



TÉLÉCHARGEZ LE GUIDE PRATIQUE

Les outils d'Intelligence Artificielle Générative
pour le commerce de proximité





GUIDE PRATIQUE

Les outils d'Intelligence Artificielle Générative
pour le commerce de proximité

Le mot de la Présidente

Soumia Malinbaum

Présidente de la Chambre de Commerce et d'Industrie départementale de Paris



L'intelligence Artificielle n'est plus un concept futuriste, ni même une promesse pour demain. C'est une réalité tangible qui transforme déjà de nombreux secteurs. Y compris le commerce, bien sûr, et sans doute avant bien d'autres.

Les révolutions technologiques ne se décrètent pas. Elles ne se refusent pas non plus. Il ne faut pas s'en priver. Elles s'accompagnent. Or, « accompagner » c'est notre raison d'être à la CCI.

La CCI de Paris s'est ainsi engagée pour mieux vous accompagner dans cette transformation avec ce premier guide des solutions de l'Intelligence Artificielle Générative au service des commerçants de proximité.

Opérationnel et pragmatique, il est là pour vous faire gagner du temps et développer votre activité en intégrant de nouvelles solutions concrètes pour répondre à 5 enjeux :

- Dynamiser la performance de son site internet / e-commerce
- Créer facilement du contenu personnalisé
- Animer et communiquer avec ses clients
- Optimiser la gestion des stocks
- Simplifier votre gestion administrative

Je vous invite à plonger dans ce guide avec un esprit ouvert et ambitieux.

Les opportunités sont immenses, et il appartient à chacun de les saisir.

La CCI de Paris vous accompagne, vous guide et vous éclaire dans cette aventure passionnante pour gagner en compétitivité.

Les commerçants parisiens prouvent régulièrement leur capacité et leur énergie à se réinventer et à relever de nouveaux défis.

Avec la CCI de Paris à vos côtés, aujourd'hui comme demain.

L'Intelligence Artificielle Générative ?

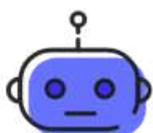
Intelligence Artificielle



Imaginez une machine qui analyse, apprend et s'adapte à partir d'informations, tout comme nous apprenons de nos expériences.

C'est l'Intelligence Artificielle Générative : une technologie qui amplifie nos capacités, en automatisant des tâches et offrant des solutions innovantes.

... Générative



Et si cette **intelligence artificielle pouvait créer** : du contenu, des designs, de la musique... ?

C'est là qu'intervient l'aspect "générative". Plutôt que de la création, nous appelons cela de la génération.

Par exemple, une Intelligence Artificielle Générative qui, après avoir vu des milliers de photos de gâteaux, peut générer un visuel d'un nouveau gâteau jamais vu auparavant.

"Prompter"



Le "prompting" est **l'art de communiquer avec Intelligence Artificielle Générative**. En posant des questions ou en donnant des instructions précises, nous guidons IA Générative pour obtenir des réponses ou des créations spécifiques.

Prompt : *"Crée une affiche pour promouvoir le nouveau marché du coin"* est le prompt. L'affiche créée par l'Intelligence Artificielle Générative est son résultat.

ChatGPT

ChatGPT est comme un assistant virtuel prêt à dialoguer. Simple d'utilisation, il maîtrise aussi bien le français que l'anglais. Cet outil puissant et accessible **gratuitement** permet de générer du contenu textuel.

Attention : ChatGPT n'est pas comme Google. **La recherche est déconseillée !**

Pour y accéder, aucune compétence technique n'est requise. Rendez vous sur chat.openai.com ou scannez le QR code suivant : Ensuite, il suffit de se créer un compte en moins de deux minutes et le tour est joué. L'application est également disponible sur Apple Store et Play Store.



Attention : certains sites imitent ChatGPT et sont malveillants !

1, 2, 3 Promptez !

Prompt court - Exemple pour un restaurant

Votre prompt

Crée une liste de 3 accompagnements qui se marient bien à l'agneau. Explique pourquoi. Sois concis.

Message généré

- Purée de Pommes de Terre:**
La purée de pommes de terre est un choix classique avec l'agneau car sa texture crémeuse et son goût doux contrastent bien avec la richesse et la saveur forte de l'agneau.
- Haricots Verts Amandine:**
Les haricots verts apportent une texture croquante et une saveur fraîche qui équilibre la richesse de l'agneau, tandis que les amandes ajoutent une touche de croquant et de saveur grillée.
- Couscous:**
C'est un accompagnement traditionnel avec l'agneau, surtout dans les cuisines méditerranéenne et nord-africaine. Le couscous est léger et absorbe bien les jus de l'agneau, mettant en valeur ses arômes épicés et herbeux.

Barre de prompt

Envoyer un message

Régénérer

Prompt mi-long - Exemple pour une boutique de vêtements

Ma boutique de vêtements pour enfants propose une gamme de produits accessibles et écologiques. Mes clients étant principalement des parents, quel serait le slogan idéal ? Donne 5 idées créatives.



Prompt long - Exemple pour une boulangerie

Ma boulangerie reçoit des avis Google. Rédige des réponses personnalisées en te basant sur mon point de vue, et mon style d'écriture.

Mon point de vue :

Je suis conscient des prix plus élevés que la moyenne, mais tout est fait maison. Les ingrédients sont choisis avec soin et responsabilité.

Mon style d'écriture :

J'écris de manière positive, encourageante, et j'invite souvent mes clients à revenir.

Avis positif : ★★★★★

"La meilleure boulangerie de quartier ! Leurs baguettes sont croustillantes à l'extérieur et moelleuses à l'intérieur. Les pâtisseries sont un vrai régal pour les papilles. Le service est toujours chaleureux et accueillant."

Avis mitigé : ★★★☆☆

"La boulangerie est jolie, mais les prix sont un peu élevés. Cependant, leurs croissants sont délicieux. J'aimerais voir plus d'options végétaliennes."

Avis positif : ★★★★★

"J'adore cet endroit ! Le pain frais tous les matins est une bénédiction. Le personnel est sympathique et les gâteaux sont incroyables. Un incontournable du quartier."

Avis négatif : ★★☆☆☆

"La qualité a vraiment chuté récemment. Les produits ne sont plus aussi frais qu'auparavant. J'espère qu'ils s'amélioreront, car cette boulangerie avait beaucoup de potentiel."



Optimisez la performance de votre site internet

Solutions
IA Générative

Dans le paysage numérique actuel, **81% des consommateurs effectuent des recherches en ligne avant de réaliser un achat (étude : Pew Research).**



L'Intelligence Artificielle Générative peut transformer un site web **en ajustant son contenu et son design à l'aide de phrases simples** selon les préférences des visiteurs. Elle offre une expérience utilisateur sur mesure, favorisant ainsi une **augmentation des conversions et des ventes.**



ChatGPT (<https://chat.openai.com/>) est un outil de génération de texte incontournable. Il est possible de l'utiliser pour de nombreuses choses, et notamment pour optimiser votre site web en générant du **texte adapté** à ce dernier.

Il a une surprenante **compréhension du langage humain.**
Fini le syndrome de la page blanche, les idées fusent avec cet outil.

€ Version limitée et gratuite disponible



Bing Chat (disponible sur Playstore ou AppleStore) est une application qui génère du texte comme ChatGPT, mais aussi des images.

Les rendus sont surprenants au regard de sa simplicité d'utilisation.

€ Gratuit



Durable (<https://fr.durable.co/>) est un outil basé sur l'Intelligence Artificielle et l'Intelligence Artificielle Générative. Il permet de **créer un site internet en quelques clics sans aucune notion de codage.**

Il donne aussi la possibilité d'envoyer des factures en ligne, suivre tous vos clients dans un seul endroit, poser des questions, effectuer des tâches administratives ou même créer un blog. En gros, il est **complet et simple d'utilisation.**

€ Version limitée et gratuite disponible

Créez du contenu personnalisé efficacement et rapidement

Dans un environnement où les consommateurs sont saturés d'informations, se démarquer devient essentiel ! Il est donc indispensable de créer du **contenu adapté et unique**. En analysant les **comportements et les préférences des utilisateurs**, l'Intelligence Artificielle Générative peut générer des textes, des images ou des vidéos conçus sur mesure.



Les entreprises qui l'utilisent pour la **personnalisation du contenu** constatent une augmentation de 20% de l'**engagement client** et une **croissance** de 15% des ventes (étude : Forrester).

Lexica

Lexica (<https://lexica.art/>) un **outil de génération d'images**. Il est capable de créer des images artistiques, des peintures inspirées des plus grands artistes, des images réalistes d'éléments du quotidien, etc.

Les images sont très **qualitatives**.

€ Forfaits payants



Ideogram (<https://ideogram.ai/>) est un **outil simple** pour générer des **images simples** ; notamment pour des banderoles, affiches, flyer, présentations...

Son interface sans superflu facilite son utilisation et en fait un outil adapté aux commerçants.

€ Version limitée et gratuite disponible



Refract AI (<http://recraft.ai/>) permet de créer des pictogrammes, des slogans, des bannières et **tous types d'images vectorielles**.

€ Version limitée et gratuite disponible



Write Sonic (<https://writesonik.com/>) produit des **synthèses d'articles** en ligne sélectionnés par vos soins. Il crée aussi des **chatbots** facilement intégrables sur votre site internet.

€ Version limitée et gratuite disponible

Communiquez mieux avec vos clients

Maintenir une **communication active et engageante** avec les clients est essentiel, d'autant plus pour les commerçants de proximité où la **relation client** est cruciale.

L'Intelligence Artificielle Générative devient un allié puissant en automatisant les interactions avec les clients.



Les entreprises qui l'intègrent dans leur stratégie de communication constatent une **hausse de 25% de la rétention client** et une **augmentation de 10% des ventes** grâce à des **campagnes plus ciblées** (étude : Deloitte).



Wordtune (<https://www.wordtune.com/>) est un outil de réécriture. Il prend votre texte et le **réécrit selon différentes tonalités**, à votre convenance.

Il peut augmenter ou réduire la taille de vos paragraphes, voire réécrire des paragraphes entiers.

€ Version limitée et gratuite disponible



Un chatbot (<https://chatfuel.com/>) est un assistant virtuel à qui nous pouvons donner un rôle pour dialoguer avec ses clients. Ils peuvent répondre aux questions des clients, organiser des concours, collecter des retours et promouvoir des produits.

Chatfuel vous permet de **construire des chatbots** sur **Facebook, Messenger et WhatsApp**.

€ Version limitée et gratuite disponible

TALKR.ai



Talkr.ai (<https://www.talkr.ai/>) une plateforme qui permet de créer des **assistants virtuels conversationnels**, sans aucune notion de codage ou compétence technique.

Sa puissance réside dans sa **grande simplicité**. Cet outil est **français**.

€ Forfaits payants

Optimisez la gestion des stocks

L'intelligence Artificielle Générative apporte des **solutions innovantes** pour prédire la demande des produits, gérer les niveaux de stock de manière proactive et minimiser les pertes.

Les enjeux sont significatifs : **réduction des coûts** liés au stockage et à la perte de produits, ainsi qu'une **meilleure satisfaction client** grâce à une disponibilité constante des articles.

Les entreprises qui l'adoptent peuvent réaliser jusqu'à **30% d'économies sur leurs coûts de stockage** et réduire les ruptures de stock de 75% (étude : Mckinsey).



Julius AI (<https://julius.ai/>) est un outil en constante évolution spécialisé dans **l'analyse des données** : tableaux, statistiques, fichiers excel, reporting, etc.

JULIUS.AI

En retour, il est capable de générer des **textes, des animations, des tableaux**, et bien plus encore !

€ Version limitée et gratuite disponible

Inpulse (<https://www.inpulse.ai/>) est une solution dédiée à **l'optimisation des commandes fournisseurs** et de la **gestion des stocks** pour les réseaux de points de vente.



Cet outil est efficace pour faire des prévisions de ventes et des recommandations de commandes

€ Forfaits payants

Rakuten Fulfillment Network

(<https://global.fr.shopping.rakuten.com/services/rakuten-fulfillment-network/>) est une solution logistique e-commerce complète qui intègre de l'intelligence artificielle. Elle permet de déléguer la préparation des commandes, le stockage, l'expédition et le suivi des colis, la gestion des retours et le service après-vente à un réseau d'experts de la logistique, tout cela à prix juste et transparent quel que soit le canal de vente. Un service clé en main innovant qui s'adapte à vos besoins sur le long terme ou ponctuels. 99,8% des commandes passées avant 14h sont livrées en 24h pour satisfaire vos consommateurs les plus pressés.

€ Forfaits payants

Rakuten
Fulfillment Network

Optimisez votre gestion administrative

L'Intelligence Artificielle Générative peut rendre votre gestion administrative beaucoup plus **simple**. Elle génère des factures, répond aux clients, organise les horaires, et rédige des rapports. Résultat : **moins de temps perdu, moins d'erreurs**, et plus de temps pour développer votre commerce.



Selon PwC, cela peut **réduire de 45% le temps dédié aux tâches administratives**.



Taskade AI (<https://www.taskade.com/>) est un **outil d'organisation du travail**, seul ou en équipe. Il sert à créer, éditer des notes et listes de tâches. Il peut être utilisé pour faire des résumés et synthèses de documents, rédiger du contenu administratif, etc. L'outil est disponible sur mobile et navigateur web.

 *Version limitée et gratuite disponible*



Mem AI (<https://mem.ai/>) **synchronise et organise** des e-mails, calendriers et sites web. Il facilite la rédaction rapide, l'organisation et la collaboration.

Pratique pour recevoir des rappels pour les échéanciers administratifs par exemple.

 *Version limitée et gratuite disponible*



Sheet+ AI (<https://sheetplus.ai/>) est une extension ajoutant de l'Intelligence Artificielle Génération sur Google Sheets.

L'outil permet de **générer du texte, des réponses, des images** et **automatiser des tâches** sur vos feuilles de calculs. Il simplifie la rédaction, stocke et récupère des informations essentielles.

 *Version limitée et gratuite disponible*

Enjeux légaux et éthiques

Légal



Droits d'auteur et propriété intellectuelle

Les contenus générés par l'Intelligence Artificielle Générative **s'inspirent d'une moyenne d'œuvres déjà existantes.**

Donc **en théorie**, ils **peuvent être protégés par des droits d'auteur**, dus à leur propriété intellectuelle.

En réalité, il existe un flou juridique actuel car un contenu généré dépend de la direction humaine apportée pour cette génération.

Ainsi, il est préférable de **préciser qu'il s'agit d'un contenu généré par une Intelligence Artificielle Générative lorsque ce contenu est prédominant.**

Protection des données personnelles

L'**Intelligence Artificielle Act** est une législation commune et un **cadre légal** à l'Intelligence Artificielle en Europe. C'est principalement de la **protection des données à caractère personnel** des civils (visage, voix, etc)

C'est tout **nouveau**, les lois ne sont pas encore rentrées en vigueur.



Ces directives sont surveillées par la **Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).**

Pensez donc à veiller à **préserver votre vie privée et celle de vos clients.**

Éthique

Biais de représentation

Les modèles d'Intelligences Artificielles Génératives peuvent parfois **mimer les idées reçues** trouvées dans les données avec lesquelles ils ont été entraînés. Tout comme pour l'intelligence humaine, l'Intelligence Artificielle Générative est **influencée par les informations qui lui ont été données.**

Par exemple, ChatGPT qui a beaucoup appris à partir de **données occidentales**, peut réagir différemment d'une Intelligence Artificielle Générative telle qu'**Ernie Bot, formée en Chine.**



Cela veut dire que, de temps en temps, ChatGPT peut sans le vouloir fournir des réponses qui **reflètent les idées reçues présentes dans les données d'apprentissage.**

Anonymat et mauvaises intentions

Certes, les Intelligences Artificielles Génératives sont **neutres**, mais leur usage reflète les **intentions** de ceux qui les manient.

Une minorité de personnes peuvent **abuser de l'anonymat** fourni par les Intelligences Artificielles Génératives pour se livrer à des actions nuisibles, telles que la propagation de **fausses informations**, la génération de **commentaires fallacieux** ou la diffusion de **propos haineux.**

Ce qui peut avoir une influence négative de cette technologie sur l'opinion publique.

D'où l'importance d'être **responsable et d'en faire une utilisation éthique.**



Devenez le commerçant de demain dès aujourd'hui en 5 étapes !

1



Identifiez clairement les domaines où l'Intelligence Artificielle Générative peut vous aider.

Gardez en tête que le pourquoi vient avant le comment !

2



Sélectionnez une solution adaptée à vos besoins, votre niveau de maîtrise et votre budget.

Les meilleurs outils ne sont pas forcément les meilleurs pour votre domaine.

Utilisez des annuaires d'outils : **actioncommercecb.fr** est adapté aux commerçants ; producthunt, futuretools, futurepedia

3



Sélectionnez un outil, formez-vous et testez.

Vérifiez s'ils sont **adaptés à la langue française**, ce n'est pas le cas de tous les outils qui sont souvent anglo-saxons.

Démarrer avec des **projets simples**.

4



Utilisez les ressources en ligne : tutoriels, formations

Une fois l'outil intéressant identifié, suivez des tutoriels **disponibles gratuitement sur Internet** (Youtube, Google, etc), puis payants et plus riches (sur **Udemy** par exemple).

5



Vérifiez l'utilité en gain de productivité par rapport à vos besoins et par rapport aux retours de vos clients.

Apportez des ajustements si nécessaire : la **réitération** est la clé de l'amélioration.

Le jargon de l'Intelligence Artificielle Générative

API



Une API (interface de programmation d'application) est un ensemble de règles et de protocoles permettant à différents logiciels de communiquer entre eux. Dans le cas de ChatGPT, **une API permet d'intégrer ses fonctionnalités dans vos propres applications ou sites web**. La plupart des applications populaires telles que Snapchat, Quizlet, Shopify, Instacart, et bien d'autres, utilisent déjà l'API ChatGPT.

Chatbot

Un chatbot est un assistant virtuel auquel nous pouvons donner un rôle pour dialoguer avec ses clients. Les chatbots peuvent être utilisés pour **répondre aux questions, automatiser des tâches ou fournir des informations**. ChatGPT en est un exemple.



Hallucination

Une hallucination est une **fausse réponse** qui est présentée comme un fait certain par un modèle de langage. Par exemple, on dit d'un chatbot qui invente un chiffre d'affaires pour une entreprise sans avoir de données à ce sujet qu'il hallucine.

Modèle de langage

Un modèle de langage, également appelé un **LLM (large langage model)** est un algorithme d'Intelligence Artificielle Générative **formé pour comprendre et produire du contenu**. Par exemple, GPT 3 est le modèle de langage utilisé par ChatGPT. Mais ChatGPT détient aussi GPT 4.5, le dernier modèle de langage et le plus performant de ChatGPT.

Prompt



Le prompt, c'est **l'instruction** donnée à l'Intelligence Artificielle Générative. Il peut s'agir d'une **requête** ou d'une **question** que l'on adresse à l'outil. Lorsque l'on s'adresse à Google, nous formulons une requête, tandis que lorsque l'on s'adresse à une Intelligence Artificielle Générative, nous formulons un prompt. Nous avons montré des exemples de prompts quelques pages plus tôt.

Token

Une unité de texte, qui peut être un mot, une partie de mot, ou même un caractère, selon la manière dont le texte est segmenté.

Les questions fréquentes

L'intelligence artificielle générative est-elle dangereuse pour mes informations ?

L'Intelligence Artificielle Générative **n'est pas dangereuse par nature.**

Mais si elle est mal gérée, elle peut exposer vos informations à des risques comme des fuites de données ou des accès non autorisés.

La technologie me dépasse. Est-ce facile à prendre en main ?

C'est sûr que quand nous n'y sommes pas habitués, cela **peut paraître complexe.** Mais en réalité, **c'est faisable.**



L'Intelligence Artificielle Générative n'est **pas une technologie comme les autres.** Elle a été conçue pour aider tout le monde au quotidien. C'est pourquoi elle **s'adapte au langage humain** et il suffit de lui parler comme à un être humain pour créer du contenu.

Combien ces outils me coûteraient ?



Chaque outil a son tarif, les prix varient.

Certains sont gratuits, d'autres sont gratuits mais avec des fonctionnalités payantes, et d'autres sont uniquement payants. À titre d'exemple, ChatGPT 3 est gratuit, mais la version au-dessus ChatGPT 4 coûte 20€/mois.

Mais ce qui est sûr, c'est que presque tous les outils proposent une période d'essai suffisante pour en découvrir plein !

Je suis freiné par l'utilisation pour des raisons éthiques. Comment faire ?

Oui l'Intelligence Artificielle Générative pose des soucis éthiques.

Bientôt, la plupart des commerçants l'adopteront comme ils le font avec une caisse enregistreuse.

Face à ça, il faut se lancer. Mais sans oublier notre **responsabilité éthique**, notamment en utilisant des outils qui vont dans ce sens.

Pourquoi devrais-je m'y intéresser car je ne me sens pas si concerné par les Intelligences Artificielles Génératives ?

Les Intelligences Artificielles Génératives sont une **extension d'internet.** Donc tôt ou tard, tout le monde devra s'y intéresser.



À l'heure actuelle, c'est un moyen de **gagner en productivité**, d'où le fait que l'ensemble du secteur tertiaire est déjà concerné.

Demain, ce sera une nécessité dans tous les secteurs d'activité : l'agriculture, l'éducation, les ressources humaines

Accompagnement numérique par votre CCI

Retrouvez l'ensemble des offres
"digitales" de la CCI sur le site
www.lesdigiteurs.fr/



Conseiller Numérique Entreprise

Tél : 07.64.02.00.81

Courriel : numerique75@cci-paris-idf.fr

Renforcez votre visibilité en ligne

Améliorez votre présence sur le web passe par l'optimisation et multiplication de ses activités sur internet, par l'intermédiaire de diverses stratégies et outils.

- Restez à jour sur les dernières tendances de l'e-commerce
- Optimisez votre visibilité en ligne grâce à l'optimisation de texte
- Créez du contenu personnalisé et adapté à vos clients et au canal utilisé

Diversifiez vos canaux de vente

Élargissez votre portée commerciale en exploitant plusieurs canaux de vente pour optimiser les opportunités de marché.

- Déployez une stratégie multicanale en mettant les réseaux sociaux au cœur de cette stratégie
- Créez un site e-commerce
- Choisissez la plateforme adaptée pour créer un site vitrine

Prospectez en ligne

Exploitez le potentiel du web et des réseaux sociaux vous permettra d'identifier et d'engager de nouveaux prospects de manière efficace et ciblée.

- Sélectionner les meilleurs outils de prospection
- Prospecter efficacement sur LinkedIn
- Rédigez et partagez du contenu qui capture l'essence de votre enseigne

Fidélisez votre clientèle

Mettez en place des stratégies de fidélisation pour renforcer vos relations avec les clients, en offrant des services et produits adaptés à leurs besoins, et assurez ainsi leur satisfaction et leur fidélité.

- Les meilleures techniques de fidélisation telle que la carte de fidélité
- Fidélisez vos clients avec des emails personnalisés
- Améliorez l'expérience de vos clients

Protégez votre entreprise

Mettez en œuvre des mesures de sécurité efficaces pour sauvegarder l'intégrité de votre entreprise. Ainsi, vous minimiserez les risques liés à d'éventuelles menaces.

- Comprenez les enjeux de la cybersécurité
- Informez-vous sur les différents types de cyberattaque
- Assurez-vous de la protection des données de votre enseigne

**Boostez dès aujourd'hui
votre commerce avec
l'Intelligence Artificielle
Générationnelle !**