

Radars des Startups de l'Expérience Client 2025

Un radar pour imaginer l'Expérience client sur tous les canaux

Juin 2025

AERC
forinov
WAVESTONE



Introduction au Radar de l'Expérience Client 2025



En 2025, l'**IA Générative** s'impose comme un facteur clé de transformation de l'expérience client. Plus qu'une simple innovation technologique, elle devient un **levier majeur** de transformation aux usages variés, permettant à la fois de réduire les coûts et d'offrir des services toujours plus personnalisés et performants. Cette technologie révolutionnaire répond aux défis croissants et aux **exigences des consommateurs** d'aujourd'hui.

Pour mettre en lumière son influence omniprésente, cette quatrième édition positionne la Gen AI comme **un axe principal** au cœur des enjeux majeurs identifiés pour l'année 2025 :

- **Engagement collaborateur** : un levier pour renforcer la motivation, l'implication et la contribution des équipes, au service de la qualité de vie au travail.
- **Efficacité opérationnelle** : au cœur des systèmes d'information, garantissant une performance durable et un accompagnement constant des agents dans leurs missions.
- **Satisfaction client** : au service de l'écoute, du pilotage et de la mise en œuvre d'actions concrètes pour renforcer la fidélisation.
- **Parcours client** : pour garantir une personnalisation fine et assurer la cohérence sur l'ensemble des canaux.
- **Contribution positive** : au service de la protection des données et d'un impact social et environnemental concret et durable.



Camille ALLARD
Manager
Wavestone



En bref



01

CHAPITRE 1
Analyse du marché de
l'Expérience Client

02

CHAPITRE 2
Présentation du radar et de
ses catégories

03

CHAPITRE 3
Annuaire des startups

Cette quatrième édition du radar des startups de l'Expérience Client a pour objectif de mettre en exergue les jeunes startups proposant des solutions innovantes B2B et B2B2C répondant aux enjeux actuels de l'Expérience Client.



01 **Analyse** du marché de l'Expérience Client



Dans un monde d'incertitude, les consommateurs deviennent de plus en plus exigeants et volatiles et s'attendent à une relation de confiance sur-mesure



Les contraintes économiques actuelles, la pression concurrentielle et les frictions identifiées dans le parcours client augmentent significativement le risque de churn en cas d'insatisfaction.



La hausse des prix devrait entraîner une baisse de **25 %** de la fidélité aux marques en 2025 par rapport à 2024¹



35% des consommateurs quitteraient définitivement une marque après deux mauvaises expériences, **72%** après quatre²



Les consommateurs sont à la recherche d'une relation hyper-personnalisée et sont prêts à partager leurs informations sous réserve d'avoir des garanties de sécurité



76% des consommateurs préfèrent acheter auprès de marques capables de leur offrir une expérience personnalisée³ et **71 %** des clients se sentent frustrés en raison d'une expérience impersonnelle³



82% des consommateurs sont prêts à partager leurs données pour une expérience plus personnalisée.³ Pourtant, **70%** des clients n'achèteront pas auprès d'une entreprise dont ils jugent les mesures de sécurité insuffisantes⁴



L'IA Générative, instantanée et omnicanale, constitue un bouleversement technologique majeur qui redéfinit les standards de la relation client



- 85%¹ des entreprises déclarent utiliser des agents IA pour la relation client en 2025
- Les entreprises qui n'auront pas de pilote IA d'ici fin 2025 seront en retard
- Dans 10 ans, 90%² des CRC seront transformés par l'IA en entités orchestrées bot-to-bot

1 Accroître l'efficacité opérationnelle

Assistance conversationnelle
pour guider en temps réel le client ou le conseiller client dans son interaction avec le client

Assistance contextuelle pour guider et faciliter la réalisation de tâches comme la rédaction de mails ou le résumé d'interactions

IA agentique, traitement autonome d'une succession d'actions

2 Améliorer le parcours client

Création de contenus personnalisés pour une expérience sur-mesure sur les espaces digitaux

3 Améliorer la satisfaction client

Création de plan d'actions ou recommandations après consolidation, analyse et exploitation en temps réel des retours de satisfaction client

4 Améliorer l'engagement collaborateur

Accompagnement à la formation : création de parcours de formation personnalisés et interactifs

Intelligence Artificielle vs. Intelligence Humaine : l'équilibre à trouver



Ce n'est pas la technologie elle-même qui garantit le succès, mais la capacité à accompagner le changement, à mobiliser les équipes et à intégrer l'IA de manière cohérente dans les processus, les pratiques managériales et la culture de l'organisation.

L'importance du contact humain...

59%² des consommateurs affirment que les interactions humaines sont primordiales pour une expérience client positive

81%³ des consommateurs préfèrent attendre pour parler à un agent humain (lien interpersonnel, adaptation du discours, pédagogie, etc.) et **96%**⁴ des clients estiment que l'empathie est essentielle (écoute active, solutions personnalisées, etc.) lors d'une interaction

...même au niveau artificiel

80%⁵ des consommateurs déclarent être plus enclins à faire confiance à des agents IA faisant preuve d'amabilité et d'empathie



La confiance envers l'utilisation de l'IA a chuté de 10,5 points par rapport à 2024¹, et seulement un quart des consommateurs¹ déclarent faire confiance aux organisations pour utiliser l'IA de manière responsable



En 2025, les marques qui souhaitent adopter l'IA tout en **préservant la relation client** devront s'en servir pour **enrichir**, et non **remplacer**, les interactions humaines, là où l'empathie, la réassurance et le sens restent essentiels.



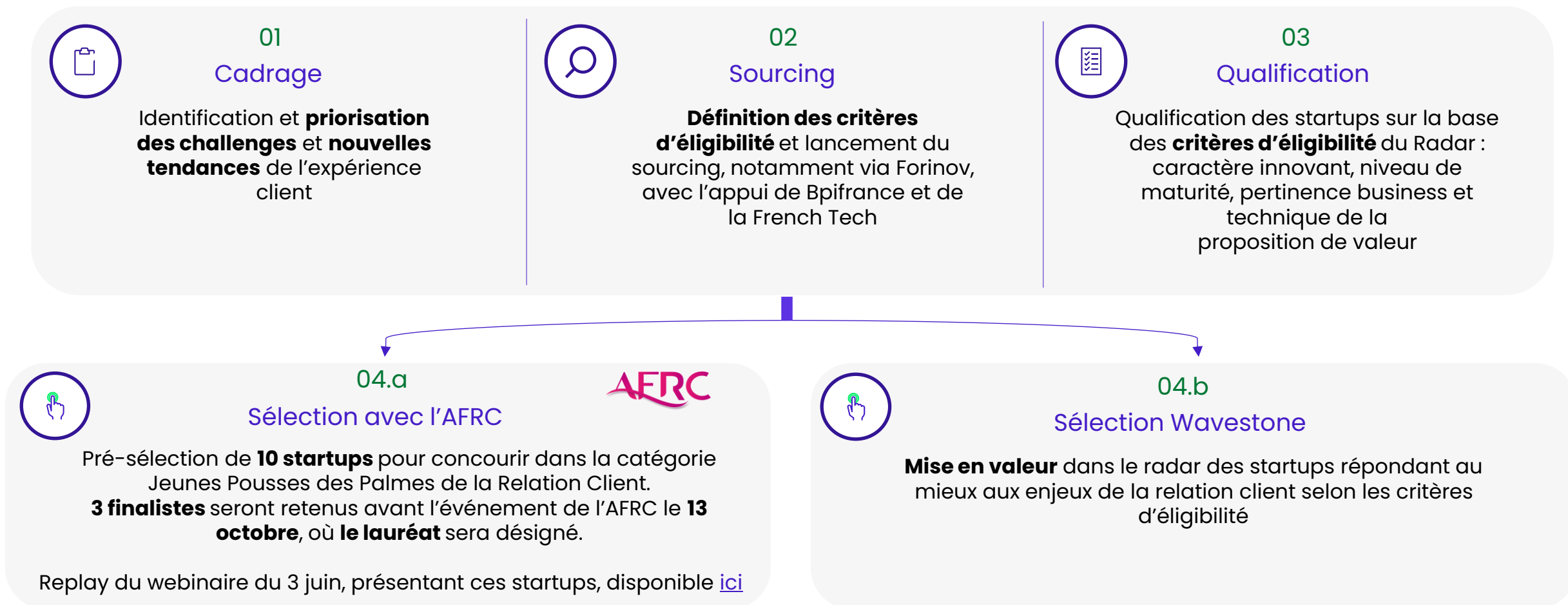
Présentation du Radar des startups de l'Expérience Client 2025



Méthodologie : un radar construit grâce à une veille et un appel à projet sur la plateforme Forinov

Grâce à notre veille en continu et un appel à projets qui s'est déroulé du 1^{er} au 30 avril, nous avons pu dresser le panorama des startups françaises qui viennent dynamiser l'Expérience Client.

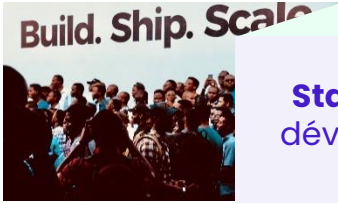
La construction du Radar des startups a suivi quatre phases séquentielles :





Des critères d'éligibilité permettant de décrypter les startups les plus prometteuses

Une approche en entonnoir



Startup : entreprise technologique à fort potentiel de développement du produit avec un modèle de revenu pas nécessairement définitif.



Service qui contribue de manière tangible à **l'amélioration de l'expérience client.**



Service applicable à **un ou plusieurs** secteurs d'activité.

117

startups
en 2025, dont

50

nouvelles par rapport
à l'édition 2024

Des critères d'éligibilité stricts



Pays du siège
France



Durée d'existence des startups
A partir de janvier 2020



Solidité de la solution
Au moins 1 MVP client /
Pas de seuil sur le CA



Périmètre
Entreprises B2B et B2B2C



Notre radar est structuré autour de 5 grands enjeux de l'Expérience Client



Engagement collaborateur

- Développement professionnelle & Reconnaissance
- Ressources humaines

EXEMPLES :

- *Accompagnement à la formation*
- *Prévention des RPS*



Efficacité opérationnelle

- Gestion de la connaissance client
- Plateforme conversationnelle
- Performance opérationnelle

EXEMPLES :

- *Assistance conversationnelle*
- *Traitement autonome d'une succession d'actions*



Parcours Client

- Expérience immersive
- Parcours omnicanal
- Personnalisation client

EXEMPLES :

- *Création de contenu personnalisés*
- *Analyses prédictives pour recommander du contenu*



Satisfaction Client

- Voix du Client
- Fidélisation

EXEMPLES :

- *Anticipation des insatisfactions clients*
- *Analyse automatique des retours clients*



Contribution Positive

- Protection des données, confidentialité & transparence
- Impact social et environnemental

EXEMPLES :

- *Culture de cybersécurité*
- *Valorisation des actions responsables*

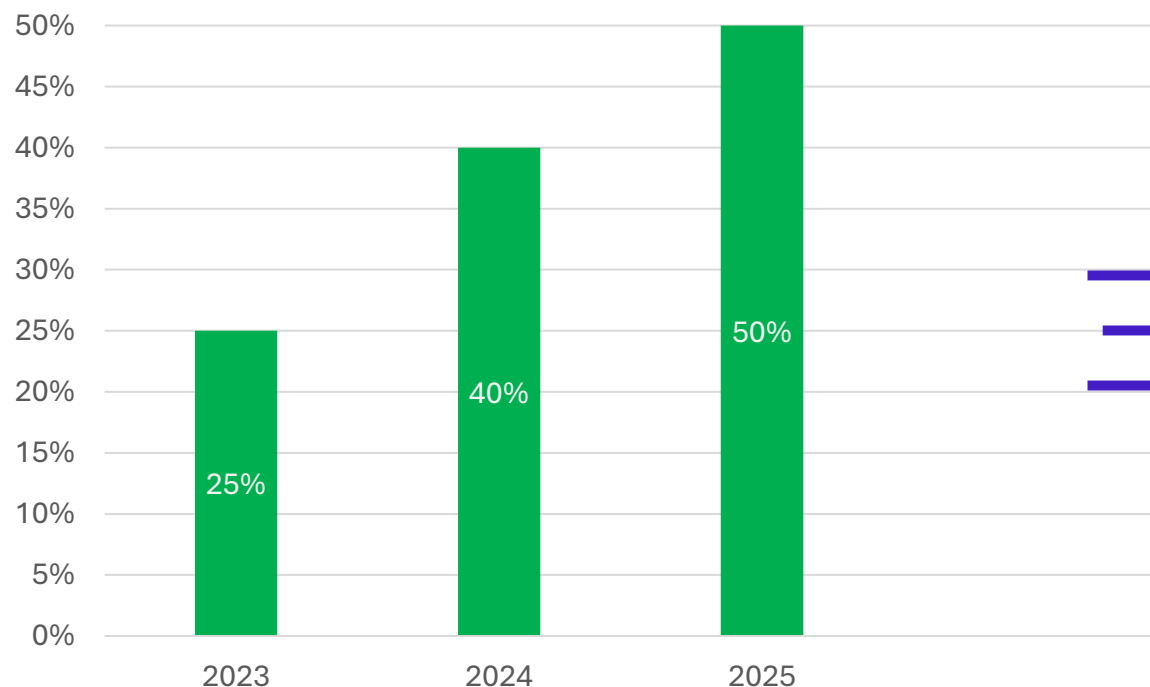


L'IA Générative, au cœur des stratégies de près de la moitié des startups françaises de l'Expérience Client présente dans le radar

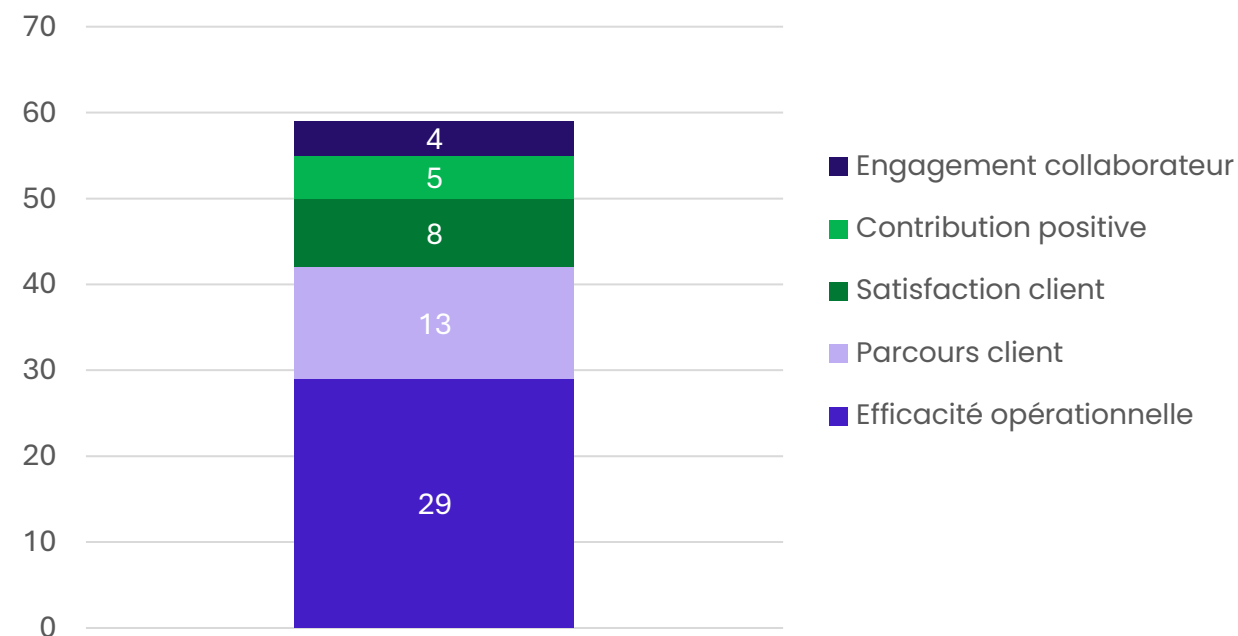


Le nombre de startups dont l'offre est appuyée par l'IAG est en constante évolution afin d'accélérer, automatiser et personnaliser les interactions avec les consommateurs

Une montée en puissance des startups qui ont une offre appuyée par l'IAG



L'amélioration de l'efficacité opérationnelle : un enjeu majeur pour près de la moitié des startups IAG du radar 2025

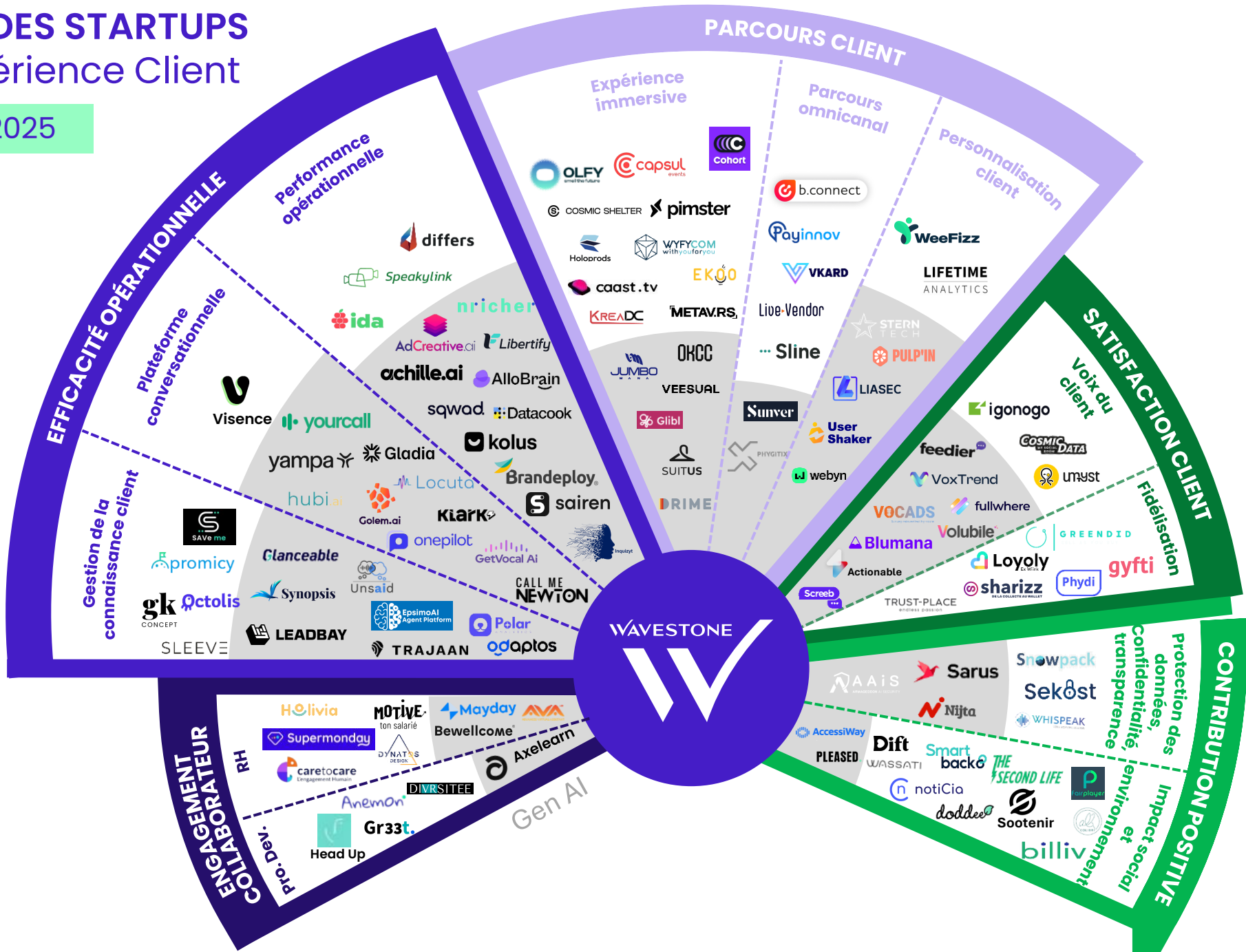


RADAR DES STARTUPS

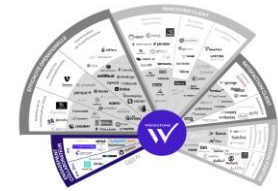
de l'Expérience Client

ÉDITION 2025

Structuré autour de 5
grands enjeux de
l'expérience et de la
relation client



Investir dans l'engagement collaborateur permet d'accroître la vélocité des talents et la compétitivité des entreprises



DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL & RECONNAISSANCE

94%

Des collaborateurs affirment qu'ils resteraient plus longtemps dans une entreprise si celle-ci investissait dans leur développement professionnel.¹

Des startups spécialisées dans le développement professionnel émergent afin d'améliorer les capacités des collaborateurs grâce à des solutions comme des parcours de formation personnalisés et interactifs et du coaching individuel avec des agents IA

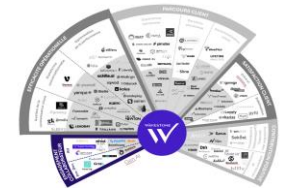


RESSOURCES HUMAINES

8%

Seulement des salariés français se déclarent engagés dans leur travail en 2025, un des taux les plus bas d'Europe.²

Des startups révolutionnent le secteur des ressources humaines en proposant des outils qui automatisent les tâches administratives et détectent de manière anticipée des signaux de mal-être au travail



5 startups ont été identifiées pour répondre aux enjeux de développement professionnel et de reconnaissance des collaborateurs

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET RECONNAISSANCE



Anemoni

Gr33t.

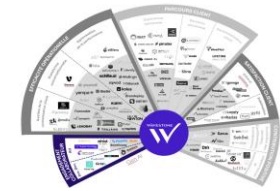
DIVRSITEE

Startups intégrant de l'IA Générative

Axelearn



Gen AI



Axelearn, plateforme de formation en ligne qui s'adapte à vos besoins spécifiques



Date de création : 2023



Siège : France



Nombre d'employés : 2-10



Cible : Collaborateurs



Technologie : Saas



Touchpoints : Digital

FONCTIONNALITÉS

Axelearn automatise la montée en compétences des collaborateurs grâce à une plateforme de microlearning personnalisée. Elle adapte les contenus en temps réel au profil et au niveau de chaque utilisateur. L'outil permet un suivi précis de la progression des équipes via un tableau de bord intuitif, tout en facilitant l'animation des formations et l'amélioration continue des performances internes.

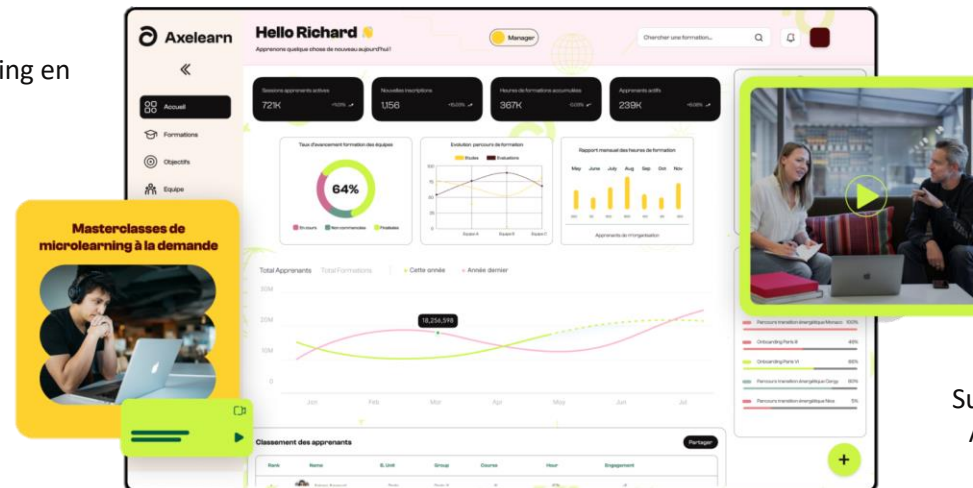
AVANTAGES

- Accès flexible et personnalisé à la formation
- Renforcement des compétences professionnelles et transversales
- Accompagnement dans l'évolution et la montée en compétences

VISUELS DE LA SOLUTION

Personnalisation et Branding en Marque Blanche

Microlearning et Contenus Ciblés



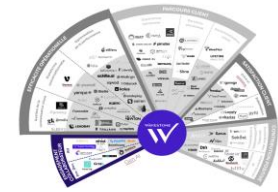
Avatars et Interactivité pour un Engagement Maximal

Suivi des Performances et Analyse en Temps Réel

Gr33t, une solution qui optimise la gestion du temps et le bien-être numérique des collaborateurs



Gen AI



CHAPITRE 2



Gr33t.



Date de création : 2024



Siège : France



Nombre d'employés : 11-50



Cible : Collaborateurs



Technologie : Saas



Touchpoints : Digital



Quelques références clients :



L'ORÉAL



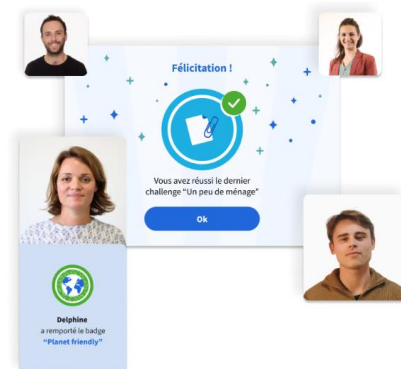
FONCTIONNALITÉS

Gr33t aide les collaborateurs à mieux gérer leur temps, réduire leur empreinte carbone digitale et améliorer leur bien-être grâce à un suivi personnalisé et des recommandations. Les managers disposent aussi d'un dashboard pour suivre l'engagement et la qualité de vie au travail.

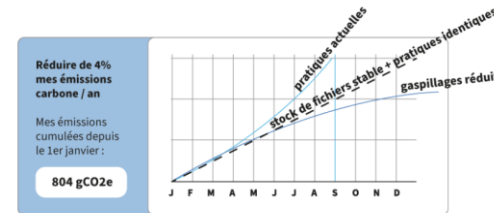
AVANTAGES

- Suivi personnalisé pour mieux gérer le temps et l'équilibre numérique
- Réduction de l'empreinte carbone digitale des collaborateurs
- Pilotage simplifié de l'engagement et du bien-être via un dashboard manager

VISUELS DE LA SOLUTION



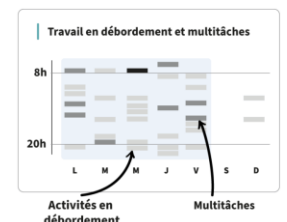
Engagez vos collaborateurs dans l'adoption de meilleures pratiques de travail en combinant "contenus de sensibilisation" et "défis" à relever



Aligner ses pratiques de travail avec ses convictions environnementales

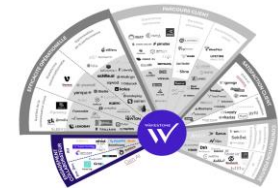


Mieux travailler ensemble pour réduire les temps de réunions et libérer du temps à chacun



Encourager les équipes à interagir durant les heures usuelles de travail pour favoriser la déconnexion nécessaire à la récupération

8 startups ont été identifiées pour répondre aux enjeux des ressources humaines



RESSOURCES HUMAINES



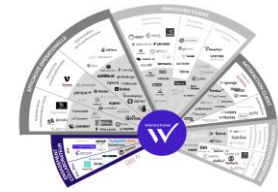
Startups intégrant de l'IA Générative



Bewellcome, le premier agent IA qui prédit les risques psycho-sociaux en temps réel



Gen AI



CHAPITRE 2



Bewellcome®



Date de création : 2023



Siège : France



Nombre d'employés : 2-10



Cible : RH, managers et collaborateurs



Technologie : Saas



Touchpoints : Digital



Quelques références clients :

BEAUTÉ INÉE
PARIS

Hérit YUWWAY

FONCTIONNALITÉS

Développée avec des psychologues cliniciens et des experts en santé mentale, Bewellcome permet, de manière proactive et en temps réel, de prévenir le stress, l'anxiété et l'épuisement professionnel avant qu'ils ne s'aggravent. Cette plateforme permet aux organisations d'identifier rapidement les problèmes potentiels et de prendre des mesures concrètes pour améliorer le bien-être général des employés.

AVANTAGES

- Amélioration du bien-être et de la santé mentale des salariés
- Meilleure prise de décision RH grâce à des données précises et anonymisées
- Recommandations concrètes et personnalisées

VISUELS DE LA SOLUTION



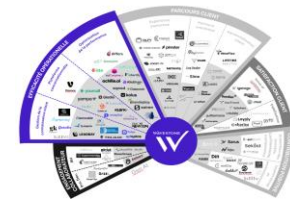
Espace confidentiel pour exprimer les préoccupations

Recommandation automatiquement des plans d'action adaptés

Détection des alertes et besoins des équipes et identification des risques psychosociaux



L'efficacité opérationnelle augmentée par l'IA générative pour une expérience client plus rapide, personnalisée et sans friction



GESTION DE LA CONNAISSANCE CLIENT

66%

des clients ont déclaré qu'ils s'attendaient à ce que les marques comprennent leurs besoins et leurs désirs.¹

Des startups spécialisées dans la gestion de la connaissance client offrent des solutions utilisant de l'analyse prédictive grâce à la connaissance client pour anticiper les besoins et prédire vos prochains clients.



PLATEFORME CONVERSATIONNELLE

64%

des clients attendent une assistance en temps réel, ce qui indique l'importance des canaux conversationnels.²

Des startups qui développent des plateformes conversationnelles capables d'automatiser les échanges et de personnaliser les réponses pour offrir des interactions plus fluides et immédiates



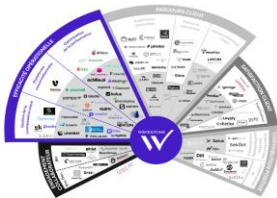
PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

97%

des dirigeants de sites e-commerce considèrent l'IA générative comme l'innovation la plus prometteuse pour leur secteur.³

Des startups qui proposent des solutions au service de l'automatisation des tâches en convertissant des fichiers statiques en vidéos explicatives dynamiques

13 startups ont été identifiées pour répondre aux enjeux de la gestion de la connaissance client



GESTION DE LA CONNAISSANCE CLIENT



SLEEVE



SAVe me

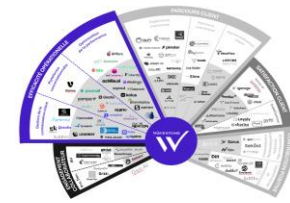
Startups intégrant de l'IA Générative



Trajaan, l'intelligence de recherche au service de la stratégie média



Gen AI



CHAPITRE 2



TRAJAAN



Date de création : 2021



Siège : France



Nombre d'employés : 11-50



Levée de fonds : 1 000 000€



Cible : Entreprises



Solutions : SaaS



Touchpoints : Digital



Références clients :

sanofi **KANTAR** **HEINEKEN**

FONCTIONNALITÉS

Plateforme SaaS animée par la technologie de l'IA sémantique, permettant d'accompagner les plus grandes marques de grande consommation, de retail et les agences, à mieux comprendre la façon dont les utilisateurs effectuent leurs recherches en ligne pour les aider à gagner en visibilité et en performance commerciale via le canal search.

AVANTAGES

- Réception d'alertes sur les tendances émergentes du marché
- Valorisation de l'utilisation de la barre de recherche pour simuler des activités commerciales
- Anticipation des niveaux de stock et de production
- Obtention d'une feuille de route pour le contenu sur les canaux de recherche

VISUELS DE LA SOLUTION



*coming soon

Plateforme d'écoute et de recherche comprenant différentes sources de données

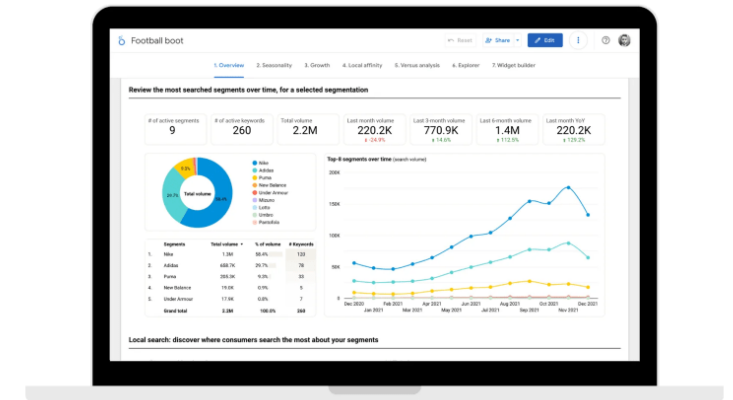
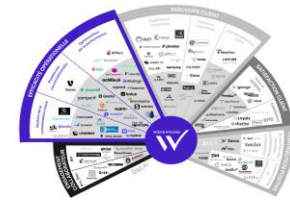


Tableau de bord en temps réel avec analyse des tendances

11 startups ont été identifiées pour répondre à des solutions de plateformes conversationnelles



PLATFORME CONVERSATIONNELLE



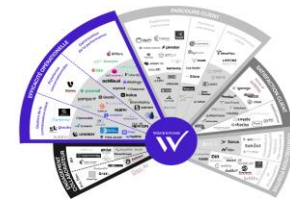
Startups intégrant de l'IA Générative



CALL ME NEWTON, des agents IA « Call center » au service de vos clients



Gen AI



CALL ME NEWTON



Date de création : 2023



Siège : France



Nombre d'employés : 8



Levée de fonds : 2 500 000€



Cible : Entreprises



Solutions : SaaS



Touchpoints : Digital, téléphonique



Références clients :



sweeek. Bruochun

FONCTIONNALITÉS

Call Me Newton, transforme la gestion des interactions clients et appels entrants grâce à des Agents IA conversationnels nouvelle génération. Les experts Call Me Newton vous accompagnent pour :

- identifier les cas d'usage IA à fort potentiel
- étudier votre maturité data et les actions pour rendre vos données exploitables
- définir une feuille de route priorisant les chantiers créateurs de valeur

AVANTAGES

- Meilleure expérience client avec des interactions plus fluides et immédiates
- Des équipes libérées pour se concentrer sur des tâches à forte valeur ajoutée
- Réduction significative des coûts pour les clients

VISUELS DE LA SOLUTION

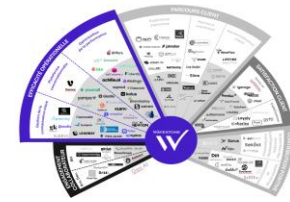


Conseil et accompagnement à chaque étape du déploiement client



Les Agents IA conversationnels prennent en charge les appels entrants, qualifient les demandes et automatisent les réponses aux questions simples

Yampa, la plateforme de gestion et d'automatisation multicanale de la relation client



yampa



Date de création : 2024



Siège : France



Nombre d'employés : 11-50



Levée de fonds : 3 000 000€



Cible : Entreprises



Solutions : SaaS, Cloud, CRM



Touchpoints : Digital



Références partenaires :



INTERCOM

FONCTIONNALITÉS

Yampa centralise l'ensemble des demandes clients issues de différents canaux (email, chat, réseaux sociaux...), automatise les réponses tout en les personnalisant et fournit des analyses précises sur les échanges pour piloter la satisfaction client.

Elle permet ainsi aux équipes support de gagner en réactivité et aux entreprises d'offrir une expérience client fluide, cohérente et de qualité.

AVANTAGES

- Gestion simplifiée des échanges clients grâce à la centralisation et à l'automatisation multicanale
- Réponses personnalisées et rapides pour offrir une expérience client fluide et engageante
- Pilotage optimisé de la satisfaction client grâce à des analyses précises et des recommandations actionnables

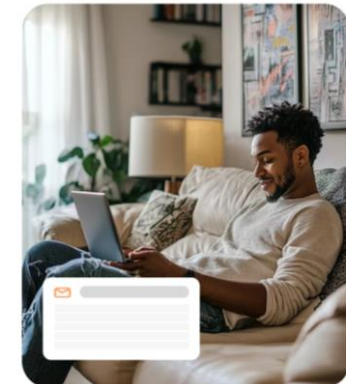
VISUELS DE LA SOLUTION



Fournissez une assistance multilingue sur WhatsApp, Messenger, le chat en direct et les réseaux sociaux

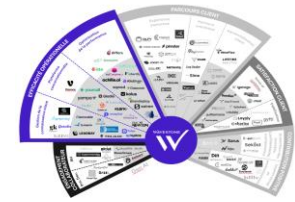


Gérez les appels entrants et sortants avec des conversations naturelles basées sur l'IA, 24h/24 et 7j/7



Triez, hiérarchisez et répondez à des volumes élevés d'e-mails avec une précision alimentée par l'IA

14 startups ont été identifiées pour répondre à des enjeux de performance opérationnelle



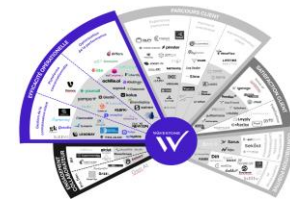
PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE



Startups intégrant de l'IA Générative



Achille.ai, le copilote qui aide vos équipes à faire la différence



achille.ai



Date de création : 2024



Siège : France



Nombre d'employés : 15



Cible : Collaborateurs



Solutions : SaaS



Touchpoints : Digital



Références clients :

Merci
Handy

algo

BALZAC
PARIS

FONCTIONNALITÉS

Achille AI transforme le service client avec une double approche innovante.

- Une IA conversationnelle capable de gérer automatiquement et de manière personnalisée les demandes clients 24/7, en plus de 30 langues.
- Un réseau de Super Agents humains, assistés par l'IA pour gérer les demandes complexes ou sensibles, en garantissant réactivité et qualité de réponse.

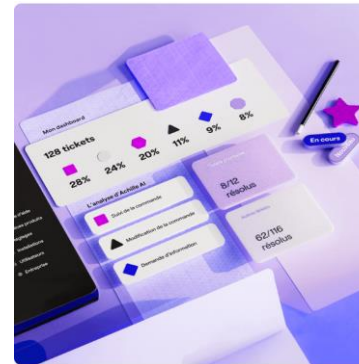
AVANTAGES

- Réponses personnalisées et multilingues pour une expérience client fluide
- Automatisation intelligente pour maximiser la performance et réduire les coûts
- Gestion efficace des demandes complexes ou sensibles

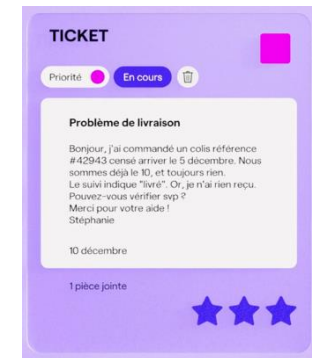
VISUELS DE LA SOLUTION



Identifiez et traitez immédiatement les urgences pour prévenir les problèmes critiques et satisfaire vos clients.

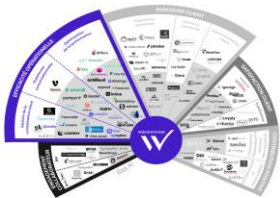


Bénéficiez de rapports automatisés sur vos tickets clients, avec un tri intelligent des tickets par typologie de problème



Maximisez la satisfaction client et faites prospérer votre entreprise.

Libertify, la plateforme qui transforme les documents complexes en expériences interactives engageantes



Date de création : 2020



Siège : France



Nombre d'employés : 11-50



Levée de fonds : 7 300 000€



Cible : Entreprises, collaborateurs



Technologie : Saas



Touchpoints : Digital



Quelques références clients :



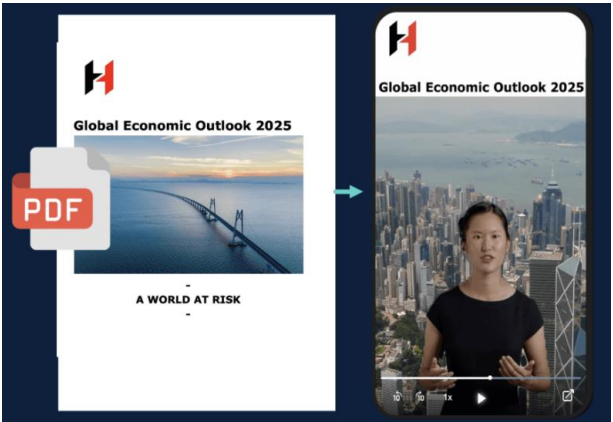
FONCTIONNALITÉS

En un seul clic, Libertify convertit des fichiers statiques en vidéos explicatives dynamiques avec avatar, animations de document avec mise en évidence des points clés, et chatbot intégré. Les interactions avec le document de l'utilisateur final sont remontées dans la plateforme pour accroître la connaissance client.

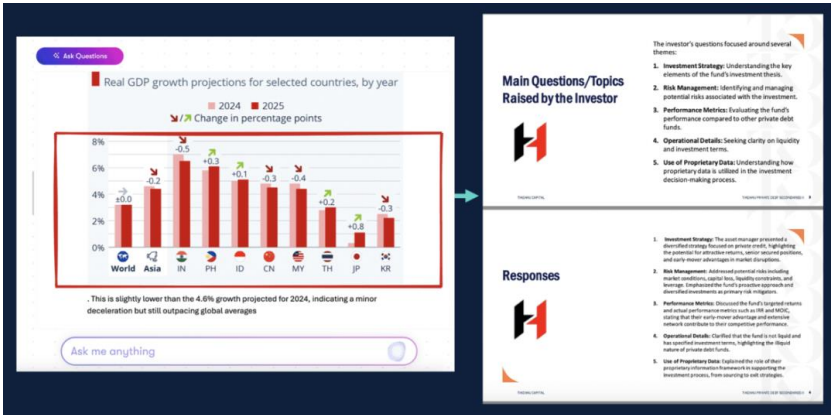
AVANTAGES

- Meilleure compréhension des informations complexes
- Gain de temps pour les équipes commerciales et marketing
- Communication multilingue
- Augmentation de l'engagement client

VISUELS DE LA SOLUTION

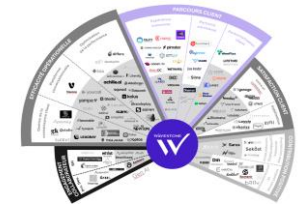


Une vidéo explicative (Podcast/texte/Diaporama) pour capter l'attention



Les insights clés sont mis en évidence via la Découverte de Documents

Offrir un parcours client fluide, efficace et personnalisé permet de faciliter les interactions et le processus d'achat



EXPÉRIENCE IMMERSIVE

71%

des clients affirment qu'ils achèteraient davantage s'ils avaient accès à la réalité augmentée.¹

Des startups fournissent aux entreprises des outils pour révolutionner le parcours client via des avatars IA conversationnels, des dispositifs de marketing immersif, orienté gaming et des vidéos dynamiques et personnalisées en temps réel.



PARCOURS OMNICAL

73%

Des consommateurs abandonnent un parcours si l'expérience est incohérente entre les canaux.²

Des startups proposent aux entreprises d'unifier leurs différents canaux de contact avec leurs clients afin de faciliter la communication en s'assurant de la fluidité, la cohérence et la qualité de ces différentes interactions.



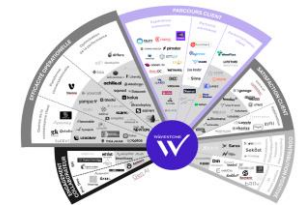
PERSONNALISATION CLIENT

76%

des consommateurs préfèrent acheter auprès de marques qui personnalisent l'expérience utilisateur.³

Des startups aident les entreprises à proposer des interactions personnalisées à leurs clients via des plateformes collaboratives, des analyses automatiques sur le comportement des visiteurs et des insights en temps réel.

17 startups ont été identifiées pour répondre à l'enjeu de la mise en place d'expériences immersives



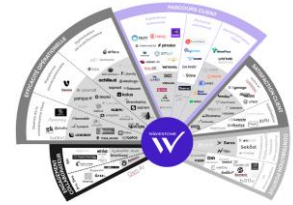
EXPÉRIENCE IMMERSIVE



Startups intégrant de l'IA Générative



Holoprods, des bornes holographiques interactives en mid-air



Holoprods



Date de création : 2023



Siège : France



Nombre d'employés : 3



Cible : Entreprises, institutions



Technologie : Projection 3D



Touchpoints : Interaction mid-air, phygitale



Quelques références partenaires :

ENEDIS

GRUPE
LDLC



FONCTIONNALITÉS

Holoprods permet aux utilisateurs d'interagir avec des hologrammes suspendus au-dessus d'un écran via des gestes effectués dans l'air. Utilisée en magasins, salons ou musées, cette technologie valorise des produits non exposés physiquement, détaille des objets complexes comme des composants technologiques, et crée une expérience phygitale innovante pour capter l'attention des visiteurs.

AVANTAGES

- Valorisation immersive des produits
- Attraction instantanée de l'attention des visiteurs
- Expérience interactive sans contact, accessible et innovante
- Réduction des contraintes logistiques en exposant virtuellement des produits volumineux ou sensibles

VISUELS DE LA SOLUTION

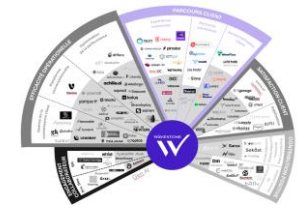
Une expérience personnalisée pour chaque client, pour leur permettre de découvrir et d'interagir avec vos produits de manière immersive grâce à l'hologramme.



Démarquez votre entreprise de la concurrence en offrant une expérience client unique

Transformez votre lieu de vente en un lieu de découverte et de divertissement

7 startups ont été identifiées pour répondre à l'enjeu du parcours omnicanal



PARCOURS OMNICAL

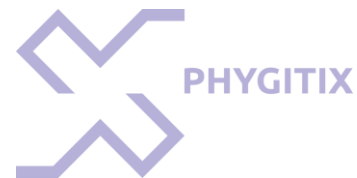


Live Vendor

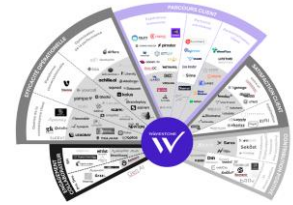
... Sline



Startups intégrant de l'IA Générative



B.connect, le bouton d'authentification fluide, sécurisé, et sans mot de passe



Date de création : 2024



Siège : France



Nombre d'employés : 7



Cible : Entreprises



Technologies : IA, IAM, cloud



Touchpoints : Digital



Références clients :

FONCTIONNALITÉS

b.connect permet aux commerçants d'intégrer un bouton de paiement directement sur leur site ou leur application, offrant ainsi aux clients un parcours d'achat fluide, sans redirection vers des pages externes. L'authentification se fait via les identifiants bancaires, garantissant sécurité, simplicité et confiance.

AVANTAGES

- Conformité assurée et maîtrise des données en toute sérénité
- Augmentation des conversions et réduction des fraudes efficacement
- Suppression des mots de passe et sécurisation des accès durablement

VISUELS DE LA SOLUTION

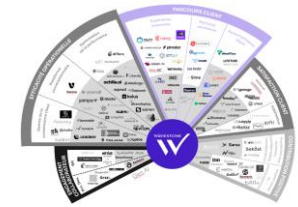


Niveau de sécurité élevé et protection des données personnelles



Implémentation simple, rapide et adaptée à l'architecture de votre site et de votre app mobile

Sunver, le livret d'accueil digital pensé pour les professionnels de l'hébergement et de la location courte durée



Sunver



Date de création : 2023



Siège : France



Nombre d'employés : 2-10



Cible : Professionnel de l'hospitalité



Technologie : SaaS



Touchpoints : Digital



Quelques références clients :

FONCTIONNALITÉS

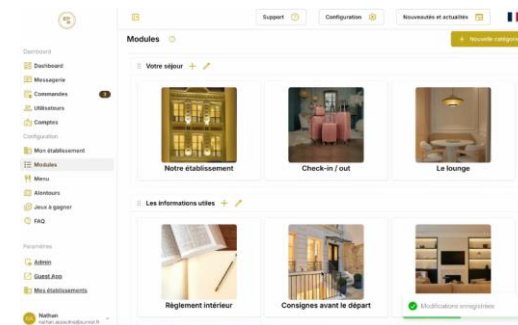
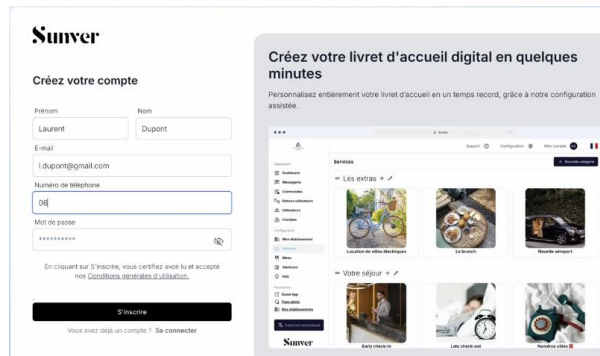
Sunver est une solution destinée aux établissements touristiques (hôtels, campings, Airbnb...) qui propose un livret d'accueil digital accessible via QR code, sans téléchargement. Elle centralise toutes les informations utiles (menus, activités, FAQ), intègre un chatbot conversationnel pour répondre aux questions des clients, permet la commande et le paiement en ligne, et offre un CMS intuitif pour personnaliser facilement l'expérience.

AVANTAGES

- Fluidification de la communication avec les clients pendant leur séjour
- Création rapide de web apps personnalisées
- Plateforme intuitive type CMS, accessible sans compétences techniques

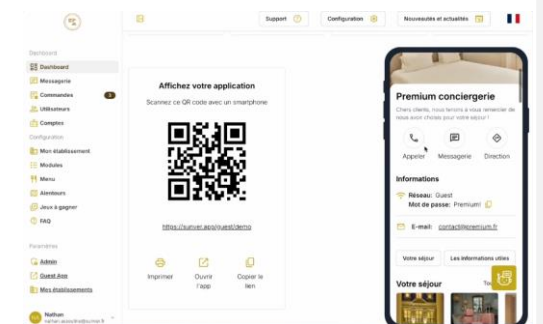
VISUELS DE LA SOLUTION

Onboarding assisté par IA

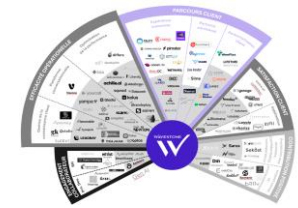


Configuration et personnalisation

Partagez avec vos voyageurs



7 startups ont été identifiées pour répondre à l'enjeu de la personnalisation client



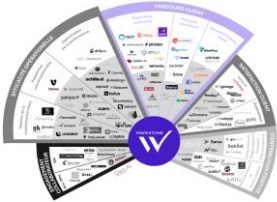
PERSONNALISATION CLIENT



Startups intégrant de l'IA Générative



PULP'IN, la technologie unique qui permet de générer des milliards de vidéos différentes instantanément



PULP'IN



Date de création : 2021



Siège : France



Nombre d'employés : 3



Cible : Entreprises, collaborateurs



Solutions : SaaS, IA, Cloud



Touchpoints : Digital



Références clients :



FONCTIONNALITÉS

Pulp'in est une plateforme SaaS innovante qui permet de générer instantanément des milliards de vidéos personnalisées, intégrées directement dans vos interfaces clients. Sa technologie unique exploite les données clients en temps réel, sans besoin de transfert, pour offrir une personnalisation de la relation client à grande échelle, fluide et sans limite.

AVANTAGES

- Génération instantanée et illimitée de vidéos personnalisées adaptées à chaque client
- Intégration native aux interfaces clients, sans transfert de données externe
- Exploitation directe des données clients pour une personnalisation ultra-précise

VISUELS DE LA SOLUTION



Les vidéos ne nécessitent aucun délai de traitement



Offrez une expérience personnalisée s'appuyant sur les comportements d'achat, les historiques de navigation et les préférences de vos clients

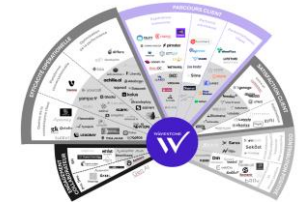


La vidéo s'adapte automatiquement à la consommation individuelle de chaque client

Webyn, l'optimisation de votre site web, automatiquement via l'IA



Gen AI



Date de création : 2023



Siège : France



Nombre d'employés : 1



Levée de fonds : 1,2M €



Cible : Entreprises



Technologie : Saas



Touchpoints : Digital



Quelques références clients :



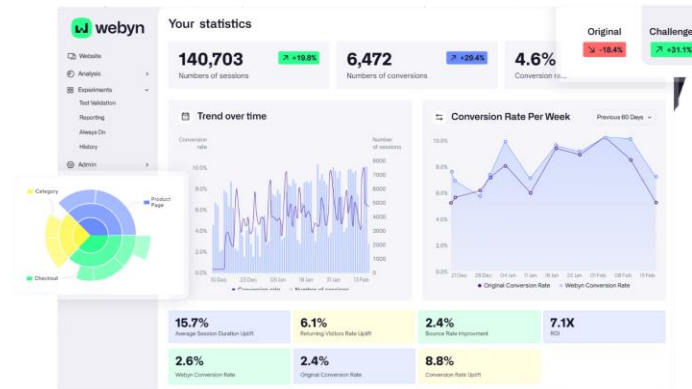
FONCTIONNALITÉS

Webyn propose une plateforme dédiée à l'optimisation du taux de conversion des sites web grâce à l'intelligence artificielle. La solution analyse automatiquement le comportement des visiteurs, génère des variantes de pages via A/B testing, et déploie en temps réel la version la plus performante pour chaque utilisateur, sans besoin de compétence technique.

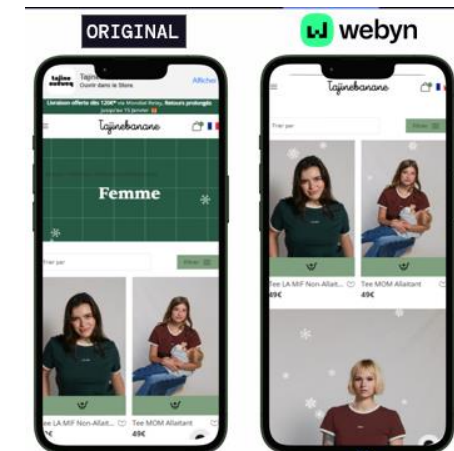
AVANTAGES

- Augmentation de vos conversions automatiquement.
- Intégration facile à votre CMS sans développement technique.
- Optimisation continue des performances.

VISUELS DE LA SOLUTION

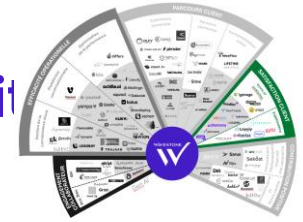


Une analyse intelligente pour exploiter la puissance des décisions basées sur les données



Créez des expériences uniques qui favorisent la fidélité de vos clients

Satisfaire pleinement les besoins clients est clé pour renforcer leur fidélité et stimuler la croissance des entreprises



VOIX DU CLIENT

72%

des clients estiment que leurs réclamations ne sont souvent pas prises au sérieux par les entreprises.¹

Des startups proposent des solutions variées permettant une meilleure collecte et analyse des feedbacks grâce à l'analyse des comportements clients et des retours via des messages vocaux.



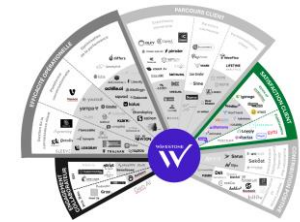
FIDÉLISATION

38%

des Français déclarent avoir changé de marque au cours de l'année écoulée, démontrant une fidélité volatile.²

Des startups aident les entreprises à renforcer la fidélisation de leur clientèle grâce à l'envoi de cartes postales personnalisés.

11 startups ont été identifiées pour répondre à l'enjeu lié à la voix du client



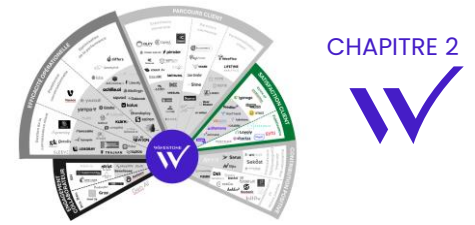
VOIX DU CLIENT



Startups intégrant de l'IA Générative



Umyst, un réseau collaboratif et bienveillant, dédié à la satisfaction client



Date de création : 2024



Siège : France



Nombre d'employés : 2-10



Cible : Entreprises



Technologie : SaaS



Touchpoints : Digital



Quelques références clients :



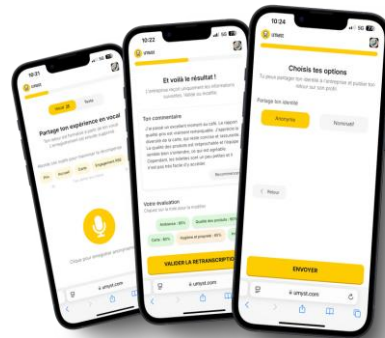
FONCTIONNALITÉS

Umyst est une nouvelle façon de collecter des retours clients, aussi riche qu'un échange, plus rapide qu'un questionnaire, et sans l'impact négatif d'un avis public. Cette approche favorise des feedbacks authentiques et détaillés, permettant aux entreprises d'améliorer efficacement l'expérience client.

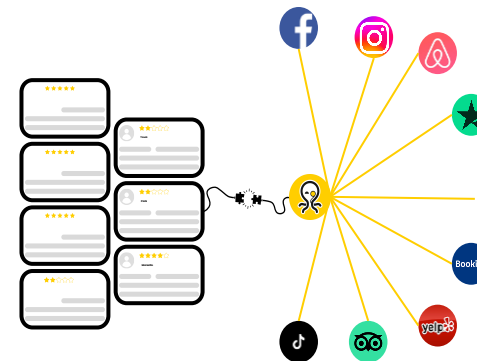
AVANTAGES

- Amélioration rapide de l'expérience client grâce à des retours qualitatifs et détaillés
- Réduction des biais liés aux avis publics pour une meilleure compréhension des besoins réels
- Gain de temps avec un processus de collecte de feedback plus fluide et engageant

VISUELS DE LA SOLUTION

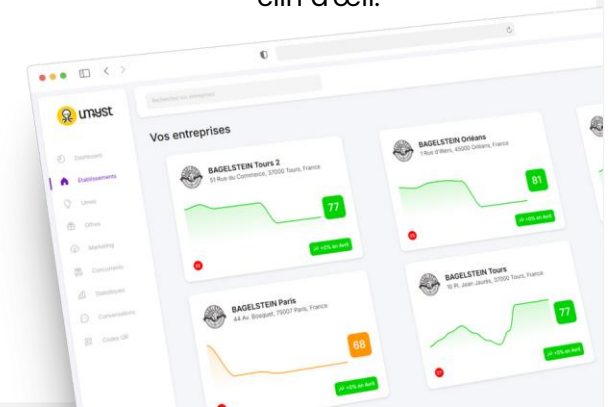


Des retours rapides grâce aux vocaux



Vos clients sont incités à laisser des retours plus détaillés en échange de récompense

Visualisez les performances de chacun de vos sites en un clin d'œil.



Actionable, logiciel d'enquête qui révèle les émotions et non-dits des clients



Date de création : 2024



Siège : France



Nombre d'employés : 9



Levée de fonds : 2 000 000€



Cible : Consommateurs



Technologie : Logiciel SaaS



Touchpoints : Digital



Références clients :



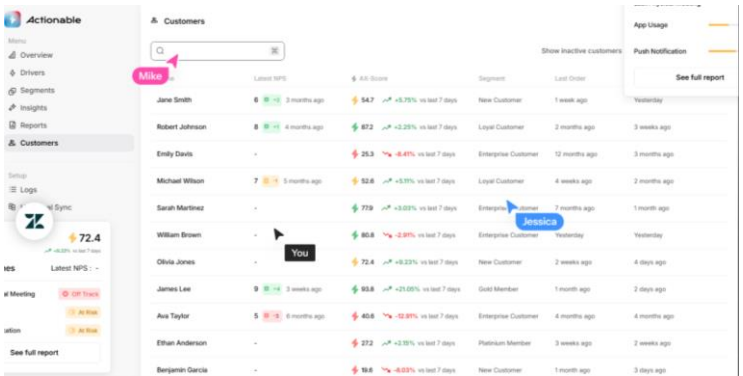
FONCTIONNALITÉS

Actionable prédit la satisfaction de chaque client grâce à l'IA, sans avoir besoin de poser une seule question. Leur plateforme identifie automatiquement les leviers d'action prioritaires à activer pour réduire l'insatisfaction, le churn ou booster les avis clients. Actionable transforme la voix du client en un moteur de performance.

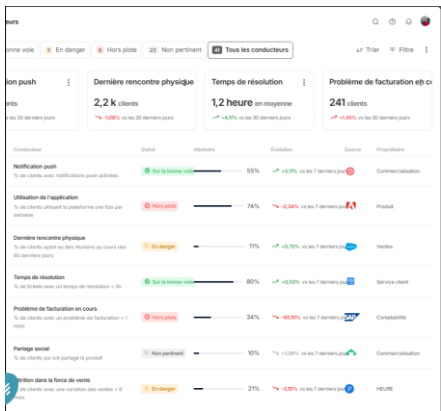
AVANTAGES

- Anticipation des insatisfactions clients grâce à l'IA
- Identification automatique des leviers d'action prioritaires
- Amélioration continue de l'expérience client sans surcharge opérationnelle

VISUELS DE LA SOLUTION

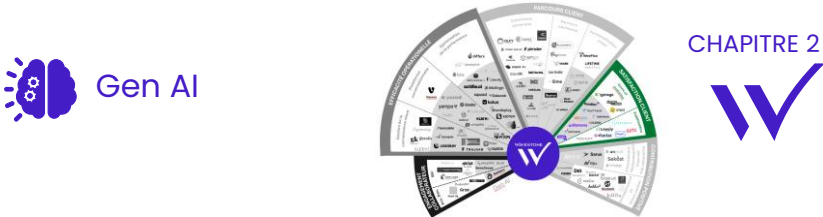


Actionable vous permet d'anticiper la satisfaction client pour chaque client, permettant ainsi une atténuation proactive des risques et l'identification des opportunités.



Actionable analyse chaque interaction en profondeur, révélant des facteurs de satisfaction uniques et adaptés à votre entreprise

Blumana, l'équipe d'agents IA au service de l'amélioration de l'expérience client



Blumana



Date de création : 2023



Siège : France



Nombre d'employés : 4



Cible : Entreprises



Technologie : Logiciel SaaS



Touchpoints : Digital



Références clients :



VALEOR L'EQUIPE

EN VOITURE SIMONE !

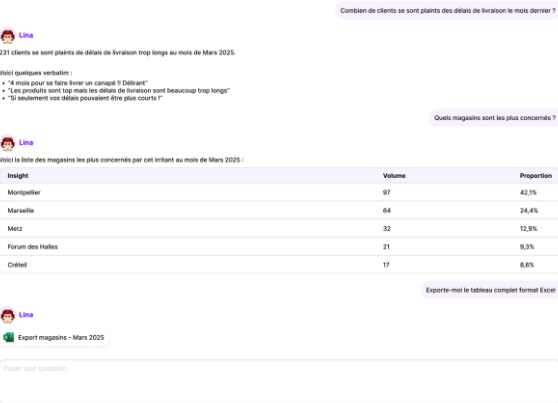
FONCTIONNALITÉS

Blumana permet aux entreprises de structurer automatiquement, de manière fiable et en temps réel l'ensemble des remontées clients de tous les canaux dans un "insight tracking system" qui leur appartient et qui est exploitable par les équipes et les IAs. Leur moteur s'appuie sur une analyse sémantique propriétaire combinée à des modèles d'IA spécialisés par secteurs

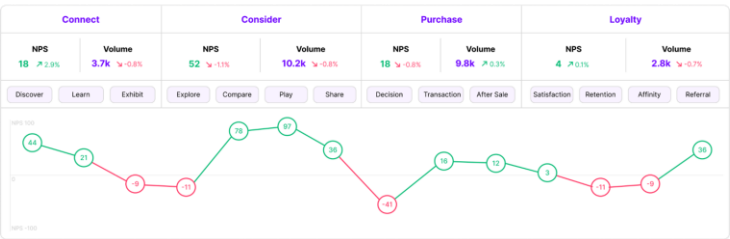
AVANTAGES

- Centralisation et structuration automatisée des retours clients
- Exploitation facilitée par les équipes et les intelligences artificielles
- Pertinence sectorielle grâce à une IA spécialisée

VISUELS DE LA SOLUTION



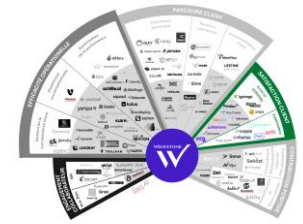
Analyse automatique des retours clients pour extraire les tendances clés



Réception d'insights clairs et actionnables directement dans votre espace dédié, sans effort de votre part



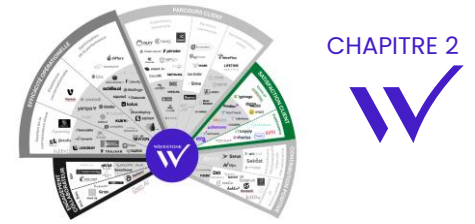
6 startups ont été identifiées pour répondre à l'enjeu de la fidélisation client



FIDÉLISATION CLIENT



Gyfti, la plateforme pour fidéliser vos clients et collaborateurs



gyfti



Date de création : 2021



Siège : France



Nombre d'employés : 2-10



Cible : Entreprises, collaborateurs



Technologie : Plateforme SaaS



Touchpoints : Phygital



Quelques références clients :



ZADIG & VOLTAIRE

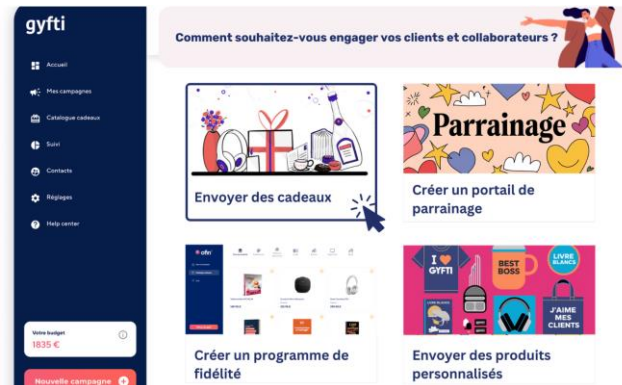
FONCTIONNALITÉS

Gyfti est une plateforme tout-en-un qui permet aux entreprises d'automatiser l'envoi de cadeaux personnalisés, cartes, dons ou récompenses physiques et digitaux, pour marquer les moments clés du parcours client. Reliée aux outils CRM, elle s'adapte à chaque occasion : box d'onboarding à la signature, cadeau d'excuse suite à une plainte ou portail de points de fidélité.

AVANTAGES

- Simplification de la gestion des cadeaux professionnels
- Amélioration de la personnalisation et de la satisfaction des destinataires
- Renforcement des relations clients et partenaires tout en respectant des pratiques éthiques et durables

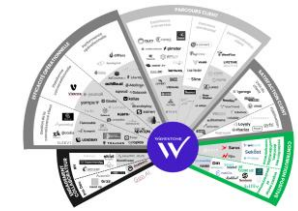
VISUELS DE LA SOLUTION



Envoyez des cadeaux personnalisés et mettez en place des programmes de parrainage et de fidélité gamifiés depuis vos outils CRM et RH

Envoyez vos objets directement chez vos destinataires ou laissez-leur le choix de choisir ce qu'ils veulent recevoir





La protection des données associée à un impact social et environnemental durable est un enjeu clé pour un développement responsable et pérenne



PROTECTION DES DONNÉES, CONFIDENTIALITÉ & TRANSPARENCE

92%

des consommateurs s'inquiètent de la confidentialité de leurs données en ligne.¹

Des startups aident les entreprises à être conformes aux réglementations RGPD en proposant des solutions d'anonymisation ou d'authentification vocale, ou encore en réduisant des risques liés aux cyberattaques



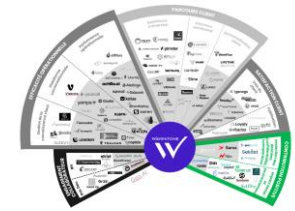
IMPACT SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL

73%

des consommateurs français tiennent compte de l'impact environnemental dans leurs décisions d'achat.²

Des startups proposent aux entreprises des solutions pour réduire leur impact écologique, en rendant leurs sites plus accessibles à tous ou en facilitant le soutien à des associations.

6 startups ont été identifiées pour répondre aux enjeux de protection des données, confidentialité et transparence



PROTECTION DES DONNÉES, CONFIDENTIALITÉ & TRANSPARENCE

Sekost



WHISPEAK
VOICE BIOMETRIC SOLUTION

Snowpack

Startups intégrant de l'IA Générative

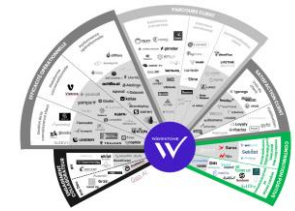


Sarus



Nijta

Aais, former les employés aux bons réflexes



Date de création : 2023



Siège : France



Nombre d'employés : 2-10



Cible : Entreprises



Solution : SaaS/MSP



Touchpoints : Digital



Quelques partenaires :



FONCTIONNALITÉS

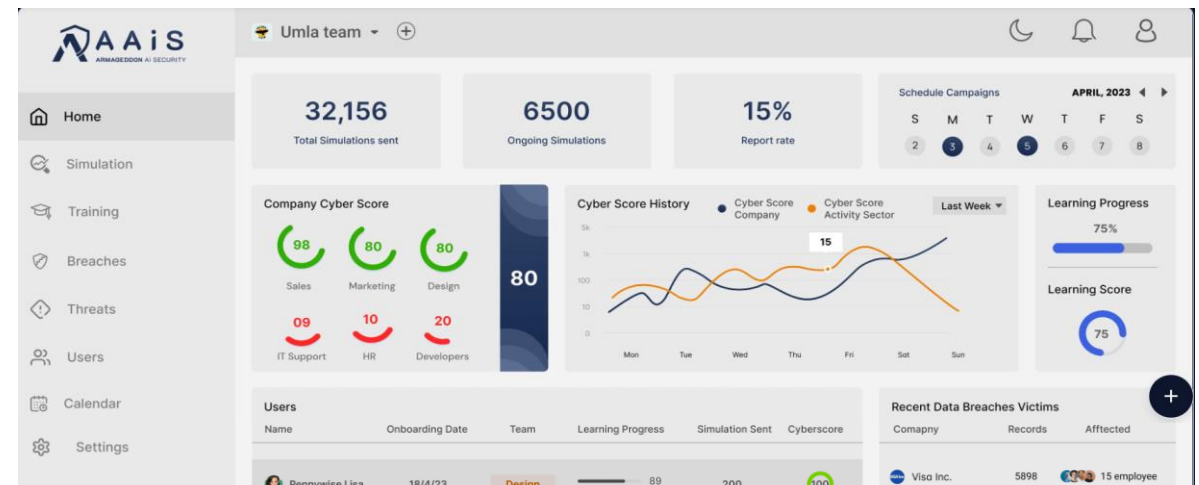
AAIS permet d'obtenir une vue immédiate de la protection humaine de votre organisation et de développer une culture cyber en sensibilisant les employés de manière personnalisée. Leur plateforme enrichie garantit un changement de comportement grâce à des simulations personnalisées, des sessions interactives, et un tableau de bord sur mesure.

AVANTAGES

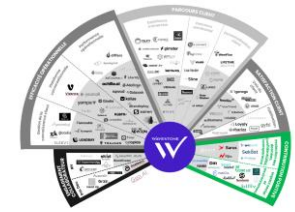
- Réduction des risques humains liés aux cyberattaques
- Automatisation de la sensibilisation pour un gain de temps
- Personnalisation des parcours de formation
- Amélioration de la posture de cybersécurité

VISUELS DE LA SOLUTION

De l'audit du pare-feu humain, à la mise en place d'un programme de sensibilisation personnalisé en passant par des outils de veille, nous nous engageons à offrir un niveau d'expertise inégalé, garantissant l'intégrité et la confidentialité des données dans un environnement de plus en plus numérique et menaçant.



12 startups ont été identifiées pour répondre à l'enjeu de réduction de l'impact social et environnemental



IMPACT SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL

 notiCia



Smart
backo

Dift

 sootenir

THE
SECOND LIFE

doddee



billiv

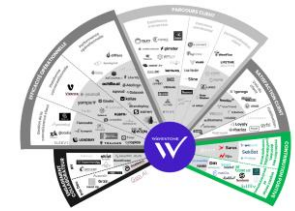

WASSATI

Startups intégrant de l'IA Générative

PLEASED.


AccessiWay

Sootenir, une solution de mécénat participatif intégré aux parcours clients



Date de création : 2024



Siège : France



Nombre d'employés : 7



Levée de fonds : 70 000€



Cible : Entreprises



Solutions : Saas



Touchpoints : Digital



Quelques références de partenaires :

FONCTIONNALITÉS

Sootenir permet aux entreprises de transformer chaque achat ou interaction en opportunité de don : les utilisateurs reçoivent des jetons numériques qu'ils peuvent attribuer à des associations. Grâce à une blockchain privée, les dons sont tracés de manière transparente, sans commission, renforçant l'engagement client et l'impact solidaire.

AVANTAGES

- Renforcer le lien émotionnel entre la marque et ses clients
- Valoriser les engagements RSE de l'entreprise
- Se différencier durablement de la concurrence en offrant une expérience d'achat engagée et innovante

VISUELS DE LA SOLUTION

Récompensez vos clients avec des dons pour chaque achat ou la réalisation d'une action





AccessiWay



Date de création : 2021



Siège : France



Nombre d'employés : 70



Cible : Entreprises



Solutions : Saas



Touchpoints : Digital



Quelques références clients :

Forbes

D&G
DOCCI GABBANA

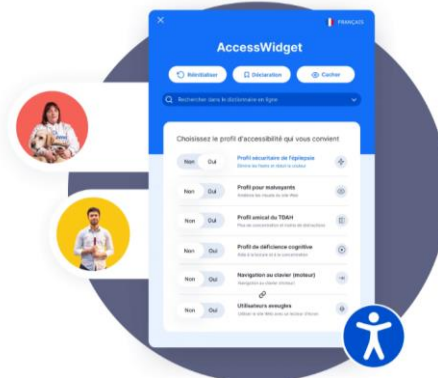
FONCTIONNALITÉS

AccessiWay permet de rendre les sites web, applications web et mobiles accessibles à tous. La plateforme automatise l'adaptation du code et de l'interface. Elle inclut également un audit continu, un accompagnement expert, et garantit la conformité aux normes WCAG 2.1 et RGAA 4.1, renforçant ainsi l'inclusion digitale des entreprises

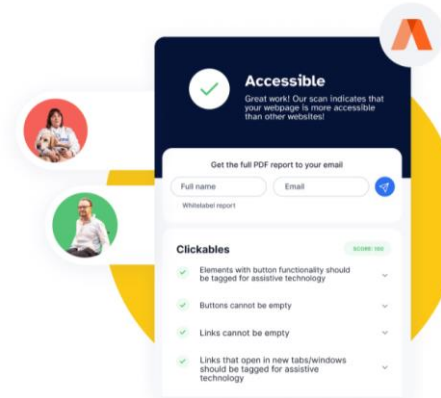
AVANTAGES

- Renforcer sa politique RSE et valoriser une image de marque inclusive et responsable
- Toucher une audience plus large en rendant son site utilisable par tous
- Assurer rapidement la conformité avec les normes d'accessibilité numérique

VISUELS DE LA SOLUTION



Une solution qui offre un soutien dans le processus d'optimisation de l'accessibilité et d'adaptation de l'expérience utilisateur des sites web

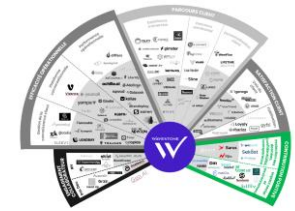


AccessScan utilise l'intelligence artificielle pour analyser votre site web et détecter les erreurs d'accessibilité



Optimisez l'Accessibilité de vos PDF avec AccessPDF

PLEASED, le nouveau réflexe e-cadeau intégré aux e-shops



PLEASED.



Date de création : 2023



Siège : France



Nombre d'employés : 4



Cible : Entreprises



Technologies : SaaS



Touchpoints : Digital

FONCTIONNALITÉS

PLEASED est le premier assistant shopping intelligent dédié à une consommation responsable pour les cadeaux entre particuliers, permettant aux e-retailers de convertir leurs visiteurs en clients engagés, tout en favorisant des choix plus durables et respectueux de l'environnement.

AVANTAGES

- Optimisation des taux de conversion et ciblage stratégique
- Diminution des retours produits et amélioration de la satisfaction client
- Diminution de l'empreinte écologique, limitation du gaspillage lié aux cadeaux non désirés
- Réduction des coûts d'acquisition et collecte de données qualifiées

VISUELS DE LA SOLUTION

Renforce la satisfaction en recevant un cadeau qui plaît vraiment








Écarte le stress récurrent de chercher des cadeaux

Atténue l'empreinte écologique : fini les cadeaux jetés, placardisés, revendus, échangés, retransportés










03 Annuaire des startups








Sous- Catégorie	Entreprise	Description
Développement professionnel & reconnaissance		Anemon a pour mission d'accélérer l'efficacité d'un apprentissage accessible à tous, tout en contribuant à limiter l'empreinte carbone de ses clients B2B. Startup spécialisée dans le développement des compétences et certifiée Qualiopi, elle propose une solution de formation par SMS. Son approche novatrice, offre une solution nouvelle dans le domaine la formation : cybersécurité, pitch, onboarding, sécurité, handicap...etc.
		Head Up est une startup innovante dédiée à l'amélioration de la performance des salariés en appliquant les techniques de préparation mentale des sportifs de haut niveau. Elle propose des ateliers expérientiels qui permettent aux employés de découvrir et d'adopter les méthodes utilisées par les plus grands athlètes pour exceller dans leur domaine professionnel. En parallèle, Head Up met à disposition une web app, conçue comme une application de sport, pour accompagner les salariés vers leurs objectifs professionnels grâce à du coaching mental personnalisé.
		Axelearn propose une nouvelle approche de la formation en entreprise, en combinant micro-learning et intelligence artificielle. La plateforme permet de créer des parcours personnalisés et accessibles à tout moment, favorisant un apprentissage plus agile et motivant. Pensée pour s'adapter aux besoins des collaborateurs comme des entreprises, Axelearn mise sur une expérience simple, engageante et humaine, au service du développement des compétences au quotidien.
		Divrsitee conçoit des serious games immersifs en VR pour former les collaborateurs aux enjeux de diversité, inclusion et lutte contre les discriminations. Leur objectif est de favoriser l'empathie et la cohésion via des expériences immersives impactantes.
		La plateforme Gr33t utilise la gamification pour encourager les bonnes pratiques, avec des défis collectifs, des badges et des classements. Elle offre également des indicateurs de performance personnalisés et des rapports pour les managers . Elle permet de sensibiliser les collaborateurs à l'impact environnemental de leurs pratiques numériques.











Sous-Catégorie	Entreprise	Description
Ressources Humaines		AVA propose une solution permettant aux professionnels des Ressources Humaines de se libérer de 60% des tâches chronophages et sans valeur ajoutée qui leur incombent pour se concentrer sur le Capital Humain de l'entreprise.
	Bewellcome ®	Bewellcome tend à révolutionner le bien-être au travail en fournissant une solution innovante d'intelligence préventive pour un soutien mental durable des collaborateurs. C'est une solution avant-gardiste conçue pour prévenir les RPS au sein d'une organisation en identifiant les défis liés à la santé mentale avant qu'ils ne deviennent des problèmes.
		Caretocare offre une solution logicielle de management pour révéler et valoriser le capital humain, afin d'obtenir une meilleure performance collective. Elle s'appuie sur des recherches en sociologie compréhensive, une discipline scientifique visant à définir les motivations des individus sur le « pourquoi » de ce qu'ils font ou disent.
		La mission d'Holivia est d'agir pour la santé mentale des collaborateurs. Sa solution est le tiers de confiance des Dirigeants et Ressources Humaines qui s'inscrit dans l'écosystème de santé au travail pour prévenir les situations de tension, avec des résultats tangibles sur l'organisation.
		Mayday est la base de connaissance intelligente qui aide les services clients et centres de contact à centraliser la connaissance de l'entreprise et à la diffuser dans l'espace de travail des conseillers ou aux clients.
		Motive ton Salarié est un support de communication RH à destination des collaborateurs, qui valorise la politique salariale. Il récapitule pour chacun d'entre eux, les éléments qui composent leur rémunération globale (fixe, variable, avantages sociaux, formation etc...).
		Supermonday est une solution SaaS à destination des grandes entreprises et des entreprises de taille intermédiaire (ETI) qui facilite les connexions pour maximiser le temps des collaborateurs et leur permettre de créer des relations solides avec leurs collègues de travail. Grâce à une innovation algorithmique, Supermonday simplifie et optimise la planification de réunions complexes et l'organisation d'événements entre salariés (moments conviviaux, intégration de nouveaux arrivants, etc.).
		Dynatos Design imagine des solutions tech inclusives pour révéler les talents que le marché n'identifie pas encore. Leur mission est de transformer le recrutement en levier d'équité grâce à des outils accessibles, augmentés par l'IA, pensés pour les environnements exigeants










Sous-Catégorie	Entreprise	Description
Gestion de la connaissance client		SAVe me est une application pensée pour simplifier et accélérer les interventions techniques dans le secteur des télécoms. Destinée à des techniciens qualifiés et certifiés, elle leur permet de récupérer des missions autour d'eux, dans un rayon de 10 km. Grâce à des partenaires comme Circet, l'application apporte une réponse rapide aux pannes de connexion, tout en assurant un service fiable et professionnel.
		Grâce à Octolis, les entreprises bénéficient d'une base clients unifiée et actionnable, servant de socle unique pour la connaissance client, la business intelligence et l'activation marketing. Les marketeurs peuvent créer des audiences, ajouter des scores et les envoyer dans leurs outils, tandis que les profils tech et data peuvent structurer, unifier, nettoyer les données et gérer les droits d'accès. Cette solution permet de centraliser et d'optimiser la gestion des données clients pour des actions marketing plus précises et efficaces.
		Promicity accompagne les acteurs du retail dans la conception et la mise en œuvre de leur stratégie marketing locale, pour leur permettre de répondre aux attentes d'un consommateur de plus en plus omnicanal. Conseil sur-mesure, cartographie géomarketing, formation et accompagnement, mise en œuvre opérationnelle...
		La plateforme SLEEVE est une solution B2B intégrée qui automatise la fabrication sur mesure et sert de place de marché pour la production à la demande, connectant usines et marques. Elle aide les tailleurs à accéder à des processus rationalisés et à des applications essentielles, incluant la conception numérique, la personnalisation, l'approvisionnement, le suivi et les livraisons.
		GK Concept est une startup familiale spécialisée dans les technologies destinées à créer des expériences interactives et immersives en magasin. Grâce à sa technologie phare, Maestro, la société connecte différents appareils et services afin de collecter, analyser et utiliser les données clients en temps réel. Cela permet de personnaliser le parcours client et d'adapter l'expérience en magasin selon les préférences et comportements observés.







Sous-Catégorie	Entreprise	Description
Gestion de la connaissance client	 Synopsis	Synopsis accompagne les équipes marketing, expérience client et social media dans la compréhension fine des émotions et ressentis de leur audience. Bien au-delà des enquêtes classiques, la plateforme permet d'identifier les signaux faibles : les premières frustrations, les marques d'adhésion sincères, ou encore les influenceurs qui façonnent les conversations.
	 LEADBAY	Leadbay est une startup française spécialisée dans l'intelligence artificielle pour la prospection commerciale terrain. Sa plateforme SaaS aide les équipes de vente à identifier, scorer et organiser leurs prospects grâce à l'analyse prédictive des données internes et publiques. Leadbay permet ainsi d'optimiser les visites et d'améliorer le taux de conversion des commerciaux sur le terrain.
	 Glanceable	À l'aide d'une plate-forme simple, rapide et de conception unique, Glanceable unifie les commentaires des clients de toutes les plateformes de tous les secteurs. Ils ont créé un système d'IA de pointe qui fournit les principaux points faibles et des informations exploitables.
	 odaptos	En s'appuyant sur des systèmes de reconnaissance vocale et faciale, Odaptos entend identifier les émotions des utilisateurs de services numériques pour aider les entreprises à améliorer leur parcours d'achat.
	 Polar ANALYTICS	Logiciel d'analyse multicanal où les marques Shopify peuvent regrouper toutes leurs données dans un tableau de bord complet pour analyser les performances du commerce électronique et surveiller les problèmes en temps réel. Polar Analytics est une solution de business intelligence complète qui combine des connecteurs, des visualisations de données et la science des données pour gagner du temps.
	 TRAJAAN	Plateforme SaaS animée par la technologie de l'IA sémantique, permettant d'accompagner les retailers à mieux comprendre les recherches en ligne effectuées par les consommateurs pour les aider à gagner en visibilité et en performance commerciale via le canal search.
	 Unsaid	La startup Unsaid propose une technologie qui accompagne les centres d'appels afin d'analyser la voix des clients. Chaque conversation est analysée par l'intelligence artificielle afin de détecter les réponses émotionnelles des clients. Chaque interaction - et les émotions sous-jacentes - est transformée en données concrètes qui permettent aux entreprises d'évaluer la satisfaction client et d'orienter leurs décisions de façon plus stratégique et réfléchie.
	 Epsimo AI Agent Platform	Epsimo AI se concentre sur l'amélioration de l'expérience client en automatisant les tâches répétitives, en analysant les interactions pour fournir des insights exploitables, et en personnalisant les interactions à grande échelle grâce à l'IA.












Sous-Catégorie	Entreprise	Description
Plateforme conversationnelle		Call Me Newton propose un agent IA multicanal disponible 24/7 qui répond, qualifie et traite les demandes clients avec une intégration CRM et une personnalisation du ton. Leur solution cloud sécurisée en Europe utilise des technologies avancées de NLP et respecte le RGPD. L'onboarding est 100 % personnalisé avec des optimisations mensuelles. Ils proposent également un service de quality monitoring qui analyse automatiquement la qualité des appels clients via transcription, scoring et tableaux de bord personnalisés.
		Startup spécialisée dans le service client externalisé. La startup associe sa technologie propriétaire à des agents natifs basés en Europe pour répondre vite, bien et à toute heure aux utilisateurs des annonceurs de manière entièrement flexible et non engageante.
		Golem.ai propose une solution d'IA fiable et économe en énergie qui optimise le traitement des messages entrants avec une transparence totale sur chaque décision. Sa technologie neuro-symbolique respecte la confidentialité des données, est conforme au RGPD et préparée pour l'AI Act 2026. Reconnue par plusieurs prix, elle offre sécurité, fiabilité et traçabilité, notamment pour les secteurs réglementés.
		Solution plug & play unique basée sur l'intelligence artificielle générative, qui génère automatiquement des réponses personnalisées et instantanées aux demandes reçues par les équipes. Celles-ci peuvent alors se concentrer sur la solution et non la rédaction de la réponse.
		Hubi.ai est un assistant conversationnel et d'automatisation intelligente adaptée à Microsoft 365, à la Digital Workplace et au Web. Hubi permet un accès direct à des informations pertinentes, et une interaction avec les multiples outils d'une organisation.
		Locuta développe des agents conversationnels téléphoniques capables de recevoir ou d'émettre des appels. Ces téléconseillers virtuels prennent en charge les appels récurrents en suivant des workflows métiers au travers d'une conversation en langage naturel.
		Yampa a développé y.core, une plateforme unifiée et sécurisée exploitant une IA générative dédiée à l'expérience client. Elle offre aux marques des cas d'usages multicanaux pour toutes les étapes de la relation client. Elle simplifie et accélère l'intégration d'agents IA dans les services clients, permettant une interaction directe avec les clients et les équipes.








Sous-Catégorie	Entreprise	Description
Plateforme conversationnelle		Gladia est spécialisée dans la transcription audio en texte en temps réel, alimentée par l'IA. Elle propose une API de transcription multilingue, optimisée pour des environnements professionnels tels que les centres d'appels, les assistants vocaux et les plateformes de collaboration.
		GetVocal développe des agents vocaux intelligents capables de tenir des conversations fluides et naturelles par téléphone, grâce à des modèles de langage (LLM) et des graphes conversationnels dynamiques.
		Visence permet à vos équipes commerciales d'interagir avec vos prospects au bon moment, directement dans votre plateforme, pour accélérer la conversion et réduire votre cycle de vente.
		YourCall.ai permet de centraliser et automatiser la gestion des appels clients grâce à un agent vocal IA qui répond instantanément en 11 langues, qualifie les demandes, assure un suivi (colis, RDV, etc.), apprend en continu des conversations et fournit des analyses en temps réel via un tableau de bord dédié.











Sous-Catégorie	Entreprise	Description
Performance opérationnelle		Libertify facilite la compréhension de documents complexes en les transformant, en expériences interactives et engageantes. En quelques clics, des fichiers statiques deviennent des vidéos explicatives avec avatars, animations et chatbot intégré, pour un accès plus clair et vivant à l'information. Les interactions avec le document de l'utilisateur final sont remontées dans la plateforme pour accroître la connaissance client. Libertify résout les problèmes de documents ignorés, d'expertise perdue et/ou de risques de conformité en optimisant l'engagement client et la génération de revenus.
		La vision de Brandeploy est de créer une plateforme d'automatisation créative et de gestion de contenu qui permet aux directeurs artistiques, marketeurs et agences de générer, personnaliser et scaler facilement leur contenu marketing grâce à la puissance de l'IA.
		Inquizyt propose une plateforme on-premise d'agents IA experts pour automatiser les processus des entreprises : <ul style="list-style-type: none"> - routage et analyse d'emails, - traitement de documents et création de tickets dans vos outils (CRM/ERP/ITSM), - réponses IA basées sur vos argumentaires métiers
		Nricher propose une solution IA qui : identifie précisément les besoins clients en analysant les tendances de vente des concurrents, adapte ses prix pour gagner la vente face aux concurrents et optimise la visibilité produit en veillant à leur présence dans les catégories et avec les attributs les plus pertinents
		Sqwad est une entreprise spécialisée dans la construction de centres de contact dans le cloud, entièrement sur mesure et opérés par des indépendants qualifiés. Elle combine l'expertise humaine et la puissance de l'IA et de la data pour apporter au bon moment les bons profils à leurs clients
		AdCreative ai est une plateforme publicitaire alimentée par l'IA. La plateforme utilise un modèle de machine learning entraîné chaque jour sur des centaines de créations publicitaires.
		La proposition de valeur consiste à améliorer l'expérience client et l'efficacité opérationnelle des centres d'appels grâce à des solutions d'IA. Les conversations sont rendues plus fluides, les coûts de recrutement et de formation sont réduits, et un positionnement en tant que leader de l'IA pour les centres d'appels est établi.
		Solutions d'IA générative pour transformer l'expérience client grâce à la gestion de la voix du client, l'amélioration de la satisfaction et l'optimisation des coûts. Avec trois solutions innovantes, AlloBrain optimise les interactions clients.
		Plateforme SaaS de segmentation clients basée sur l'IA, compatible Salesforce / Adobe / Eloqua / et autres outils marketing. Elle score et segmente les clients en continu selon les 9 modèles suivants : churn, fidélité, valeur future, appétence produit, appétence canal, profil, moment de vie, RFM, PMG.












Sous-Catégorie	Entreprise	Description
Performance opérationnelle		Kolus se spécialise dans la visio-assistance pour le support technique et SAV, offrant des solutions adaptées aux besoins industriels. Leur ambition est de démocratiser l'accès aux technologies avancées pour les professionnels, en rendant leur utilisation intuitive et efficace. Avec un engagement fort en matière de sécurité, nous assurons la protection des données, exclusivement hébergées en France.
		Logiciel SaaS (« Software as a Service ») de gestion de stocks pour éviter le gaspillage des produits frais, basé sur de l'intelligence artificielle. Ce dernier suggère les commandes en fonction de plus de 100 paramètres comme la météo, la saisonnalité, l'historique des ventes, etc. Le tout, directement depuis une tablette à la centrale d'achats et aux fournisseurs en direct.
		Speakylink est une solution d'assistance visuelle pour centre de contact (SAV, ADV, service clients, service réclamations...). À partir d'un appel téléphonique traditionnel en cours, reçu ou émis, Speakylink permet aux conseillers clients, de proposer en complément de leurs appels ; de la vidéo, de la co-navigation, des photos, du chat et des fichiers... pour permettre de mieux contextualiser la problématique du client.
		Differs vise à démocratiser l'IA pour les retailers afin de leur permettre de gagner en performance (notamment en ciblant le juste équilibre entre des prix bas pour attirer les clients en volume, sans sacrifier la marge bénéficiaire). À cela s'ajoute une meilleure gestion des stocks pour limiter les déchets.
		Achille.ai transforme le service client avec deux solutions complémentaires : un logiciel d'IA qui automatise et personnalise les réponses 24/7 en plus de 30 langues, et un réseau de Super Agents humains assistés par l'IA, facilement mobilisables en un clic.










Sous-Catégorie	Entreprise	Description
Expérience immersive		Avec l'arrivée de l'intelligence artificielle, et sa démocratisation, DRIME entre en scène, en optimisant la création, le format et le stockage de vidéos en ligne avec son éditeur alimenté par l'intelligence artificielle.
		Glibl propose un outil complet pour créer, personnaliser et partager sa carte de visite digitale. Leurs innovations permettent un partage facile de cartes de visite, de recommandations de contact et surtout la mise à jour instantanée de toutes les informations liées aux cartes de visites. Ils permettent aussi de connecter tous les aspects digitaux d'un contact (site internet, tous les réseaux sociaux, etc.).
		Veesual développe des expériences personnalisées de Mix&Match pour les sites e-commerce des marques de mode dans lesquelles les internautes peuvent choisir un mannequin auquel ils/elles s'identifient, puis voir n'importe quelle pièce et n'importe quel look d'une collection porté par ce mannequin.
		SuitUs est la cabine d'essayage en ligne pour une meilleure expérience client et des achats en ligne écoresponsables. L'objectif étant de limiter les retours, augmenter les taux de conversion tout en fidélisant les clients en vendant au plus juste.
		Jumbo Mana est spécialisée dans l'intelligence artificielle générative comportementale, permettant d'humaniser l'Intelligence Artificielle afin d'interagir, de manière plus authentique et réaliste, avec des personnages virtuels ayant tous les comportements humains.
		Startup spécialisée dans les bornes holographiques interactives combinant technologie tactile sans contact et projection 3D. Leur solution permet d'interagir avec des hologrammes au-dessus d'un écran grâce à des gestes dans l'air (mid-air interaction). Utilisée en magasin, en salon ou en musée, elle valorise des produits non exposés physiquement, détaille des objets complexes (ex : composants technologiques), et capte l'attention des visiteurs par une expérience phygitale innovante.
		Capsul Event propose une solution immersive destinée aux événements, qui combine la réalité virtuelle (VR), la réalité augmentée (AR) et des expériences interactives pour engager les participants. Leur technologie vise à créer des environnements virtuels immersifs qui favorisent l'interaction, la découverte et la mémorisation lors de salons, conférences, ou événements d'entreprise.
		OKCC allie innovation audacieuse et exécution précise, transformant des idées audacieuses en impact tangible. Leur méthodologie agile accélère l'innovation, du concept à la réalisation.















Sous-Catégorie	Entreprise	Description
Expérience immersive		Entreprise d'édition de logiciels de métavers et de solutions immersives innovantes.
		OLFY développe un dispositif innovant adaptable à tous les casques de réalité virtuelle, permettant l'apport d'une dimension olfactive pour une immersion plus réelle lors de vos expériences.
		Pimster est une plateforme qui permet aux sites e-commerce d'augmenter leurs taux de conversion et d'engagement grâce à des Web Stories, des vidéos courtes et des widgets vidéo. Elle aide les entreprises à simplifier la présentation de leurs produits et à optimiser l'expérience d'achat en ligne.
		Ekoo déploie une plateforme audio pour accompagner les entreprises dans la commercialisation de leurs produits. Ekoo propose des expériences immersives par le son aux consommateurs.
		Cohort déploie une plateforme d'engagement client alimentée par les NFT. Concrètement, la startup propose aux marques de créer des expériences nouvelles autour de leurs produits. « C'est une solution d'engagement digitale qui a la particularité d'utiliser des NFT et la technologie blockchain pour venir réinventer la manière dont les marques interagissent avec leurs clients »
		METAV.RS est une solution permettant aux marques de lancer des programmes de club et de gamification Next-Gen en utilisant des objets de collection numériques (NFT) et des expériences immersives. Sur la plateforme, vous pouvez lancer des collections de NFT, leur attribuer des utilitaires, suivre les performances et les relier à des expériences immersives (minivers 3D intégrés directement sur site web).
		WYFYCOM est une startup, basée à Lille et au Mans, spécialisée dans les technologies interactives et immersives pour les marques et les enseignes du retail. Elle développe des solutions web de contenus interactifs et de réalité immersive connectées à des QR codes dynamiques et personnalisables.
		Caast permet aux e-commerçants et marketplaces de présenter les produits qu'ils aiment à des consommateurs qui leur ressemblent. Leur objectif est d'aider les e-commerçants à promouvoir leurs produits en live vidéo.
		Cosmic Shelter conçoit des expériences digitales interactives et immersives qui placent les communautés au cœur des récits de marque, en favorisant l'engagement, la créativité et le sentiment d'appartenance.















Sous-Catégorie	Entreprise	Description
Parcours omnicanal		Phygitix redéfinit le commerce de détail grâce à des expériences transparentes et immersives, en combinant la technologie phygitale et les données pour créer des parcours client personnalisés. Cet outil permet de transformer et d'analyser en temps réel la façon dont les consommateurs interagissent avec les marques via la data.
		Sunver est une solution SaaS B2B qui fonctionne comme un CMS simplifié, spécialement conçu pour la création de web apps dans l'industrie de l'hospitalité (hôtel, Airbnb, etc.), permettant aux établissements de gagner du temps, d'améliorer l'expérience client et d'augmenter leurs revenus additionnels. Leur mission est de faciliter la communication en rendant le partage d'informations, de services et de recommandations aussi simple que possible, directement sur le téléphone des utilisateurs et sans aucun téléchargement requis.
		Payliko démocratise le paiement en crypto chez les commerçants et permet aux crypto-enthousiastes de dépenser leurs actifs, et aux commerçants d'avoir un complément de revenu grâce à ces nouveaux clients.
		VKARD propose une carte de visite sans contact et connectée. Grâce à la technologie Near Field Communication, elle permet de transmettre des informations en un seul geste aux smartphones.
		Sline entend répondre à l'évolution des modes de consommation qui tendent vers la location et la seconde main. La startup déploie une solution SaaS BtoB permettant aux retailers de proposer une offre locative à leurs consommateurs.
		Live Vendor révolutionne l'expérience client en connectant vos experts directement en ligne et en magasin, sans interruption.
		b.connect est un service d'authentification universel sécurisé sans mot de passe créé par cinq grands groupes bancaires français : BNP Paribas, BPCE, Crédit Agricole/LCL, Crédit Mutuel/CIC, Société Générale.









Sous-Catégorie	Entreprise	Description
Personnalisation client	 webyn	Webyn est une startup française spécialisée dans l'optimisation des conversions e-commerce grâce à l'IA. Sa solution analyse les comportements des visiteurs pour proposer des expériences personnalisées et améliorer les performances des sites web.
	 PULP'IN	Pulp'in permet de créer des vidéos dynamiques et personnalisées en temps réel, intégrées en marque blanche et déployées on-premise. Elle offre des fonctionnalités interactives (call-to-action, zones cliquables) pour booster l'engagement et la conversion, tout en garantissant la confidentialité des données traitées localement.
	 LIFETIME ANALYTICS	Lifetime Analytics est une plateforme SaaS française dédiée aux opérateurs télécoms, permettant de personnaliser les actions commerciales et de service client pour réduire le churn et stimuler l'ARPU. Elle offre une approche basée sur l'analyse des données existantes pour identifier des micro-segments de clients à risque ou à potentiel, et recommande des actions adaptées en temps réel. Son interface permet de concevoir, tester et suivre l'impact de ces actions sur la satisfaction et la fidélité des clients.
	 WeeFizz	WeeFizz développe une solution d'intelligence artificielle permettant de recommander la bonne taille de vêtement à partir de deux simples photos. Leur technologie s'adresse aux fabricants de vêtements professionnels et aux marques de prêt-à-porter B2B, afin de réduire les erreurs de commande, les retours produits et optimiser la gestion des stocks.
	 LIASEC	la solution améliore l'expérience client en magasin grâce à un conseiller virtuel formé sur les produits du point de vente, capable de répondre aux questions, localiser les articles et suggérer des produits complémentaires.
		Stern Tech allie l'analyse du comportement humain à l'IA. Leur approche technologique multimodale intègre les expressions faciales, les mouvements oculaires, le ton de la voix, le langage naturel, la reconnaissance gestuelle, l'analyse sémantique et bien plus encore pour fournir des informations en temps réel sur les interactions humaines.
	 User Shaker	User Shaker propose une application performante qui optimise la création de produits grâce à des outils et processus d'expérience utilisateur. Il est possible de réaliser des démonstrations préliminaires de produits, garantissant ainsi leur parfaite adéquation avec les besoins et les attentes des utilisateurs.

Sous-Catégorie	Entreprise	Description
Voix du client		Screeb est une solution de pointe pour les études d'utilisateurs axées sur les produits.
		Umyst est une nouvelle façon de collecter des retours clients, aussi riche qu'un échange, plus rapide qu'un questionnaire, et sans l'impact négatif d'un avis public.
		Grâce à son expertise en sciences cognitives et en analyse comportementale, enrichie par l'intelligence artificielle, la startup Igonogo décrypte les émotions et non-dits des clients. De nouvelles opportunités se présentent aux entreprises pour mieux saisir les réels besoins et attentes de leurs clients.
		Cosmic data est une solution Saas qui permet de piloter la relation client d'une entreprise à travers une meilleure gestion des réseaux sociaux. L'outil va donc se focaliser sur les problématiques de e-réputation, suivi des commentaires et demandes client.
		VoxTrend est un Logiciel en tant que service (SaaS) exclusivement utilisés pour récupérer, analyser et synthétiser les retours clients via l'intelligence artificielle.

Sous-Catégorie	Entreprise	Description
Voix du client	 Blumana	Blumana permet aux entreprises de structurer automatiquement, de manière fiable et en temps réel l'ensemble des remontées clients de tous les canaux dans un "insight tracking system" qui leur appartient et qui est exploitable par les équipes et les IAs.
		Actionable prédit la satisfaction de chaque client grâce à l'IA, sans avoir besoin de poser une seule question. Leur plateforme identifie automatiquement les leviers d'action prioritaires à activer pour réduire l'insatisfaction, le churn ou booster les avis clients.
	 feedier	Feedier centralise et analyse vos feedbacks 24/7 grâce à l'IA, qui détecte les irritants critiques puis génère des rapports intelligents ainsi que des plans d'actions stratégiques. Tout ceci afin de vous aider à transformer chaque retour client en moteur d'innovation et de performance.
	 VOCADS <small>Survey reinvented by voice.</small>	Vocads réinvente l'expérience de l'enquête en utilisant une conversation vocale avec une IA pour répliquer une conversation que l'on pourrait avoir avec un ami.
	 Volubile	Volubile propose des agents conversationnels vocaux IA capables de gérer appels, prendre des rendez-vous, qualifier des leads, et automatiser le support client 24h/24, 7j/7 . Elle améliore la prospection commerciale tout en optimisant la relation client via une IA qui analyse les appels en temps réel, identifie la satisfaction et génère des recommandations
	 fullwhere	Fullwhere centralise les avis clients et les enquêtes de satisfaction sur une seule plateforme, automatise et personnalise les réponses aux avis, optimise la diffusion des retours positifs, et fournit des analyses et recommandations pour améliorer la satisfaction client. C'est un outil complet pour piloter et renforcer la réputation en ligne.







Sous-Catégorie	Entreprise	Description
Fidélisation client		GREENDID est une plateforme SaaS qui permet aux clients de revendre leurs produits très simplement contre des bons d'achats, permettant une augmentation du CA et de l'engagement clients sans effort.
		Phydi est une solution innovante qui permet d'augmenter de 27% le taux de conversion des équipes marketing en automatisant l'envoi de cartes postales personnalisées physiques et manuscrites à ses clients (ex: première commande ou anniversaire).
		Trust-Place utilise une technologie blockchain pour créer des certificats numériques de propriété inviolables notamment pour les produits de luxe. Les passeports digitaux via QR code contiennent des informations clés du produit et permettent aussi d'accéder à des services exclusifs.
		Sharizz propose un accompagnement personnalisé aux enseignes pour renforcer leur stratégie d'acquisition et de fidélisation client. Les clients peuvent aisément renseigner leurs informations via leur smartphone, pendant que les entreprises personnalisent facilement les parcours clients. Ils peuvent ainsi enrichir leur connaissance client en sollicitant des informations supplémentaires et offrir la dématérialisation instantanée des cartes et coupons dans le Wallet du téléphone.
		Loyoly réinvente le parrainage, en permettant aux consommateurs de recommander les marques qu'ils aiment à travers contenus et avis sur les réseaux sociaux. Les consommateurs reçoivent en retour des récompenses, des produits offerts des codes promotionnels. Les marques peuvent ainsi utiliser leur communauté comme un véritable moteur de croissance.
		Gyfti met à disposition des entreprises une plateforme permettant de marquer les moments de vie de leurs clients par des envois automatisés de cadeaux personnalisés ou non, physiques et digitaux, récompenses, cartes et dons à partir de leurs outils CRM.

Contribution positive

Sous-Catégorie	Entreprise	Description
Protection des données, confidentialité & transparence		AAIS est une plateforme française SaaS/MSP qui forme les employés aux bons réflexes. Leur plateforme garantit un changement de comportement grâce à des simulations personnalisées, des sessions interactives, et un tableau de bord sur mesure. De plus, leurs outils exclusifs de Vishing et de Deep-fake forment vos utilisateurs aux menaces les plus avancées.
		Sarus développe une couche de confidentialité pour permettre aux entreprises et aux organismes publics de libérer tout le potentiel des données sensibles et de faire de la recherche, de l'analyse et de l'IA tout en gardant les données en sécurité.
		Grâce à son logiciel d'anonymisation de la voix, Nijta fournit aux entreprises un moyen conforme au RGPD de stocker et de traiter de grandes quantités de données vocales.
		Sekost permet aux petites entreprises d'évaluer leur niveau de cybersécurité, d'identifier les domaines à améliorer et de fournir des conseils sur la façon d'améliorer leur cybersécurité.
		Whispeak propose une solution d'authentification biométrique vocale qui permet aux utilisateurs de s'authentifier avec leur voix facilement et en toute sécurité. Avec Whispeak Wizard, les entreprises peuvent créer rapidement des applications vocales, simples à intégrer (API) et à administrer. Disponible en SaaS ou sur site, Whispeak est 100% compatible avec les exigences de la CNIL sur les données biométriques.
		Snowpack est une startup qui conçoit et opère un réseau d'invisibilité permettant de garantir l'anonymisation et la sécurisation des données.







Contribution positive



Sous-Catégorie	Entreprise	Description
Impact social et environnement		AccessiWay est une startup spécialisée en accessibilité numérique avec une approche innovante de ce sujet en intégrant du conseil et des outils basés sur de l'IA.
		Sootenir permet aux entreprises de fidéliser leurs clients et collaborateurs en les récompensant avec des dons qu'ils peuvent distribuer aux associations de leur choix. C'est la première application mobile créant un lien entre consommateurs, entreprises et associations.
		Noticia dématématialise les tickets de caisse et améliore l'expérience post-achat des consommateurs.
		Ajoutez en quelques clics la conversion des points de fidélité en dons pour renforcer l'engagement client et l'impact de votre marque.
		Fairplayer est une solution de fidélisation des communautés et de collecte de dons, destinée aux fondations, au monde sportif professionnel et aux entreprises.
		PLEASED est le 1er assistant shopping intelligent de consommation responsable, dédié aux cadeaux entre particuliers, qui permet au e-retailers de transformer leurs visiteurs en recherchent de cadeaux en clients conquis !

Contribution positive



Sous-Catégorie	Entreprise	Description
Impact social et environnement		SmartBack minimise l'impact financier et environnemental des retours e-commerce et reprises pour les vendeurs de mobilier.
		Wassati propose un ensemble de solutions d'IA et de DATA ainsi qu'un modèle stratégique permettant aux entreprises de piloter leur politique d'engagement pour réconcilier les marques avec les consommateurs en apportant les ressources nécessaires à un meilleur alignement sociétal.
		Une solution omnicanale de collecte et de re-commerce de vêtements de seconde main.
		Son module d'audit permet une analyse des performances environnementales, sociales, de gouvernance et d'éthique puis établit un plan d'action sur mesure permettant aux entreprises d'améliorer leur impact, étape par étape. Pour compléter la mesure d'impact, Doddee propose un module d'accompagnement qui offre des recommandations personnalisées, des ressources (e-learning, vidéo, tutoriels) et propose l'établissement de partenariats stratégiques, durables et locaux.
		Billiv propose une solution permettant de booster l'embaselement, la fidélité, les avis et l'expérience client en magasin à travers un ticket de caisse dématérialisé enrichi. Billiv centralise, simplifie et catalyse l'expérience d'achat tout en augmentant les KPIs marketing des retailers et enseignes omnicanales.
		Allcolibri aide les marques et les organisations à apporter des changements significatifs à l'environnement et aux communautés dans le besoin, avec un accès facile aux données et aux résultats. Leur technologie met en relation les entreprises et les organisations à but non lucratif pour générer un impact réel.

Auteurs et contributeurs

WAVESTONE



Camille ALLARD

Manager

camille.allard@wavestone.com



Théo BERQUEZ

Senior Consultant

theo.berquez@wavestone.com



Constance LAGUARIGUE DE SURVILLIERS

Analyste

constance.laguariguedesurvilliers@wavestone.com

[Wavestone.com](https://www.wavestone.com)

Un grand merci pour leur aide : Lucille Martin, Lauryne Caroff, Déborah Gaignette, Thibault Lavandier

