ÉTUDE DE CAS

MicroStars

Un assistant IA qui prépare les réponses du service client, sans jamais rien envoyer seul

QUI	QUI EST CONCERNÉ	OUTILS EXISTANTS	POINT D'ATTENTION
Un réseau de 44 micro-crèches	**Le service client qui répond aux parents**	**5 logiciels déjà en place, aucun remplacé**	**Des données d'enfants : santé, garde, factures**

RÉSULTAT

−61 %

de temps d'attente des parents avant une première réponse, en heures de bureau, par rapport à l'an dernier

MESURÉ DANS LEUR MESSAGERIE CLIENT

RÉSULTAT

47 %

des demandes que l'assistant a le droit de traiter arrivent avec une réponse déjà rédigée

RAPPORTS DE L'ASSISTANT

RÉSULTAT

84 %

de ces brouillons sont utilisés par l'équipe, dont 59 % envoyés tels quels

RAPPORTS DE L'ASSISTANT

Avant, pour répondre à un parent, une employée ouvrait cinq logiciels, cherchait le bon dossier et écrivait sa réponse de zéro. Aujourd'hui, un assistant fondé sur Claude, l'IA d'Anthropic, rassemble le dossier et prépare un brouillon. L'employée relit, corrige si besoin, et envoie. L'IA ne parle jamais directement aux parents.

EN BREF

LE PROBLÈME

Le service client recevait les questions des parents (factures, contrats, prélèvements, aides CAF) mais les informations étaient **éparpillées dans cinq logiciels qui ne se parlaient pas**. Un même foyer y était référencé différemment selon l'outil. Et ce sont des données d'enfants : on ne peut pas se permettre d'erreur.

LA SOLUTION

D'abord, **une fiche unique par famille** qui rassemble tout, sans toucher aux logiciels existants. Ensuite, **un assistant IA** qui lit la question, retrouve la bonne famille et prépare un brouillon de réponse. Il se relit lui-même, puis le dépose à l'endroit où l'équipe travaille déjà.

LE RÉSULTAT

Les parents attendent **61 % moins longtemps** leur première réponse. Près d'une demande traitable sur deux (**47 %**) arrive avec un brouillon prêt, et l'équipe en utilise **84 %**. Coût : moins de 10 centimes de dollar par demande. **100 % des réponses** restent validées par une personne.

★ MicroStars

PUBLIÉ LE Octobre 2026

ÉQUIPE PROJET Growth Wave · pilotage : Raphaël Masson · données : Guillaume Piet · développement : Thomas Alpa · protection des données : Eden Henninot

CÔTÉ CLIENT MicroStars · Louis Aubé, directeur administratif et financier

Le contexte

MicroStars gère un réseau de 44 micro-crèches. Une petite équipe de service client répond chaque jour aux parents : « pourquoi ma facture a changé ? », « mon prélèvement est-il passé ? », « où en est mon dossier CAF ? ». Chaque réponse compte pour la relation avec la famille, et touche des informations sur des enfants.

AVANT	AVEC L'ASSISTANT
5 logiciels à ouvrir pour répondre à un parent	Le dossier de la famille rassemblé automatiquement
Un même foyer référencé différemment selon l'outil	Une seule fiche par famille, mise à jour chaque heure
Chaque réponse écrite de zéro	Un brouillon de réponse déjà prêt
Des documents partagés au niveau du service	Les documents sensibles sous clé, accès sur autorisation

La situation avant

Pour une simple question de facture, l'employée consultait successivement la messagerie client, le fichier clients, la facturation, les prélèvements et le suivi CAF, puis identifiait la famille à partir d'un email ou d'un numéro de téléphone. Chaque recoupement manuel était une occasion d'écart. Une partie des demandes restait sans classement. L'ensemble reposait sur une trentaine d'automatisations construites par itérations successives, dont la plus ancienne comptait 116 étapes, et dont la maintenance appelait une remise à plat.

Ce qu'on a fait

On a commencé par ranger, pas par l'IA. On a fait l'inventaire de tout l'existant sans rien casser, puis créé une fiche unique par famille, alimentée par les logiciels en place et hébergée en France. **On a fixé qui voit quoi** : 8 profils d'accès, et par défaut, personne ne voit rien. L'assistant ne reçoit que des réponses simples (« le mandat de prélèvement est-il actif ? oui ou non »), jamais les documents eux-mêmes. **Ensuite seulement, l'assistant IA**, avec des règles écrites noir sur blanc qu'il ne peut pas contourner.

POUR SE LE REPRÉSENTER

C'est comme un **préparateur de commandes** : il va chercher les bonnes pièces dans l'entrepôt et prépare le colis. Mais c'est **le chef d'équipe qui contrôle et valide l'expédition**. Et certains colis (santé des enfants, droits de garde, litiges) ne passent jamais par le préparateur : ils vont directement au chef.

CE QUE FAIT L'ASSISTANT, EN 4 ÉTAPES

01 — Trier
Il lit la question. Si le sujet est sensible, il la laisse à un humain.

02 — Retrouver
Il retrouve la bonne famille. S'il a un doute, il passe la main.

03 — Préparer
Il rédige un brouillon dans le style des vraies réponses de l'équipe.

04 — Se relire
Une seconde IA et des règles fixes vérifient le brouillon avant de le montrer.

> “Nous n'avons pas cherché à répondre moins cher, mais à répondre mieux : le temps gagné sur la recherche d'information est rendu à la relation avec les familles, notamment au téléphone.”
>
> LOUIS AUBÉ, DIRECTEUR ADMINISTRATIF ET FINANCIER, MICROSTARS

Les résultats

- **Les parents attendent 61 % moins longtemps** leur première réponse (en heures de bureau), et leur demande est réglée **55 % plus vite**, par rapport à la même période l'an dernier.
- **47 % des demandes que l'assistant a le droit de traiter** arrivent avec un brouillon prêt, soit **24 % de toutes les demandes**. Les 38 % restants ne s'y prêtent pas : sujets sensibles, messages automatiques, notifications bancaires.
- **84 % des brouillons sont utilisés** par l'équipe, dont **59 % envoyés sans changer un mot**.
- **100 % des réponses** sont relues et envoyées par une personne. L'IA n'écrit jamais aux parents.
- **Moins de 10 centimes de dollar** de coût d'IA par demande traitée.

LES SÉCURITÉS, À CHAQUE ÉTAPE

À l'arrivée
Résiliation, réclamation, impayé, santé, garde : directement à un humain.

Dans les données
L'assistant peut lire, jamais modifier. Il n'a aucun accès aux dossiers de garde ni aux documents.

Avant de montrer
Un montant inconnu, un IBAN, un prénom manquant : le brouillon est écarté.

À la fin
Une personne relit, adapte et envoie. Rien ne part tout seul.

"On est obligés d'avoir un humain dans la boucle : l'assistant augmente l'équipe sans s'y substituer, nos conseillers gardent à chaque étape le jugement et la signature." LOUIS AUBÉ

POUR LES CURIEUX : LA TECHNIQUE

L'IA	**Claude d'Anthropic : un modèle qui rédige (Sonnet 5.5), un autre qui relit (Opus 5.5)**
LES DONNÉES	**Une base de données sécurisée, 8 profils d'accès, documents sensibles chiffrés**
L'HÉBERGEMENT	**En France, mise à jour chaque heure en semaine**
LA FIABILITÉ	**600 tests automatiques, essais sur de vraies demandes avant la mise en service**
L'APPRENTISSAGE	**Les réponses validées par l'équipe servent d'exemples dès le lendemain**

Moins de 10 centimes de dollar par demande. La facture d'IA arrive directement chez MicroStars : l'outil leur appartient.

Ce que ça a changé

L'équipe ne part plus d'une page blanche : pour près d'une demande traitable sur deux, la réponse l'attend déjà, avec le bon dossier sous les yeux. Les parents ont une réponse plus vite, et leur problème est réglé plus vite.

Les informations sensibles circulent moins : l'assistant travaille sur des « oui / non », jamais sur les documents. Et la fiche unique par famille devient la base de MicroStars pour la suite : aides CAF, appels téléphoniques, nouveaux types de demandes, avec les mêmes sécurités.

> "Un cadrage élagué et priorisé dès le départ, c'est ce qui sépare un projet qui aboutit d'un projet qui n'aboutira jamais."
>
> LOUIS AUBÉ, MICROSTARS

Vos équipes passent leurs journées à chercher l'information ? Parlons-en.

growth-wave.agency/contact

Parlons-en →

Étude de cas publiée par Growth Wave OÜ, avec l'accord de MicroStars. Taux d'utilisation relevés dans les rapports de l'assistant sur les premières semaines de mise en service ; temps d'attente (valeurs médianes) mesurés sur les demandes des parents du 23 septembre au 12 octobre 2026, comparés à la même période de 2025 ; coût relevé sur le compte Anthropic. Chiffres validés par MicroStars. Aucune donnée de famille n'apparaît dans ce document.