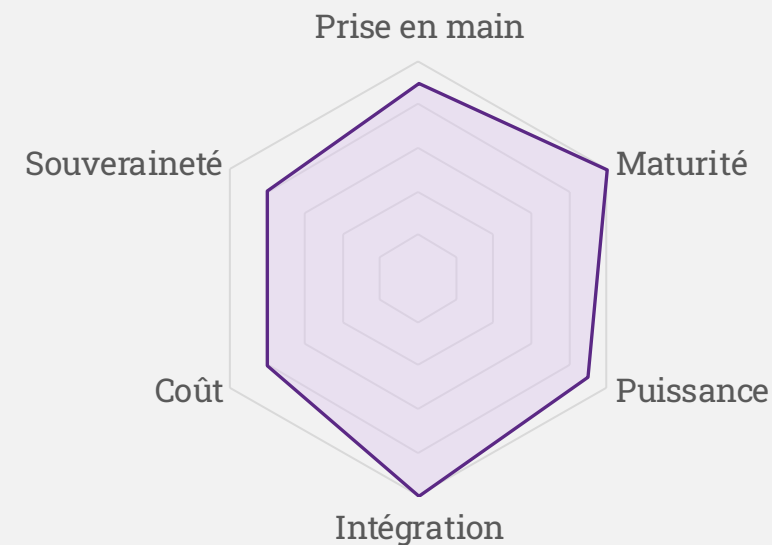
Veille
tendances
& insights
consommateurs

Automatisation
service client
omnicanal

Agents internes
(FAQ, RH, IT)



ÉVALUATION



*Se référer au Lexique.

Disclaimer : Analyse fondée sur la documentation disponible à la date d'évaluation ; certains éléments peuvent évoluer selon les mises à jour de l'éditeur.



PRICING

Modèle hybride entre packs de capacité (crédits) et facturation à l'usage. La plateforme reste accessible en entrée mais les actions avancées consomment davantage.

Options disponibles à date :

- **Essai gratuit** : 30–60 jours.
- **Capacity Pack** : 200 \$/mois
→ 25 000 Copilot Credits.
- **À l'usage** : 0,01 \$/crédit via Azure.
- **M365 Copilot** (licence 30 \$) inclut actions standard gratuites.
- **Reasoning premium** = 100 crédits / 10 réponses.



INTÉGRATION

- Un écosystème riche de connecteurs multiples et intégrations natives (Salesforce, SAP, Dynamics 365, ServiceNow, Shopify).



SUPPORT

- Documentation et support Microsoft
- Support FR assuré selon le plan



SOUVERAINETÉ

- | | |
|------------------|----------------------------|
| ✓ Hébergement UE | ✓ ISO 27001* |
| ✓ RGPD* | ✓ Zero Data Retention LLM* |
| ✓ SOC 2 Type II* | |

Gouvernance forte et conformité européenne élevée.



MODÈLES

- Support des modèles Microsoft + OpenAI + modèles tiers via Azure.
- Possibilité d'ajouter vos propres modèles IA.
- Les modèles Anthropic sont en beta.



EXPERTISE NÉCESSAIRE



Intermédiaire

Création d'agents accessible (low-code), mais configuration optimale requiert des compétences Power Automate.



LIMITES

- Dépendance forte à l'écosystème avec des coûts qui montent vite pour des usages intensifs.
- Certaines capacités multi-agents et MCP encore en développement.

*Se référer au Lexique.

Disclaimer : Analyse fondée sur la documentation disponible à la date d'évaluation ; certains éléments peuvent évoluer selon les mises à jour de l'éditeur.

Enterprise

Open source

DESCRIPTION

Imaginez un assistant IA... Mais pas seulement dans un outil. Un assistant qui peut utiliser votre ordinateur comme un humain : cliquer, naviguer, copier-coller, passer d'un logiciel à un autre, même si les outils ne sont pas connectés entre eux.

Exemple : dans votre quotidien, vous devez peut-être aller sur un site, récupérer des informations, les saisir dans un autre outil, vérifier des données ailleurs.

Normalement, vous faites tout cela à la main. Ici, vous lui indiquez quoi faire et l'IA ouvre les outils, clique, navigue, copie, colle. Elle enchaîne les actions comme si quelqu'un utilisait votre ordinateur à votre place.



POUR QUI ?

Pour des organisations cherchant des agents capables d'agir dans n'importe quel logiciel sans API. Pertinent pour des équipes innovation ou opérations prêtes à travailler sur des projets pilotes avec accompagnement par des ingénieurs.



CAS D'USAGE TRANSVERSES

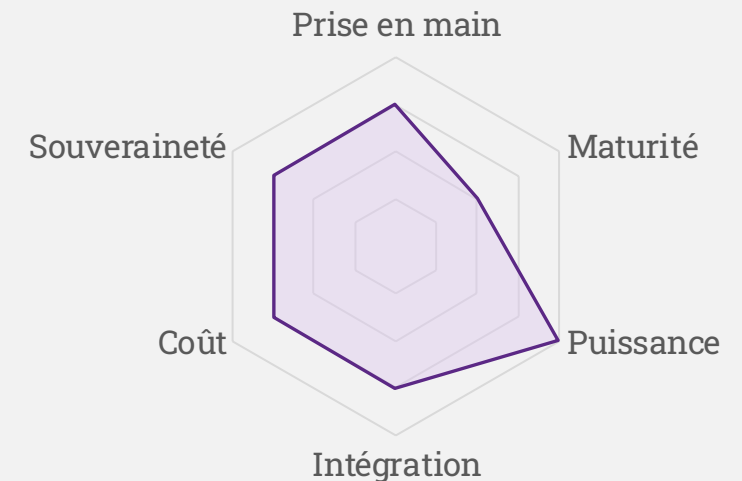
Support client intelligent

Enrichissement et contrôle qualité de données

Automatisation tests logiciels, processus administratifs



ÉVALUATION



*Se référer au Lexique.

Disclaimer : Analyse fondée sur la documentation disponible à la date d'évaluation ; certains éléments peuvent évoluer selon les mises à jour de l'éditeur.



PRICING

Un modèle 100 % entreprise sur devis avec accompagnement par ingénieurs, facturation par usage (coût par tâche) et absence de grille publique. L'entrée en beta est gratuite mais la solution reste premium.

Options disponibles à date

- **Free** (beta) : accès limité aux agents Runner H et Surfer H démo.
- **Enterprise** : sur devis
- **Modèles open-source Holo** : gratuits, déployables localement.



EXPERTISE NÉCESSAIRE



Avancé

Solution encore émergente, qui requiert un appui technique interne et un accompagnement rapproché des ingénieurs.



INTÉGRATION

Une approche radicalement différente : les agents interagissent visuellement avec les logiciels via "computer use", réduisant la dépendance aux connecteurs traditionnels.



SOUVERAINETÉ

- ? Hébergement UE  ISO 27001*
-  RGPD*  SecNumCloud*
-  SOC 2 Type II*

Faible souveraineté à date, encore insuffisant pour des données sensibles.



SUPPORT

- Documentation encore limitée (plateforme en construction).
- Support via formulaire web + GitHub issues.
- Enterprise : accompagnement par des ingénieurs.



MODÈLES

- Modèles propriétaires Holo spécialisés pour l'action dans les logiciels.
- Possibilité d'utiliser des modèles externes selon compatibilité.



LIMITES

- Techniquement prometteur mais encore immature.
- Plateforme en beta, documentation limitée et absence de certifications sécurité.
- Faible visibilité sur la tarification.

*Se référer au Lexique.

Disclaimer : Analyse fondée sur la documentation disponible à la date d'évaluation ; certains éléments peuvent évoluer selon les mises à jour de l'éditeur.

4

DEFI
LA MODE DE FRANCE

TROUVER LA SOLUTION ADAPTÉE À SES BESOINS

Cas d'usage et arbre de décision

En bref

Cette dernière partie fournit un cadre d'aide à la décision permettant de sélectionner la plateforme d'agents IA adaptée à votre organisation. Elle synthétise les cas d'usage, les besoins opérationnels et le niveau de maturité requis pour orienter rapidement vers les solutions les plus pertinentes.

L'approche montre qu'il n'existe pas de solution universelle, mais des combinaisons cohérentes à construire : certaines plateformes conviennent aux PME cherchant à prototyper rapidement, d'autres sont conçues pour les environnements complexes nécessitant intégration SI, supervision et gouvernance.

La cartographie des cas d'usage et la matrice de positionnement permettent de comparer les solutions en un regard, de visualiser leurs forces, leurs limites et leur place dans le cycle d'adoption.

Ce que vous allez apprendre :

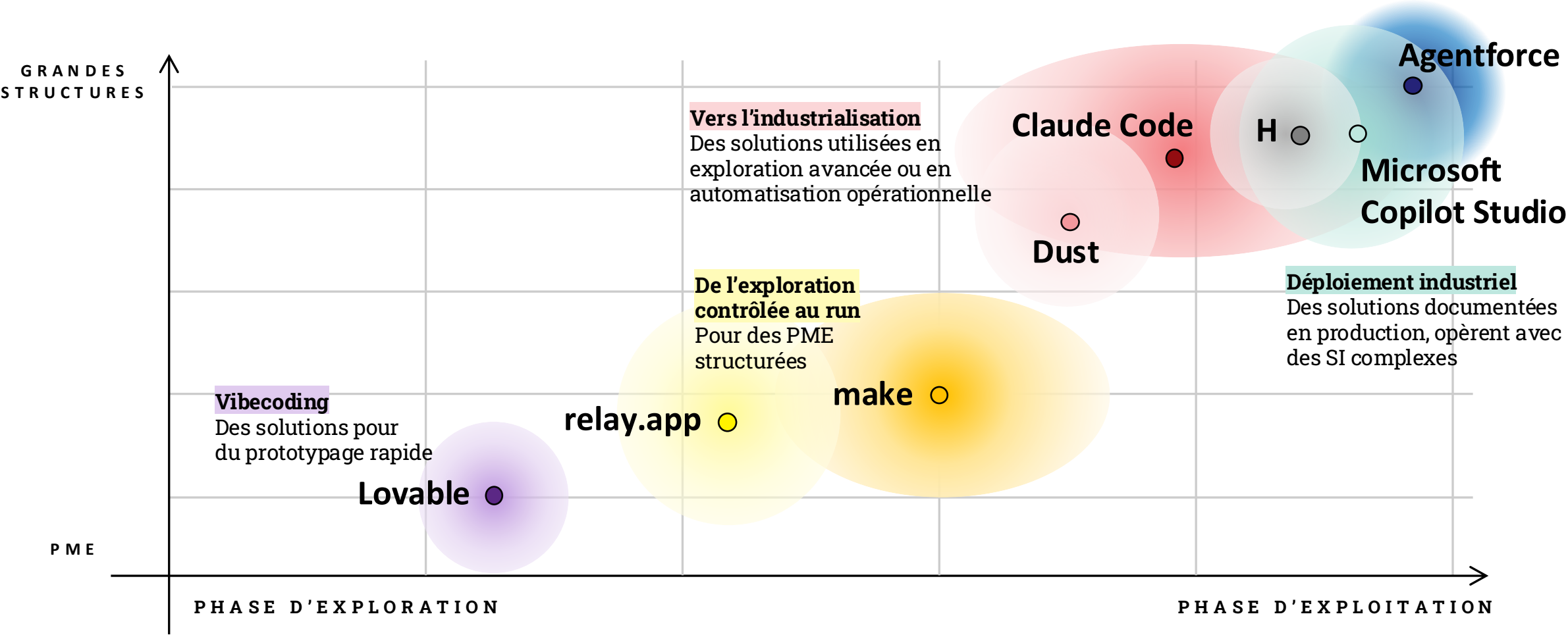
- Quels cas d'usages possibles pour mes métiers, selon la taille d'organisation.
- Comment passer des cas d'usage aux plateformes les plus adaptées.
- Des cas d'usage illustrés pour décrire ce que chaque solution permet de faire dans un scénario opérationnel réel.
- Sélectionner une plateforme via l'arbre de décision, en fonction de votre maturité, de vos besoins métier et de votre taille d'organisation.

Matrice - positionnement des différents usages (toutes solutions confondues)



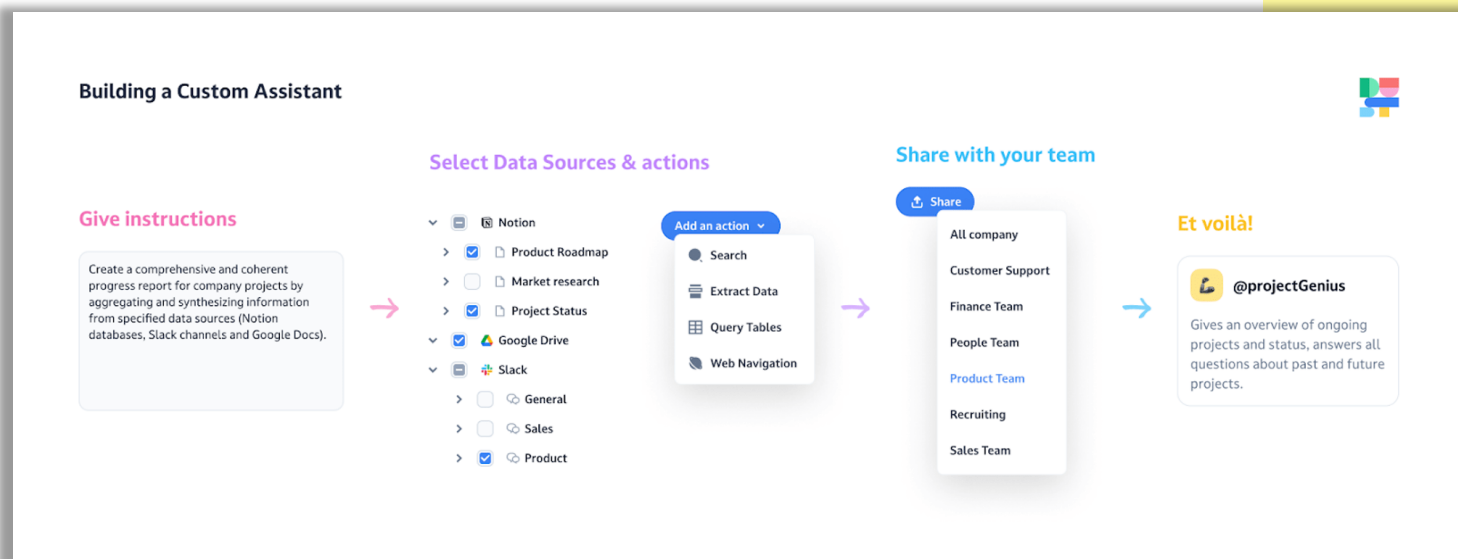
Domaines Cas d'usage	PME		Grands Structures
● Création & Design	● Veille concurrentielle automatisée ● Moodboards interactifs	● Génération d'images produit ● Analyse de tendances visuelles (défilés, réseaux sociaux)	● Analyse de tendances globales ● Cohérence visuel brand book
● Production & Logistique	● Alertes fournisseur (email/Slack)	● Traçabilité durabilité ● Agent 'contrôle qualité' automatisé	● Traçabilité omnicanale (order management) ● Suivi fournisseurs SAP
○ Marketing & Communication	○ Génération de contenu multi-canal (LinkedIn, réseaux, newsletters) ○ Landing page de collections / microsites événementiel	○ Search for Commerce ○ Orchestration multi-agents analytics	○ Merchandiser IA (descriptions produits, promotions) ○ Personnalisation campagnes
● Expérience & Service client	● Chatbot FAQ intégré à une mini app ● Mini CRM événementiel (RSVP, invitations)	● Clienteling augmenté ● Virtual Try-On	● Service client IA ● Personal Shopper / Assistant shopping
○ Gestion & Admin	○ Notes de frais, formulaires internes ○ Digest hebdomadaire automatisé	○ Analyse de documents ○ Reporting simple automatisé	○ Reporting avancé ○ Analyse contrats juridiques

Cartographie des solutions



Agent de cohérence visuelle

Dust permet de construire en quelques minutes un agent IA capable d'évaluer la cohérence visuelle de vos contenus (images produits, visuels e-commerce, campagnes social media) en les comparant automatiquement aux lignes directrices de votre marque.



L'agent analyse les couleurs dominantes, la composition, la typographie intégrée, les textures, les motifs et l'alignement général avec votre brand book.

Il identifie les écarts stylistiques, propose des corrections immédiates et génère des recommandations (cadrage alternatif, ajustement colorimétrique, reformulation du message visuel). Objectif : garantir une uniformité esthétique sur l'ensemble de vos supports.

Grâce à la vision multimodale et au RAG visuel, l'agent peut intégrer dans sa base : moodboards, chartes graphiques, références de collections, visuels historiques ou archives haute définition.

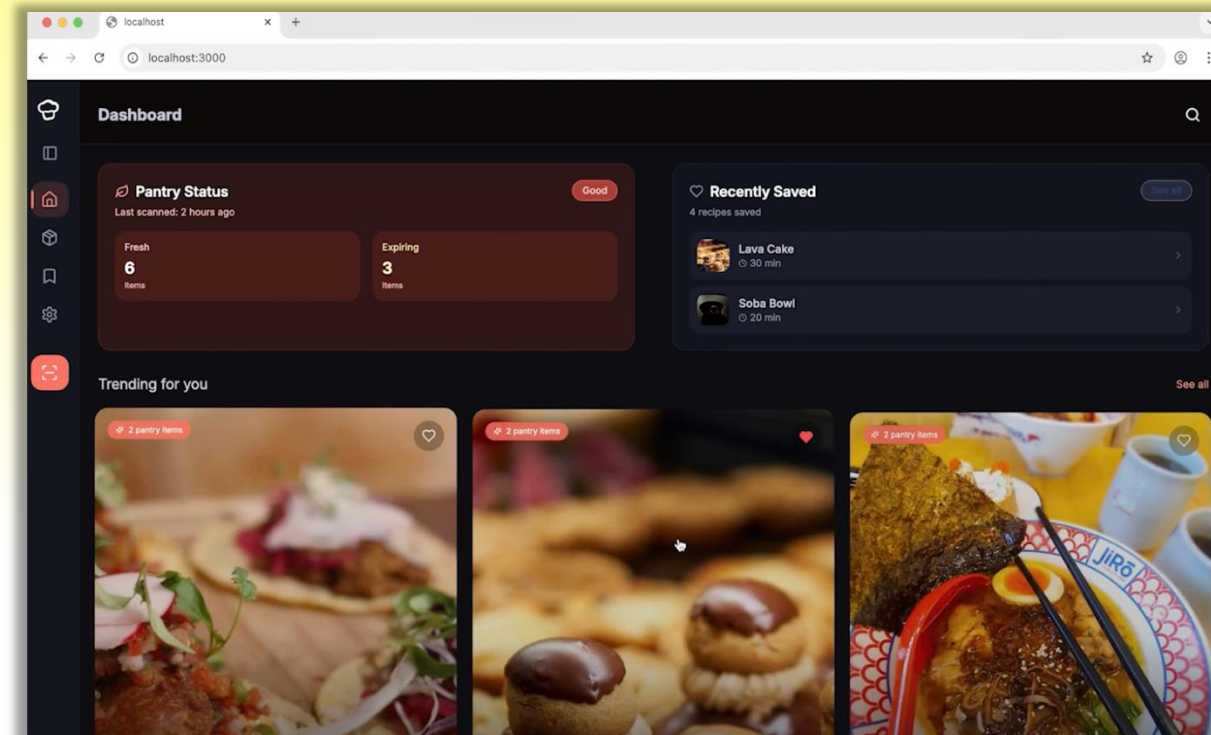
Un agent de création de moodboards automatiques (prototypes UI/UX + cohérence visuelle)

Claude Code permet de construire des agents capables de générer des moodboards en combinant recherche web, analyse de documents internes et production visuelle.

L'agent peut assembler des centaines d'images, détecter des motifs, catégoriser des références stylistiques, produire des synthèses visuelles, proposer des palettes couleur, et préparer des assets prémaquettés.

Il peut également produire en quelques minutes des prototypes UI/UX : écrans, wireframes, composants, interactions, avec des suggestions de navigation, micro-copy optimisée et logique d'expérience client.

L'agent peut ingérer de nombreux corpus : chartes graphiques, guidelines digitales globales, assets historiques, patterns UI existants, et exemples de campagnes, pour une compréhension contextualisée.



Automation supply chain simple

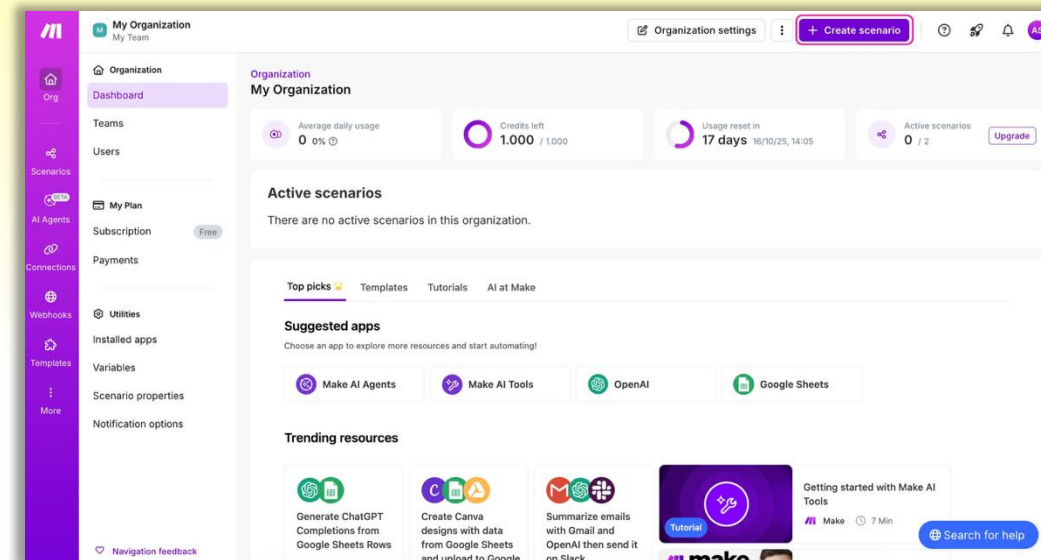
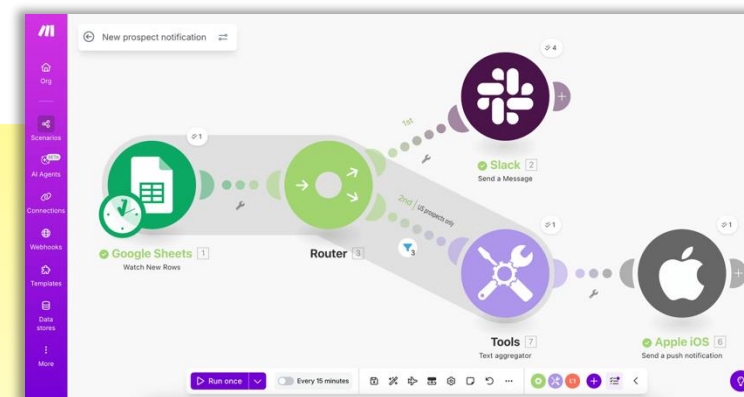
Make permet de centraliser et d'automatiser des opérations clés de supply chain pour les PME : suivi des niveaux de stock, synchronisation entre boutique en ligne, ERP léger et outils logistiques, déclenchement d'alertes en temps réel, génération de rapports et notifications aux fournisseurs en cas de rupture imminente ou retard.

Les workflows connectent directement Shopify / WooCommerce, un ERP simple et les outils internes.

L'automatisation réduit les manipulations manuelles : mise à jour des quantités, envoi automatique des bons de commande, déclenchement de réapprovisionnements, création d'un tableau de bord d'état des commandes, suivi des délais transporteur.

Les petites maisons y gagnent un pilotage plus réactif, une diminution des erreurs de saisie et une fluidité accrue sur les opérations quotidiennes.

make



Suivi fournisseurs SAP et traçabilité omnicanale

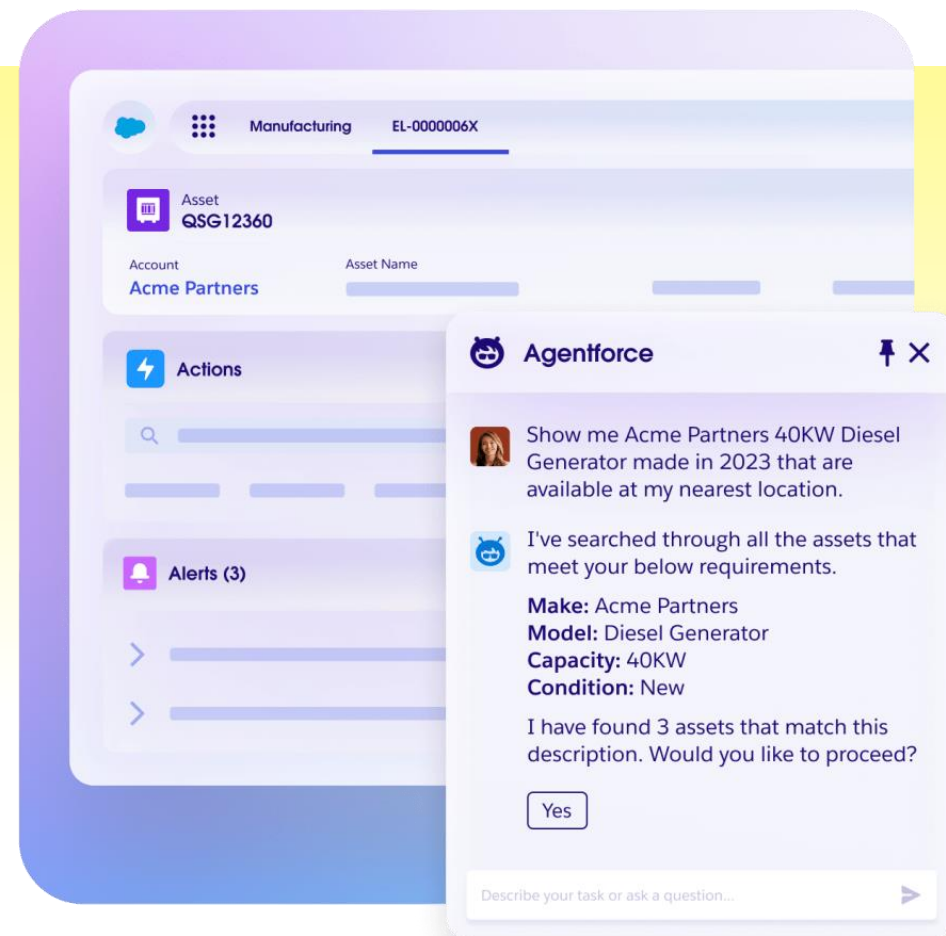
Agentforce

Seule solution nativement intégrée au SI industriel, cet outil incorpore les données supply chain : SAP, Data Cloud, OMS, WMS, ERP groupes.

Un agent peut surveiller en temps réel les statuts fournisseur (délais, anomalies, ruptures de production), déclencher des alertes, analyser des risques, remonter des KPIs au niveau maison ou groupe et générer des synthèses opérationnelles pour les équipes industrielles.

La traçabilité omnicanale est gérée de bout en bout : suivi des commandes, des flux logistiques, informations produit enrichies, synchronisation entre retail, e-commerce et wholesale.

Les agents peuvent expliquer l'origine d'un retard ou simuler un plan correctif.



Création instantanée de landing pages et microsites

Lovable

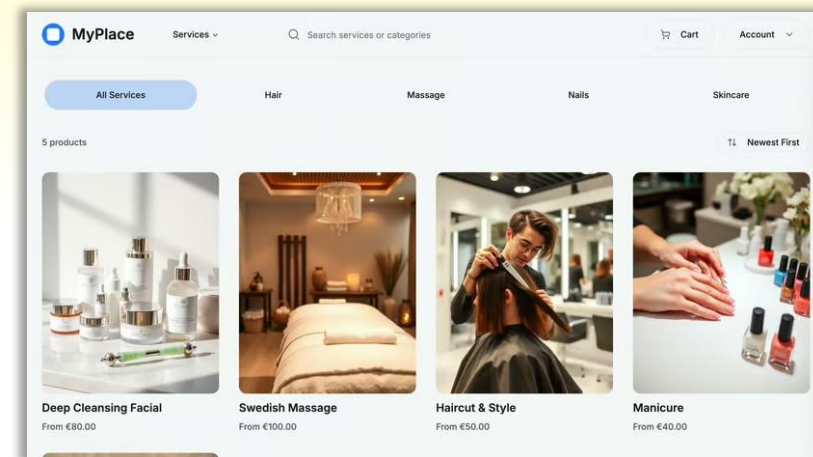
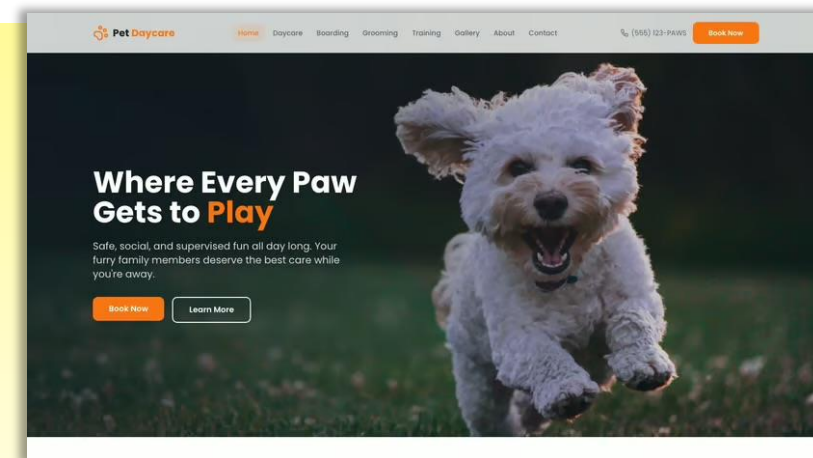
Lovable permet aux petites structures de produire en quelques minutes des pages marketing, mini-sites événementiels, pages produits enrichies ou supports de campagne sans aucune ressource technique.

En partant d'un brief simple (thème, objectifs, références visuelles), la plateforme génère automatiquement :

- une identité visuelle cohérente (couleurs, typographies, style) ;
- une structure de page complète ;
- du contenu marketing (accroches, descriptions, bénéfices, storytelling) ;
- des éléments visuels (galeries, animations, composants UI).

L'utilisateur peut itérer en langage naturel :

« Rends la page plus premium », « Ajoute une section storytelling »,
« Adapte pour Instagram », « Crée une version en anglais haut de gamme ».



Personnalisation de campagnes et agent Merchandiser IA

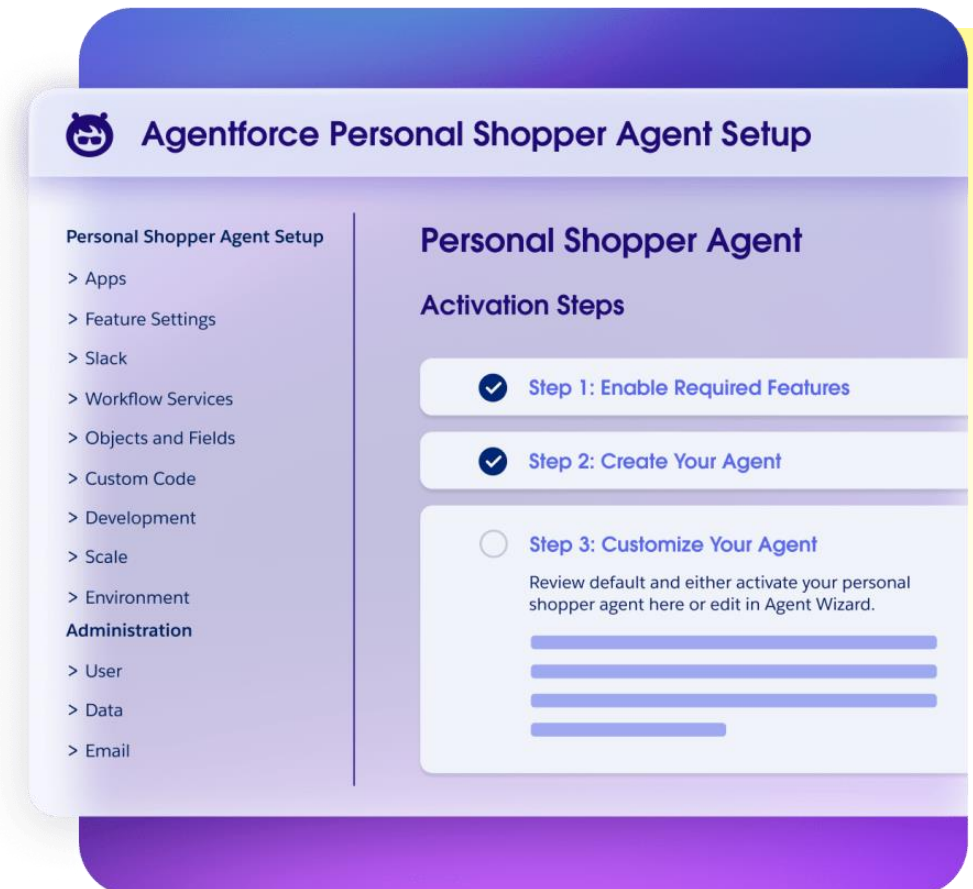
Agentforce

L'agent Marketing Cloud peut orchestrer des campagnes personnalisées à grande échelle : ciblage, segmentation dynamique, analyse comportementale, scoring client, génération de messages sur mesure, déclenchement multicanal.

L'IA combine historique CRM, préférences, achats, comportements cross canal pour optimiser le contenu et sa fréquence.

Le Merchandiser IA permet de générer des descriptions produit alignées avec la charte, cohérentes entre marchés, enrichies de mots-clés et optimisées pour le SEO.

Il peut également harmoniser la présentation des collections, détecter des incohérences, et proposer des reformulations alignées sur le storytelling de la maison de mode.



Clienteling VIP avec suivi post-achat personnalisé

relay.app

Relay.app permet de créer des workflows d'automatisation intelligents intégrant systématiquement un contrôle humain. Tous les flux incluent des points de validation humaine "Approve step".

Les petites maisons peuvent ainsi mettre en place un agent de clienteling VIP qui analyse les interactions client (achats, préférences, commentaires) et génère des recommandations personnalisées, tout en laissant l'équipe valider manuellement chaque message avant envoi.

L'agent peut gérer un suivi post-achat : remerciements sur mesure, conseils d'entretien pour un produit de mode entrant en boutique, invitation VIP à un événement, relance douce à la suite d'un panier abandonné, alertes réassort ou nouveautés alignées sur les goûts client.

The screenshot displays the Relay.app configuration interface. The top section, titled "What apps will this agent use?", allows users to select various applications like Gmail, Google Docs, Google Sheets, Slack, etc. Below this, a grid of "Prompts" is shown, each with a title and a description of a workflow. The prompts include:

- Order tracking sheet:** When a new Shopify order is placed, add a row with order details to a Google Sheet.
- Daily email digest:** Every morning, send me a Gmail summary of yesterday's key emails and action items.
- Product catalog doc:** When a new product is added in Shopify, create a Google Doc with product details and description.
- Sales report email:** Every Monday, compile Shopify sales data from Google Sheets and email me a weekly summary.
- Email to doc notes:** When I receive a Gmail email with a specific label, extract key points and append them to a Google Doc.
- Inventory spreadsheet:** Daily, sync current Shopify inventory levels to a Google Sheet and highlight low-stock items.

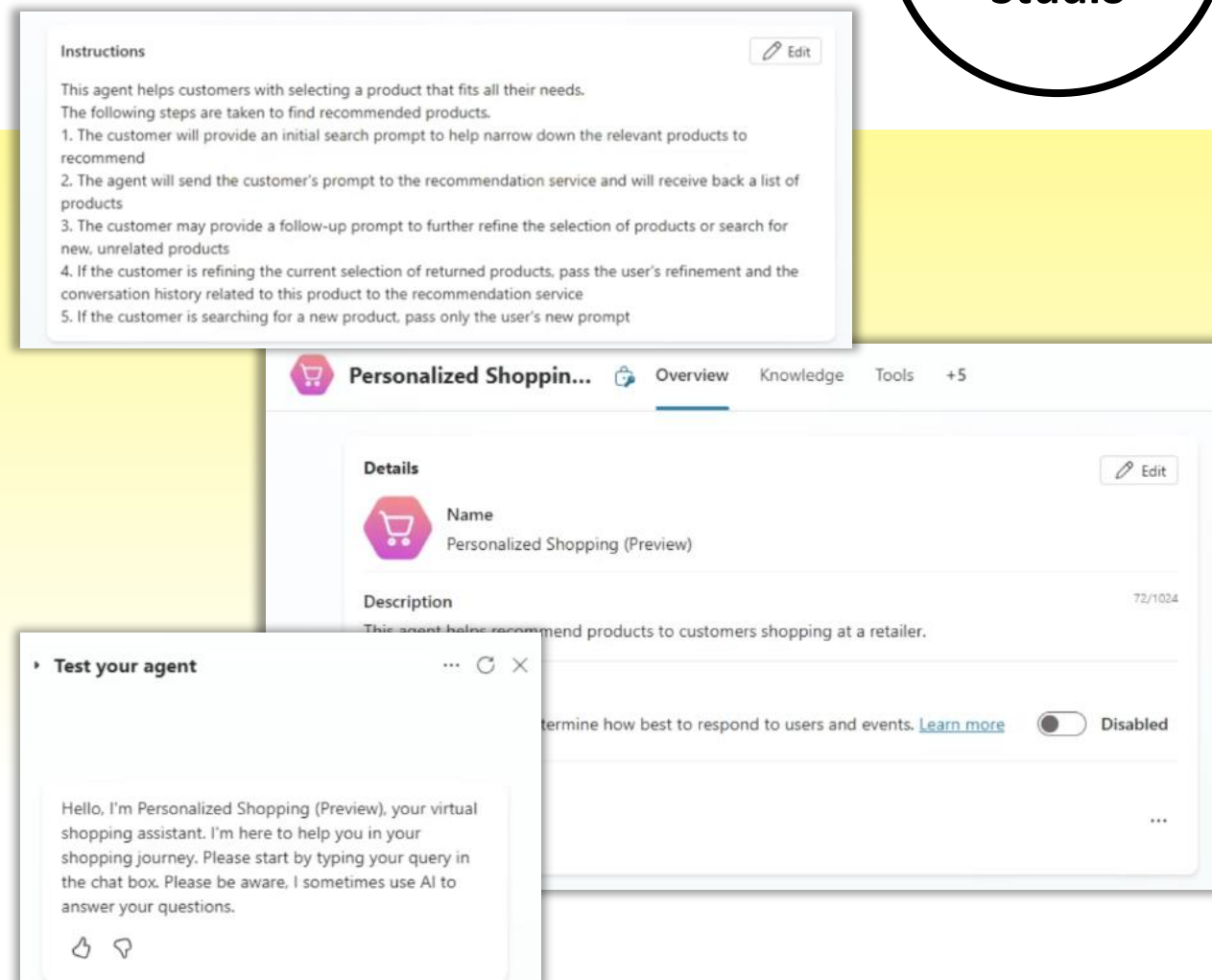
Clienteling intelligent et agent omnicanal

Microsoft
Copilot
Studio

Microsoft Copilot Studio permet de créer des agents capables de répondre aux clients sur quasiment tous les points de contact (web, WhatsApp, retail, service client, voicebots).

L'agent peut accéder au CRM, aux données e-commerce, aux historiques de réparation, aux préférences du client et proposer un accompagnement personnalisé.

Le « Shopping Agent » (une référence d'agent produit par Microsoft, encore en preview) démontre la capacité à guider un client dans son parcours d'achat : recommandations produits, disponibilité en boutique, alternatives, pré-saisie d'informations, prise de rendez-vous, assistance post-achat.



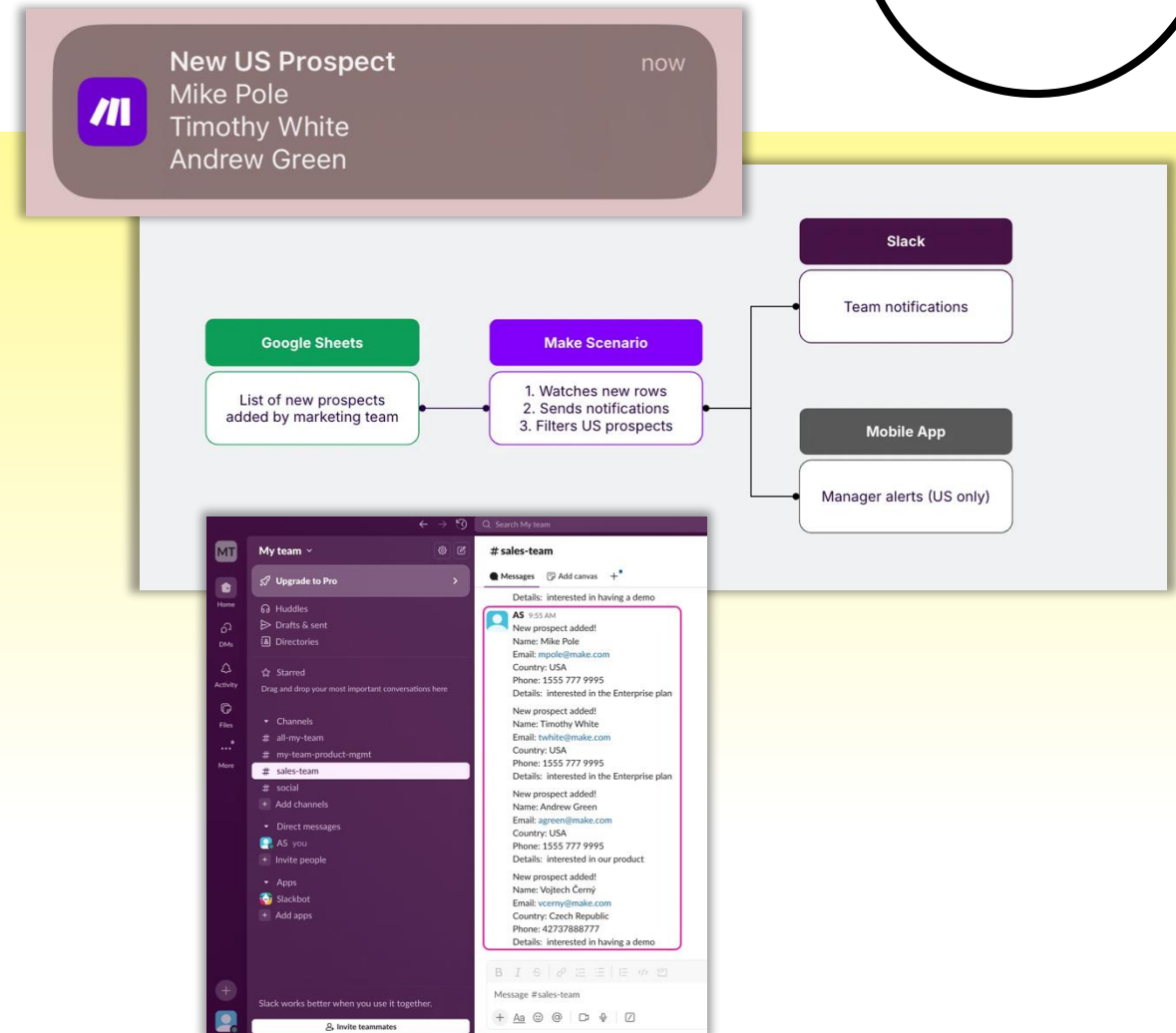
Automatiser un reporting multi-sources

make

Make automatise la consolidation des données administratives d'une petite structure : ventes, stock, CRM, finances, satisfaction client, interactions support, commandes fournisseurs.

L'outil récupère les données depuis diverses sources (ERP, Google Sheets, Notion, e-commerce, CRM), les nettoie, les harmonise, les met en forme et génère un rapport automatisé (quotidien, hebdomadaire ou mensuel) envoyé par email ou alimentant un tableau de bord.

L'automatisation supprime les manipulations répétitives : extraction manuelle, reformatage dans Excel, vérification croisée.
Les équipes gagnent en précision et en visibilité pour piloter leur activité.



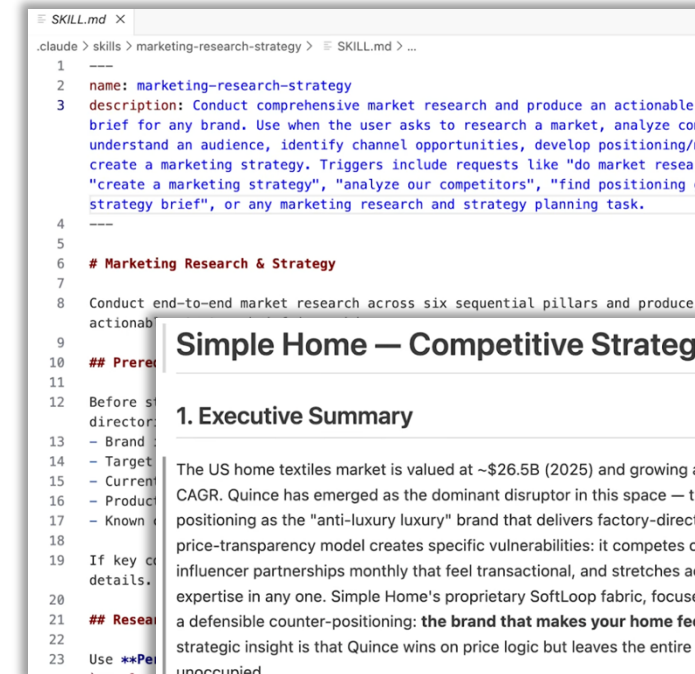
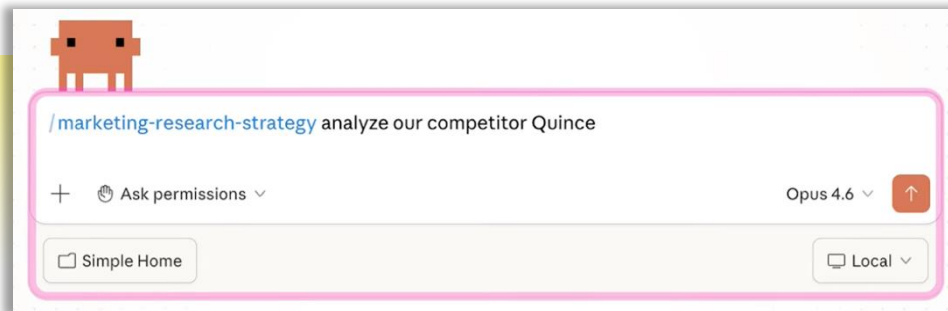
Analyses de contrats et reporting multisource

Claude
Code

PDF, annexes, courriels, conditions légales... Claude Code permet d'ingérer des dizaines de contrats sous des formats variés pour en extraire notamment : les clauses critiques, risques juridiques, incohérences, obligations, échéances, changements entre versions, synthèses comparées.

L'agent peut produire des tableaux de conformité, des résumés exécutifs, des alertes, ou des demandes de clarification.

Pour les reporting multisource, il peut orchestrer la récupération de données financières, RH, supply, e-commerce, CRM, les agréer et les transformer en rapports fiables.



Simple Home — Competitive Strategy Brief: Quince Analysis

1. Executive Summary

The US home textiles market is valued at ~\$26.5B (2025) and growing at 3.9–5.2% CAGR, with DTC e-commerce outpacing CAGR. Quince has emerged as the dominant disruptor in this space — tripling sales to an estimated \$700M in revenue with positioning as the "anti-luxury luxury" brand that delivers factory-direct quality at 50–75% below traditional retail. However, price-transparency model creates specific vulnerabilities: it competes on cost rather than emotional connection, floods the influencer partnerships monthly that feel transactional, and stretches across too many categories (fashion, beauty, home, furniture) in any one. Simple Home's proprietary SoftLoop fabric, focused product range, warm brand voice, and 42% repeat a defensible counter-positioning: **the brand that makes your home feel like something, not just look like a deal.** The single strategic insight is that Quince wins on price logic but leaves the entire emotional territory of home comfort — the feeling of unoccupied.

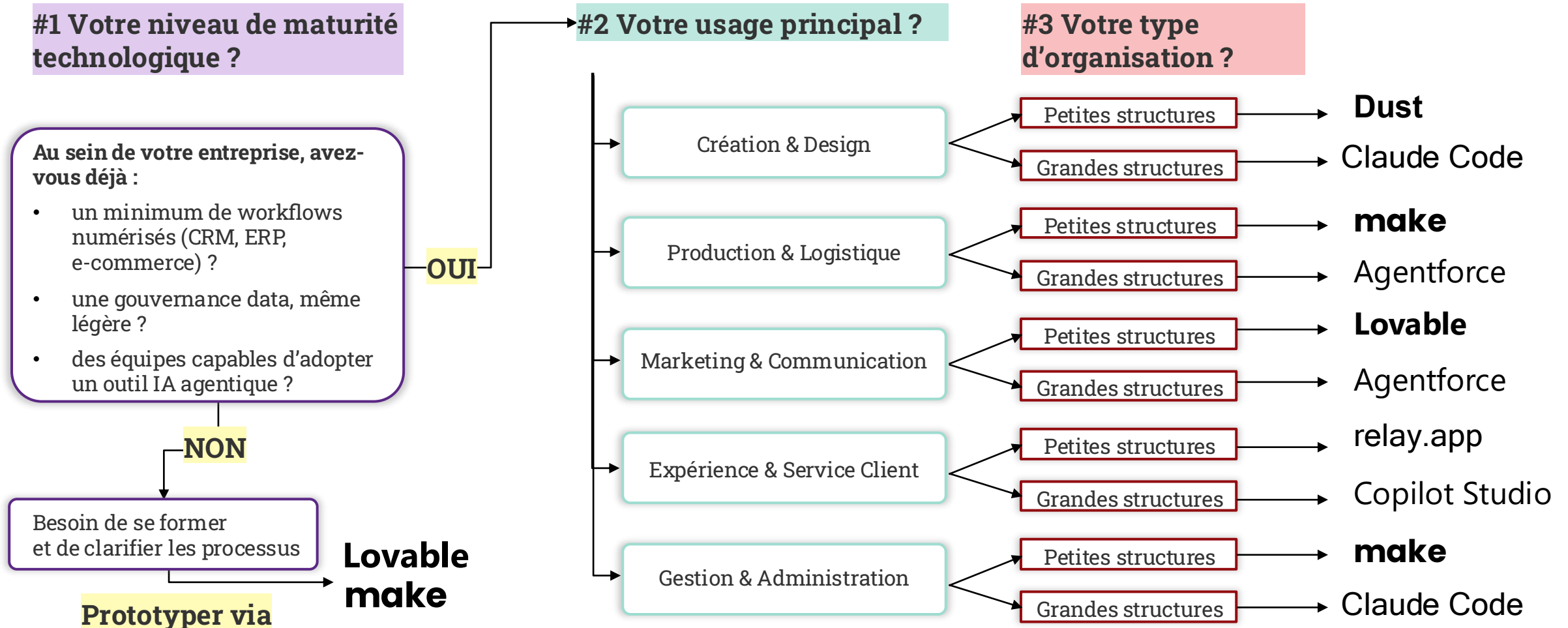
2. Market Context & Timing

Market Size and Growth

- **TAM:** US home textiles market ~\$26.5B (2025), projected to reach \$33.2B by 2031 (Mordor Intelligence)
- **Growth:** 3.86% CAGR (Mordor) to 5.2% CAGR (Technavio), with online channels growing at 6% CAGR
- **DTC segment:** Estimated \$4–5.5B (15–20% of total market), with DTC holding the top channel position among bedding
- **Simple Home's SAM:** Premium-but-accessible DTC soft home goods (bedding, throws, cushions, towels, loungewear)

Arbre de décision

Une aide à la sélection de la solution adaptée



Mot de la fin

Savoir faire bon usage de l'IA



L'IA agentique ouvre des perspectives majeures pour la mode et le luxe : automatisation intelligente, optimisation des opérations, nouvelles expériences client et collaborateur.

Cependant, tout ne doit pas être confié à l'IA. Les modèles sont probabilistes, non déterministes. Ils excellent dans l'analyse, la synthèse, la recommandation. Ils sont moins adaptés aux processus critiques exigeant exactitude, traçabilité stricte ou conformité réglementaire.

L'enjeu n'est donc pas de "tout passer à l'IA", mais d'identifier où elle crée réellement de la valeur.

La future performance ne reposera pas sur la multiplication des outils, mais sur la capacité à :

- **distinguer les processus automatisables des processus critiques ;**
- **structurer les données et formaliser les workflows ;**
- **intégrer les agents sous gouvernance claire ;**
- **maintenir une supervision humaine assumée.**

La meilleure solution n'est pas la plus sophistiquée. C'est celle qui est pertinente, maîtrisée et durablement intégrée à votre organisation.

La maturité ne consiste pas à adopter l'IA agentique partout. Elle consiste à savoir l'utiliser.

A photograph of two women standing on a boat deck. The woman in the foreground has long, wavy red hair and is wearing a blue dress with white geometric patterns. The woman behind her has blonde hair and is also wearing a blue dress. The background shows the masts of sailboats against a clear blue sky.

5

DEFI
LA MODE DE FRANCE

LEXIQUE

Comprendre les termes de ce rapport.

A

Agent autonome

Système d'IA capable de percevoir, de raisonner, de décider et d'agir de façon indépendante avec une intervention humaine minimale. Ces agents surveillent proactivement les signaux des systèmes d'entreprise et prennent des décisions sans nécessiter d'inputs explicites.

Agent Framework

Boîte à outils logicielle fournissant des composants préconstruits pour développer et déployer des agents IA sans tout coder. Exemples : LangChain, AutoGen (Microsoft), CrewAI, LangGraph, OpenAI Agents SDK

API (Application Programming Interface)

Interface permettant d'accéder sur un mode programmatique aux fonctionnalités et données d'un service. Les API sont les briques fondamentales pour intégrer des capacités IA dans les systèmes existants et construire des écosystèmes numériques connectés.

Auto-hébergé (Self-hosted)

Exécution des systèmes IA sur l'infrastructure propre de l'organisation plutôt que sur des services cloud tiers. Assure la souveraineté des données, élimine la dépendance fournisseur et permet une personnalisation complète des modèles.

C

Connecteur (Connector)

Composant logiciel permettant l'intégration entre différentes applications et services via des interfaces standardisées. Les connecteurs lient les plateformes IA aux applications métier (CRM, ERP, bases de données) pour un flux de données fluide.

F

Flux de travail (Workflow)

Séquence définie de tâches automatisées, processus et points de décision exécutant une logique métier sur déclenchement. Les workflows orchestrent l'exécution des modèles IA, les pipelines de données et l'automatisation inter-systèmes.

Foundation Model / Modèle de fondation

Algorithme d'IA pré-entraîné sur des données massives et variées, servant de socle pour de nombreuses applications métier.

G

Generative AI / IA Générative

Catégorie d'IA capable de créer du contenu nouveau — texte, images, code, audio, vidéo — à partir de patterns appris lors de l'entraînement. Elle fonctionne en trois phases : entraînement sur données massives, ajustement pour des applications spécifiques, puis génération et évaluation.

I

IDE (Integrated Development Environment)

Logiciel utilisé par les développeurs pour écrire, tester et maintenir du code dans un environnement unique. L'environnement de développement intégré regroupe généralement un éditeur de code, des outils de test et de débogage.

ISO 27001

Norme internationale définissant les bonnes pratiques de gestion de la sécurité de l'information : contrôle des accès, gestion des risques, chiffrement, audits. Les éditeurs certifiés démontrent une gouvernance cyber solide.

L

LLM (Large Language Model)

Modèle d'IA entraîné sur d'immenses volumes de texte, capable de comprendre et de générer du contenu original (texte, code, traduction).

M

MCP (Model Context Protocol)

Un protocole permettant à un agent de se connecter à des sources, outils ou services externes de manière standardisée. Grâce à MCP, l'agent peut récupérer des données, agir dans des systèmes ou orchestrer plusieurs actions tout en restant sécurisé et contrôlable.

Mémoire conversationnelle (Memory)

Capacité d'un système IA à retenir et utiliser des informations des interactions précédentes. La mémoire court terme maintient le contexte d'une session ; la mémoire long terme persiste entre sessions via stockage externe.

O

Orchestration

Processus de coordination et gestion de plusieurs agents IA spécialisés au sein d'un système unifié. L'orchestrateur (agent central) synchronise les agents, active le bon agent au bon moment et gère les ressources et les erreurs.

R

RAG (Retrieval-Augmented Generation)

Architecture d'IA qui combine récupération d'informations (retrieval) et génération (generation). Le modèle va chercher des extraits pertinents dans une base de connaissances (interne ou externe) puis s'appuie sur ces sources pour produire une réponse plus factuelle, fiable et à jour. Utile pour interroger des corpus volumineux, réduire les hallucinations et garantir la traçabilité.

RGPD (règlement général sur la protection des données)

Réglementation européenne encadrant la collecte et l'usage des données personnelles. Elle impose transparence, minimisation, sécurité et droits renforcés pour les utilisateurs. Toute solution IA doit garantir conformité et traçabilité des traitements.

S

SecNumCloud

Label de l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information) garantissant un cloud souverain et hautement sécurisé. Il impose des critères stricts : hébergement européen, protection contre les ingérences, architecture renforcée et audits exigeants. Une référence pour les données sensibles.

SOC 2 Type II

Certification évaluant sur une période donnée l'efficacité réelle des contrôles liés à la confidentialité, la sécurité et la disponibilité des données. Indicateur clé de fiabilité opérationnelle pour les services cloud.

Sur site (on-premise)

Déploiement de l'infrastructure IA (serveurs, GPU, données) dans les propres installations de l'organisation. Offre contrôle total, sécurité renforcée et conformité réglementaire, mais nécessite investissement capital et expertise IT.

Système multi-agents

Architecture où plusieurs agents IA spécialisés collaborent pour résoudre des tâches complexes plus efficacement qu'un agent unique. Les agents interagissent par communication, coordination et négociation, selon une organisation hiérarchique (avec orchestrateur central) ou décentralisée.

T

Token

Unité fondamentale de texte traitée par les LLM – mot, sous-mot, caractère ou ponctuation. En moyenne, 1 token $\approx$ 0,75 mot en anglais. Critère clé pour comprendre la tarification des API et les limites de contexte.

Utilisation d'outils (Tool Use)

Architecture où plusieurs agents IA spécialisés collaborent pour résoudre des tâches complexes plus efficacement qu'un agent unique. Les agents interagissent par communication, coordination et négociation, selon une organisation hiérarchique (avec orchestrateur central) ou décentralisée.

V

Vibecoding

Une logique de génération automatisée d'applications à partir d'instructions en langage naturel. Très utilisée dans certaines plateformes no-code, elle permet de créer rapidement des interfaces, prototypes et micro-outils sans compétences techniques.

Z

Zero Data Retention LLM

Mode où les données envoyées au modèle ne sont ni conservées ni utilisées pour l'entraînement. Aucune persistance : les contenus servent uniquement à produire la réponse.

À propos du DEFI

Le DEFI est la plateforme originale de financement et de développement des entreprises de mode et de l'habillement françaises.

Il finance, anime et promeut des actions concrètes dédiées à la croissance des entreprises et de la filière, à l'émergence d'une mode responsable, à la stimulation de l'innovation numérique et technologique, à la promotion de la fabrication et des savoir-faire français et au développement de l'image de la France dans ce secteur.

En lien avec l'ensemble des fédérations professionnelles, le DEFI permet une solidarité unique entre petites et grandes entreprises et un lieu de débat stratégique sur les sujets transversaux essentiels au secteur en France comme dans le monde. Il est au cœur de l'écosystème de mode.

Crédit photos : Tous droits réservés.

À propos de EY

EY | Building a better working world

EY s'engage à bâtir un monde meilleur, en créant de la valeur sur le long terme pour nos clients et nos collaborateurs aussi bien que pour la société et la planète dans leur ensemble, tout en renforçant la confiance dans les marchés financiers.

En s'appuyant sur le traitement des données, l'IA et les nouvelles technologies, les équipes EY contribuent à créer la confiance nécessaire à nos clients pour façonner un futur à l'épreuve des défis les plus pressants d'aujourd'hui et demain.

À travers tout un éventail de services allant de l'audit au consulting en passant par la fiscalité, la stratégie et les transactions, les équipes d'EY sont en mesure de déployer leur expertise dans plus de 150 pays et territoires. Une connaissance approfondie du secteur, un réseau international et pluridisciplinaire ainsi qu'un écosystème de partenaires aussi vaste que diversifié sont autant d'atouts qui permettront à EY de participer à la construction d'un monde plus équilibré.

Ensemble pour créer un futur riche d'opportunités.

EY désigne l'organisation mondiale et peut faire référence à l'un ou plusieurs des membres d'Ernst & Young Global Limited, dont chacun représente une entité juridique distincte. Ernst & Young Global Limited, société britannique à responsabilité limitée par garantie, ne fournit pas de prestations aux clients. Les informations sur la manière dont EY collecte et utilise les données personnelles, ainsi que sur les droits des personnes concernées au titre de la législation en matière de protection des données sont disponibles sur ey.com/privacy. Les cabinets membres d'EY ne pratiquent pas d'activité juridique lorsque les lois locales l'interdisent. Pour plus d'informations sur notre organisation, veuillez vous rendre sur notre site ey.com.

© 2026 – Ernst & Young Advisory

Tous droits réservés.

ED None

SCORE N° WbC-2026-021

Cette publication a valeur d'information générale et ne saurait se substituer à un conseil professionnel en matière comptable, fiscale, juridique ou autre. Pour toute question spécifique, veuillez-vous adresser à vos conseillers. ey.com/fr