Programme de formation

Agents IA : répondre aux emails et aux clients

Concevoir un assistant qui trie, prépare et envoie les réponses, avec une validation humaine là où il faut

Durée	2 jours, soit 14 heures.
Public	Dirigeants, responsables de la relation client, assistants de direction et profils techniques qui reçoivent beaucoup de demandes répétitives.
Prérequis	Utiliser couramment un outil d'IA générative. Pour la partie technique, aisance avec les outils en ligne ; savoir coder n'est pas nécessaire. Un questionnaire de positionnement, envoyé avant la formation, vérifie ces prérequis.
Effectif	1 à 8 participants par session.
Modalités	Présentiel, dans les locaux de l'entreprise (intra) ou en salle (inter), ou classe virtuelle en direct. Chaque participant travaille sur un ordinateur, sur ses propres documents.
Délai d'accès	Session programmée sous 15 jours à 1 mois après la demande, selon le calendrier du client et le délai de prise en charge par son OPCO.
Tarif	Intra-entreprise : 1 600 € HT pour 2 jours (1 à 6 personnes). Inter-entreprises : 490 € HT par personne. Les coûts d'utilisation des API d'IA pendant la formation sont inclus. TVA à 20 % en sus. Prise en charge possible par l'OPCO de l'entreprise une fois l'organisme certifié Qualiopi.
Formateur	Driss REDOUANE, intervenant du cabinet : conception et mise en production d'un logiciel SaaS de gestion de réseau de franchise vendu à un réseau de serrurerie, du site et de l'espace client du cabinet (référencement local, signature en ligne, facturation électronique raccordée à une plateforme agréée), d'un moteur de prospection automatisée et d'agents de traitement des emails et des documents.
Contact	06 63 36 54 41 · contact@amaneconseils.com

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le participant est capable de :

• identifier les demandes qu'un agent peut traiter seul, celles qu'il prépare et celles qu'il transmet à une personne ;
• constituer la base de connaissances de l'agent (offres, tarifs, procédures, réponses types) ;
• construire un agent qui lit la boîte mail, classe les messages et rédige des brouillons de réponse ;
• utiliser une API d'IA (Claude, OpenAI) avec des outils et une sortie structurée, et maîtriser son coût ;
• fixer les garde-fous : validation humaine, escalade, données personnelles, journal de chaque décision ;
• mesurer la qualité des réponses et améliorer l'agent en continu.

Contenu et déroulé

Séquence	Contenu	Méthode
Jour 1	**Concevoir l'agent.** Typologie des demandes, règles de décision, base de connaissances ; consignes système ; premier agent de tri et de brouillons sur une boîte de test.	Atelier sur les emails du participant (anonymisés)
Jour 2	**Le mettre en service.** Connexion à la messagerie et au site (formulaire, discussion), API et coûts, sortie structurée, validation humaine, journalisation, RGPD ; tableau de suivi qualité ; plan de déploiement ; évaluation.	Atelier, évaluation

Méthodes et moyens pédagogiques

Formation active : 70 % du temps en ateliers sur les documents et les situations réelles des participants. Support remis à chacun : guide pratique et fiches mémo. Matériel : un ordinateur par participant (fourni par l'entreprise en intra), connexion internet, vidéoprojecteur ou partage d'écran.

Modalités d'évaluation

• Avant : questionnaire de positionnement (prérequis et attentes).
• Pendant : exercices pratiques corrigés à chaque séquence.
• Fin : évaluation des acquis (cas pratique et questionnaire), plan d'action personnel, questionnaire de satisfaction.
• Trois mois après : questionnaire sur la mise en pratique dans l'entreprise.
• Remise d'une attestation de fin de formation précisant les objectifs, la nature, la durée et les résultats de l'évaluation des acquis. Formation non certifiante.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Merci de nous prévenir avant l'inscription : le déroulé, les supports et le lieu sont adaptés au besoin, avec si nécessaire l'appui des partenaires spécialisés (Agefiph, Cap emploi). Référent handicap : M. Ghadfa, 06 63 36 54 41.

Indicateurs de résultats

Nouvelle formation : le taux de satisfaction et le taux de réussite à l'évaluation des acquis seront publiés après les premières sessions.

Programme mis à jour le 02/11/2026 · version 1.0