

19 MAI 2026

# COMMENT MONOPRIX A AUGMENTÉ SON NPS GRÂCE À L'IA CONVERSATIONNELLE

QUAND L'IA IMMERSIVE TRANSFORME LA RELATION CLIENT CHEZ MONOPRIX



ADELINE BARAL  
CHEFFE DE SERVICE CONCEPTION ET INGÉNIERIE DE LA FORMATION  
**MONOPRIX**



EVA SYPSAS-CLYSSON  
RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE  
**MONOPRIX**



THIÊN-SINH POŁODNA  
HEAD OF LEARNING  
**uptale.**



# AGENDA



1

## LE POINT DE DÉPART

Présentation Monoprix + Équipe Formation · Limites des formats traditionnels

2

## LE CHOIX DE L'IA CONVERSATIONNELLE

Pourquoi des scénarios de roleplay immersifs · Pourquoi Uptale

3

## LES MODULES DÉPLOYÉS

SOP Vente : gérer les interactions clients complexes  
Soft skills : feedback efficace

4

## TIPS DE DÉPLOIEMENT

Du POC au déploiement national · Intégration LMS · Adoption terrain

5

## LES RÉSULTATS CONCRETS

Impact NPS · U-Spring 2026 · Engagement des apprenants

6

## ET LA SUITE

Déploiement national · Nouveaux modules · Programme VR

7

## POINTS CLÉS & CONSEILS

Éléments d'attention et bonnes pratiques

# 1. LE POINT DE DÉPART



## “ MONOPRIX & ÉQUIPE FORMATION

### **Leader du retail urbain de proximité**

Réseau de + de 300 magasins

Marché extrêmement concurrentiel

Différenciation par l'excellence de la relation client

### **Co-construction**

Equipe formation Monoprix & Uptale

Dédiés à la montée en compétences terrain

## “ LES LIMITES DES FORMATS TRADITIONNELS

- Formation descendante : peu engageante
- Pas de mise en pratique réelle : difficile à déployer à grande échelle
- Peu d'ancrage = pas créateur de reflexes



*l'enjeux : relation client, performance, fidélisation et différenciation*

## 2. LE CHOIX DE L'IA CONVERSATIONNELLE

### APPRENDRE EN FAISANT

Nos apprenants devaient pouvoir s'entraîner dans les meilleures conditions : à l'aise, sans pression, en vivant des situations les plus proches du réel.

### DROIT À L'ERREUR

Pouvoir se tromper, recommencer, autant de fois que nécessaire, sans conséquence opérationnelle. Un apprentissage par l'expérience, sécurisé.

### SCÉNARIOS IMMERSIFS

Des simulations de roleplay avec l'IA qui joue le rôle du client ou du collaborateur, adaptées aux situations réelles rencontrées en magasin.

### POURQUOI UPTALE ?

Après une première expérience avec un autre partenaire qui n'a pu aboutir, la collaboration avec Uptale s'est imposée naturellement.

Ce qui a fait la différence : un vrai travail d'équipe, co-construire les capsules ensemble, définir nous-mêmes les limites et les adapter à nos contraintes terrain. Uptale nous a permis de garder la main sur notre projet.

# 3. LES MODULES DÉPLOYÉS



## SOP VENTE – HÔTES DE CAISSE

### SCÉNARIOS DE MISE EN SITUATION :

- Client pressé ou impatient
- Problème article (prix, promotion...)
- Demande d'information ou de conseil
- Situation conflictuelle
- Opportunité de vente additionnelle

### CE QU'ON MESURE :

- Qualité de l'accueil (formulation, ton)
- Gestion des objections
- Capacité à proposer des solutions

## SOFT SKILLS – MANAGERS

### SCÉNARIOS DE MISE EN SITUATION :

- Observer une interaction simulée
- Identifier points forts & axes d'amélioration
- Mener un entretien de feedback
- Adapter son management au profil

“

### L'IA SIMULE DIFFÉRENTS PROFILS :

Client exigeant, hôte défensif, débutant stressé, collaborateur expérimenté...

Feedback immédiat après chaque simulation : points forts, axes d'amélioration, suggestions de formulation.



**Accueil en magasin**  
Vers une expérience client réussie

# LA COHÉRENCE DES DEUX CAPSULES



## HÔTES DE CAISSE

Développent leurs compétences relationnelles :  
accueil, gestion des objections, empathie,  
propositions commerciales.

## MANAGERS

Développent leur capacité à accompagner leurs équipes :  
observation, feedback constructif, coaching terrain adapté à  
chaque profil.

## ◆ UN LANGAGE COMMUN

Le manager n'est plus seulement un contrôleur — il devient un vrai coach terrain qui sait de quoi il parle, parce qu'il s'est entraîné lui aussi.

« *C'est un véritable écosystème d'apprentissage* »



# 4. TIPS DE DÉPLOIEMENT



1

## PRÉPARATION DU DÉPLOIEMENT

Intégration dans les parcours de formation LMS. Choix et envoi du matériel terrain (casques avec micro + fiches explicatives).

2

## POC – PARIS NORD

Validation du modèle sur 2 412 collaborateurs en caisse. +6 points de NPS dès la phase test.

3

## COMMUNICATION 360°

Campagne de communication multicanale : e-mails aux équipes, kits en magasin, accompagnement des managers pour l'adoption.

4

## DÉPLOIEMENT NATIONAL

Extension à l'ensemble du réseau Monoprix. Accompagnement terrain pour favoriser l'adoption par les équipes.

# 5. LES RÉSULTATS CONCRETS



**+6**

points de NPS

*Objectif initial : +2 pts*

sur Paris Nord (N-1)

**2 412**

collaborateurs formés à date

*Phase POC – Paris Nord*



**Prix U-Spring 2026**

« Transformation Digitale & IA »

Lauréat 2026



## ENGAGEMENT APPRENANTS

Gain de confiance, réduction du stress,  
autonomie accrue dans la gestion client



## TRANSFORMATION MANAGÉRIALE

Managers devenus de vrais coachs terrain,  
amélioration de la qualité des feedbacks



## PRATIQUES DURABLES

Entraînement illimité & sans risque —  
apprentissage par l'erreur, rejouable à l'infini

# 6. ET LA SUITE ?



## DÉPLOIEMENT NATIONAL EN COURS

Extension à l'ensemble du réseau Monoprix — tous magasins, toute la population encaissement.

## LANCEMENT DE NOUVEAUX MODULES

Architecture technique permettant la création de nouvelles capsules IA : rayon, conseil client, SAV...

## PROGRAMME VR POUR LES MÉTIERS EN MAGASIN

Création d'un programme de formation en réalité virtuelle pour former aux gestes métiers terrain.

## VISION DE TRANSFORMATION GLOBALE

Faire de l'IA conversationnelle le standard pour l'acculturation de toutes les compétences relationnelles du Groupe.

# 7. POINTS CLÉS & CONSEILS



## CHOISIR LE BON CAS D'USAGE

Cibler les situations les plus complexes et à fort enjeu business. Commencer par un POC ciblé et mesurable.

## FORMER MANAGERS ET COLLABORATEURS

La cohérence des deux capsules crée un langage commun et un écosystème d'apprentissage durable.

## CO-CONSTRUIRE AVEC VOTRE PARTENAIRE

Travailler main dans la main pour adapter les capsules à vos contraintes terrain. Garder la main sur le contenu.

## MESURER DÈS LE DÉPART

Définir les KPIs avant de lancer : NPS, engagement, confiance. Les résultats concrets légitiment le dispositif.

## COMMUNICATION 360° INDISPENSABLE

Accompagner le déploiement avec une campagne de com multicanale et un kit terrain (matériel + fiches explicatives).

## PENSER SCALABILITÉ

Concevoir une architecture répliquable pour déployer rapidement de nouveaux modules sur d'autres métiers.

# MERCI

## POUR VOTRE ÉCOUTE



Adeline Baral · Eva Sypsas-Clisson · Thiên-Sinh Polodna

Monoprix × Uptale – Webinaire 19 Mai 2026