



## SOMMAIRE

Édito d'Emmanuelle ERTEL	02
Pépites Shaker en bref	04
Interview d'Olivier JEANNEL - Rogervoice	06
Interview de Johan JÉGARD - Sweepin	08
Interview d'Yves-Marie BOUEDO - AlloReview	10
Intonvious de Clémence I ACHETTE Estre est	10
Interview de Clémence LAGUETTE - Fruggr	

#### INNOVATION&TRUST

#### EMMANUELLE ERTEL

Directrice Générale

Intelligence artificielle, Internet des objets (IoT), 5G, réalité virtuelle et augmentée, blockchain... Tout va vite et de plus en plus vite. Toutes ces innovations changent nos pratiques technologiques au quotidien mais remodèlent en profondeur le paysage économique et social à l'échelle mondiale. Les entreprises fonctionnent, innovent et se développent différemment. Les dépenses mondiales en R&D battent des records : 2350 milliards de dollars en 2021 et près de 2500 milliards de dollars en 2022.

Le programme **Pépites Shaker** lancé par Tessi et porté par sa digital factory, Innovation&trust, célèbre cette année son cinquième anniversaire, témoignant de son engagement à soutenir l'innovation et à accompagner les startups et entreprises en cette ère d'accélération du changement.

## Des technologies toujours plus disruptives

En réponse aux enjeux croissants d'automatisation et d'optimisation des processus métier, l'intelligence artificielle et le machine learning ont bien sûr connu un essor sans précédent. Grâce à des algorithmes toujours plus raffinés et à des puissances de calcul toujours plus massives, les machines sont désormais capables de réaliser des tâches complexes autrefois apanage des êtres humains. ChatGPT-4 en est l'exemple le plus récent, avec des résultats impressionnants en matière de génération de contenu et de résolution de problèmes complexes. Preuve en est, depuis la mise à disposition de ChatGPT en novembre 2022, 1 entreprise sur 2 aurait remplacé des employés par ce nouvel outil d'intelligence artificielle conversationnelle.



Un constat dont la portée significative doit néanmoins être tempérée, l'expérience client nécessitant dans de nombreux domaines d'activité une personnalisation plus poussée que seule une approche réellement Human Interactive peut offrir.

Les secteurs industriels et les services ont connu une autre révolution tout aussi transformatrice, celle de l'Internet des Objets (IoT) et de la 5G. D'après une étude de MarketsandMarkets, le marché mondial de l'IoT industriel devrait atteindre 263,4 milliards de dollars d'ici 2027, avec un taux de croissance annuel moyen de 16,7 % entre 2020 et 2027. Ce changement de paradigme dans l'utilisation de la technologie au quotidien, couplé à la connectivité accrue liée à l'avènement de la 5G, a permis le développement de nouvelles solutions, comme les villes intelligentes ou l'industrie 4.0, facilitant ainsi la gestion des ressources, la maintenance prédictive et la prise de décision en temps réel.

Portées par leur application aussi bien professionnelle que personnelle, les technologies de réalité virtuelle (VR) et augmentée (AR) connaissent elles aussi une croissance rapide, créant de nouvelles opportunités pour le divertissement, la formation professionnelle ou les thérapies médicales. Ces technologies immersives permettent désormais aux utilisateurs de s'immerger dans des environnements virtuels réalistes, d'interagir avec des objets virtuels, et de vivre des expériences autre-

fois inimaginables, améliorant grandement l'expérience utilisateur. Preuve de cet engouement, selon un rapport d'IDC, les dépenses mondiales en matière de VR et d'AR devraient atteindre 72,8 milliards de dollars en 2024, enregistrant un croissance moyenne annuelle de 54 % entre 2019 et 2024.

Enfin, la technologie blockchain a également gagné en popularité, fournissant des solutions décentralisées pour le stockage et le partage d'informations. Adoptée dans de nombreux domaines, cette technologie est vite apparue comme une solution idéale pour la gestion des données grâce à sa transparence, son immédiateté et sa traçabilité sur un registre partagé, quand bien même elle peut poser des questions aux régulateurs sur certains sujets notamment monétaires.

#### Pépites Shaker, un booster d'innovation

Dans ce contexte, pour affronter les défis qu'il représente, Pépites Shaker a su s'avérer particulièrement pertinent et profitable pour les entreprises et startups en quête d'une approche pragmatique de l'innovation. Depuis sa création, ce programme a accompagné près de 100 startups et jeunes entreprises dans leur transformation digitale, agissant comme un réel accélérateur. Pépites Shaker a ainsi contribué à l'émergence de nombreux projets innovants et à la création de partenariats solides entre les entreprises et les acteurs de l'écosystème technologique. Grâce à leur réseau d'experts et à leur connaissance approfondie des tendances du marché, Tessi et Innovation&trust, ont accompagné ces entreprises dans la définition de leurs stratégies, le développement de leurs compétences et la mise en œuvre de solutions adaptées à leurs besoins spécifiques.

Au cours de ces cinq années, Pépites Shaker a agi comme un véritable cocon au sein duquel les entreprises participantes ont pu croitre et innover sereinement. Forts de ces succès et à l'occasion du cinquième anniversaire de ce programme, nous sommes impatients de poursuivre notre mission d'accompagnement des entreprises et de soutien à l'innovation, afin de relever ensemble les défis technologiques de demain.



### PÉPITES SHAKER



Le programme Pépites Shaker de Tessi est une initiative destinée à soutenir les startups en leur offrant un écosystème propice à leur croissance et développement.





#### UN ACCÉLÉRATEUR DE DÉVELOPPEMENT DES STARTUPS

Pépites Shaker offre un soutien précieux aux startups, en leur permettant d'accéder à des ressources et des compétences clés.

Les jeunes entreprises bénéficient d'un accompagnement sur-mesure, de ressources, de formations et de mentorat de la part d'experts du secteur, pour une accélération de leur développement et un gain en termes de temps, de productivité et de compétitivité.



## UN BOOSTER D'INNOVATION

L'innovation est au cœur du programme Pépites Shaker.

En rassemblant des startups de différents secteurs, il favorise la diversité des idées et la collaboration entre participants. Cette synergie encourage les entreprises à développer de nouveaux produits et services, créant ainsi un environnement favorable au développement de projets innovants, à la pointe de la technologie et en phase avec les besoins des clients. Pépites Shaker est ainsi en constante évolution pour répondre aux besoins changeants du marché et s'adapter aux tendances émergentes.



#### UN PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT COLLABORATIF ET PERSONNALISÉ

Pépites Shaker a mis en place un processus de sourcing pointu et exigeant, afin de faire bénéficier l'ensemble de ses participants d'échanges et de partenariats propices à l'innovation et à leur croissance.

Les startups sélectionnées bénéficient alors de parcours personnalisés, selon leur maturité, leurs problématiques, leurs besoins technologiques.



# UN RENFORCEMENT DES LIENS ENTRE ACTEURS DE L'ÉCOSYSTÈME

Pépites Shaker renforce les liens entre les différentes parties prenantes de l'écosystème entrepreneurial : startups, grandes entreprises, investisseurs et autres acteurs clés. Cette collaboration accrue favorise le partage de connaissances et d'expériences, pour une création de valeur ajoutée optimale.

## ROGERVOICE OLIVIER JEANNEL

Fondateur et CEO

#### Pouvez-vous nous présenter Rogervoice en quelques mots ?

Rogervoice a pour objectif de recréer du lien entre les individus grâce à un service qui permet aux personnes sourdes ou malentendantes de téléphoner simplement. Comment ça fonctionne ? Les appels sont sous-titrés pour faciliter la communication. Dorénavant, tout le monde peut appeler pour avoir des informations sur les nouveaux services du train ou poser des questions à son fournisseur d'énergie pour changer d'offre.

## Pourquoi avez-vous créé cette entreprise?

Je suis moi-même sourd, né aux États-Unis où l'accessibilité est partout. A mon arrivée en France pour poursuivre mes études à Sciences Po, j'ai eu un choc : il n'y avait pas vraiment d'accessibilité pour les personnes sourdes ou malentendantes. J'ai ensuite travaillé chez un opérateur, au moment où la reconnaissance vocale a commencé à émerger et je me suis dit qu'il y avait quelque chose à faire pour rapprocher la technologie et l'accessibilité pour les personnes sourdes ou malentendantes. C'est comme ça que Rogervoice est né en 2014.

## Rogervoice en quelques chiffres?

Nous sommes présents dans 52 pays, avec plus de 40 clients. Notre équipe est composée de 70 personnes. Nous comptabilisons presque 100 000 utilisateurs à travers le monde, et plus de 4 millions d'appels depuis le lancement de l'application.





#### Pouvez-vous nous en dire plus sur votre application ? Que permet-elle de faire ?

L'application Rogervoice propose de nombreuses fonctionnalités, comme la transcription écrite instantanée 24/7, un répondeur automatique transcrit, 200 langues traitées. Nous prenons en charge plusieurs modes de communication dont : la langue des signes française, la transcription de la parole vers l'écrit ou encore l'oralisation de l'écrit vers la voix.

## Quand avez-vous rejoint Pépites Shaker?

Nous sommes la première pépite du programme. Nous l'avons rejoint à son lancement, soit en 2018.

## Qu'êtes-vous venus chercher au sein de ce programme ?

Tout d'abord, l'accompagnement d'Innovation&trust, la Digital Factory du groupe Tessi, dont nous partageons les valeurs, comme la place de l'humain dans un monde de plus en plus numérique. Ensuite, une dimension business car ce type de programme agit comme un véritable accélérateur d'activité et de partenariats. Notre client ANTAI (Agence Nationale de Traitement Automatisé des Infractions) en est un parfait exemple. Client commun avec Tessi que nous avons rencontré grâce au Pépites Shaker, l'ANTAI est une agence publique que nous accompagnons sur l'accessibilité à un ensemble de services: l'information des usagers, l'accompagnement dans leurs démarches auprès de l'Agence, etc. Enfin, le networking avec d'autres startups, pour des partages de best-practices, des retours d'expériences, ou des synergies à développer.

### Comment vous projetez-vous dans 5 ans ?

Nous espérons un véritable changement des mentalités sur la notion d'accessibilité, que ce soit en entreprise, mais également au niveau des politiques publiques. Je rêve d'un service universel pour toutes les démarches et besoins, qui fonctionnerait 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour toutes les personnes sourdes et malentendantes.



### SWEEPIN JOHAN JÉGARD

Co-fondateur et CEO

## Pouvez-vous nous dire quelques mots sur Sweepin?

Sweepin est une société créée en 2015, experte dans les applications mobiles et la géolocalisation, opérant sur deux verticales. La première, notre activité historique, concerne la création d'applications mobiles pour le compte des villes et des collectivités. Nous les accompagnons en développant des applications pour les citoyens et les touristes, avec de nombreux modules. Notre deuxième verticale concerne la géolocalisation intérieure : nous proposons des solutions de géolocalisation intérieure avec de la cartographie 3D, du guidage pas à pas, et du suivi de personnes. Nous travaillons principalement avec des hôpitaux.

## Comment avez-vous connu le programme Pépites Shaker, et quand l'avez-vous intégré?

Nous étions déjà en lien avec le groupe Tessi, avec qui nous partagions une vision commune sur la géolocalisation dans les établissements de santé. Nos interlocuteurs au sein du Groupe nous ont introduit auprès des équipes chargées du programme et nous y sommes rentrés en 2022. L'intégration au sein du Pépites Shaker a accéléré le rapprochement avec Tessi, qui est par la suite devenu l'un de nos actionnaires.

## Sweepin<sup>®</sup>



#### Quels sont les avantages dont vous bénéficiez au sein du Pépites Shaker?

Le premier bénéfice est celui de la visibilité et des contacts de haut niveau dont nous pouvons profiter avec les clients du groupe Tessi. Nous avons ainsi pu gagner de nouveaux contrats, ou participer avec Tessi à des appels d'offres ou des projets. Le second avantage est celui de la mise en relation avec d'autres startups du programme, avec qui nous comptons nouer des partenariats technologiques.

#### Compte tenu de vos liens étroits avec Tessi, comment vous intégrez-vous par rapport à la verticale santé du Groupe ?

Nous continuons de travailler en toute indépendance. Nous opérons soit sous notre propre marque Sweepin, soit sous l'appellation Sweepin by Tessi sur des dossiers d'envergure. Il peut arriver que l'on réponde communément à un appel d'offres.



## Quelles sont vos ambitions au sein du programme?

Nous souhaitons tout d'abord continuer à donner un maximum de visibilité à Sweepin et à nos solutions. Ensuite, notre objectif est de poursuivre les contacts technologiques noués avec d'autres startups du programme et de continuer à bénéficier de l'écosystème du groupe Tessi pour accélérer notre croissance.

#### Que pouvez-vous souhaiter au programme Pépites Shaker pour les 5 prochaines années ?

Je suis convaincu que le programme saura tirer profit des synergies entre ses pépites et de la richesse des partenariats créés, en connectant toujours plus de startups aux clients de Tessi, en enrichissant constamment l'accompagnement des startups (programme de formation, tendances sectorielles, attentes clients formulées...) ou en offrant une visibilité accrue sur les différents salons thématiques organisés par Tessi. Tout cela permettra de positionner le Pépites Shaker parmi les meilleurs accélérateurs du marché!



#### **ALLOREVIEW**

#### YVES-MARIE BOUEDO

### Co-fondateur et Directeur Commercial

## Pouvez-vous nous présenter AlloReview en quelques mots?

AlloReview a été créée en 2020 par trois cofondateurs avec pour ambition de permettre aux entreprises de mieux collecter et traiter la voix de leurs clients, grâce à une technologie basée sur l'IA. Alors que de nombreux processus sont encore traités humainement, l'IA augmente la qualité de la relation clients à trois niveaux : la prise de retours clients par la voix (et non pas uniquement par écrit), l'analyse des appels avec les clients pour en tirer des motifs de satisfaction ou d'insatisfaction et améliorer ainsi la relation, enfin la réponse aux clients sur des questions à faible valeur ajoutée.

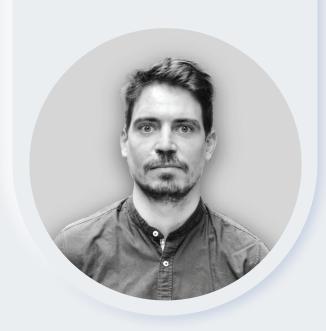
## Comment avez-vous connu le programme Pépites Shaker?

Cette opportunité s'est créée par le biais d'un client que nous partageons avec Tessi, Paris Aéroport. En pleine crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19, Paris Aéroport a dû renforcer le dimensionnement des équipes relation client pour répondre à un nombre d'appels croissant. L'entreprise a alors pris la décision d'avoir recours au logiciel callbot d'AlloReview pour gérer ses appels à faible valeur ajoutée. Paris Aéroport nous a mis ensuite en relation avec Tessi, en charge du centre de relation clients, afin d'identifier les appels qui pourraient être automatisés et cadrer les réponses pour réduire les sollicitations. Ainsi est née la collaboration avec Tessi, qui nous a conduit à rejoindre Pépites Shaker en novembre 2022.

#### Combien de clients avez-vous?

Aujourd'hui, nous avons une vingtaine de clients, dont le premier Paris Aéroport avec qui nous avons signé en mars 2021.

### AlloReview



## Que venez-vous chercher dans Pépites Shaker?

Un accélérateur de business. Le grand avantage de notre association avec Tessi repose sur des problématiques en lien avec nos solutions, répondant aux besoins et attentes du client/prospect, tout en générant plus de valeur ajoutée.

## Que vous apporte le programme Pépites Shaker?

De la visibilité tout d'abord. Ensuite, ce programme est basé sur une collaboration intelligente sur les projets technologiques. Dans le cas de Paris Aéroport, cela nous a permis de bénéficier de toutes les informations nécessaires pour le paramétrage du callbot et des réponses à apporter par celui-ci, pour qu'elles aient le plus de sens métier.

## Comment vous intégrez-vous dans la vision stratégique plus globale de Tessi?

Nous ne sommes qu'un simple adjuvant du métier. Tessi possède une connaissance profonde du secteur, et nous nous positionnons comme une brique technologique complémentaire et importante pour la pérennité de ses activités. Notre objectif est d'être un partenaire technologique de long-terme de Tessi.

# Votre technologie basée sur l'IA vient donc en complément de l'humain, en facilitant le traitement et permet ensuite de valoriser les interactions humaines?

Notre IA permet à la fois de mieux collecter et de traiter la voix du client. Pour la phase de collecte, notre technologie est un réceptacle de la voix du client. La retranscription en texte permet à l'humain d'obtenir des données brutes pour améliorer les interactions humaines. Quant à la phase de traitement, le client final souhaite obtenir des réponses rapides à ses questions. Notre objectif est donc de permettre à l'humain de se consacrer à des interactions personnalisées à forte valeur ajoutée et de laisser à l'IA le soin de répondre aux questions simples.

#### Votre client Paris Aéroport vous a-t-il partagé des retours d'expérience, des données sur votre apport, des améliorations, depuis qu'ils utilisent leur callbot?

Le callbot répond en autonomie à 60% des appels. Cela favorise d'une part, la diminution du temps d'attente des appels traités par les conseillers et d'autre part, cela permet de valoriser les compétences des conseillers sur des appels à réelle valeur ajoutée.

## Quelles sont vos ambitions dans les cinq prochaines années?

Notre objectif est de devenir la référence pour la collecte et le traitement de la voix du client par l'IA. Cela passe par trois axes de croissance principaux : le gain de nouveaux comptes, une augmentation de nos revenus avec nos clients actuels via l'upselling et l'internationalisation de nos activités. Nous avons actuellement

des clients qui font appel à nous soit pour la collecte de la voix, soit pour son traitement. Notre ambition est que tous nous sollicitent sur l'ensemble de nos expertises. Nous visons également l'international, puisque nous sommes aujourd'hui prêts technologiquement pour traiter des langues étrangères.

#### Dans un contexte économique qui se tend pour les startups avec moins de levées de fonds et de financement, est-ce que ce programme est un moyen pour vous de grandir?

Nous n'avons fait aucune levée de fonds depuis notre création. La conjoncture actuelle convient parfaitement à des entreprises comme la nôtre, puisque les investisseurs recherchent dorénavant la rentabilité, qui a toujours été notre credo. Bien évidemment des initiatives comme Pépites Shaker ont un impact positif sur nos revenus.



#### **FRUGGR**

#### CLÉMENCE LAGUETTE

Directrice des partenariats et Responsable du secteur énergie et utilities

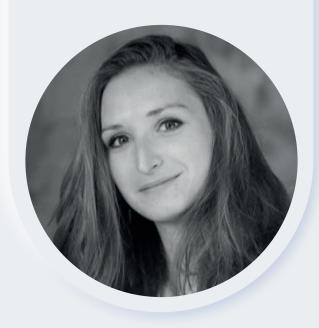
## Pouvez-vous nous présenter votre entreprise en quelques mots?

Notre solution logicielle Fruggr est éditée par Digital4better, société créée en 2020 et qui accompagne les grands groupes dans leur transformation numérique responsable. Nous entendons par là la réduction de leur impact environnemental et social lié au numérique, et l'amélioration de leurs performances durables. Nous sommes la seule entreprise française à avoir reçu l'agrément "Entreprise solidaire d'utilité sociale" (ESUS) et labellisée "Greentech Innovation".

## Pouvez-vous nous en dire plus sur la solution Fruggr?

Fruggr est un outil SaaS lancé en 2021 qui évalue automatiquement l'empreinte digitale sur trois indicateurs d'impact : carbone, social et éthique. Il permet ainsi de mesurer, d'améliorer et de piloter la transformation numérique responsable des entreprises. Derrière ce logiciel, nous sommes 50 experts avec des compétences tant fonctionnelles que techniques. Nous conseillons nos clients sur leur sensibilisation numérique responsable, sur la montée en compétences de leurs équipes, sur la mise en place d'une feuille de route et de son pilotage.





## Comment avez-vous intégré le programme Pépites Shaker?

Nous venons tout juste de rejoindre le programme et avons été identifiés dans le cadre du processus de sourcing du Pépites Shaker.

## Que venez-vous chercher au sein du Pépites Shaker?

Il est toujours intéressant de côtoyer et d'échanger avec d'autres startups de notre écosystème sur des connaissances, des retours d'expérience ou également sur des échecs. Par ailleurs, ce programme propose un véritable accompagnement, du networking, via une mise en contact avec des clients potentiels en France et à l'international et de la visibilité pour nos solutions.



