

# La couche essentielle d'un chatbot IA **digne de confiance.**

Un chatbot client n'est jamais plus fiable que les documents dont il dépend.

Chatbot client RPG · Accéléré par [TotalEnergies](#) 

**Station F, Paris - Juin 2026.** K-AI a cartographié et audité l'intégralité du corpus du chatbot client de TotalEnergies Retail Power & Gas, environ 500 pages web, révélant que 19 % d'entre elles étaient à corriger, dont des cas impossibles à repérer manuellement à grande échelle. En trois semaines et à ressources limitées, 53 % ont déjà été corrigées, en priorité les plus critiques.

## ~500

pages web cartographiées et auditées par K-AI

## 19%

des pages à corriger, identifiées par K-AI

## 53%

des cas résolus en 3 semaines en priorité les plus critiques

### 1 Le défi

Déjà en production, le chatbot client RPG répond en langage naturel aux particuliers, professionnels, entreprises et collectivités, à partir d'environ 500 pages de documentation web officielle. Une base vivante, enrichie au fil des années, finit par contenir des versions divergentes, difficiles à repérer manuellement, mais qu'un assistant restitue avec assurance, au risque d'éroder la confiance du client.

### 2 L'apport de K-AI

K-AI a cartographié et audité l'intégralité de cette base. La détection des incohérences est **quasi instantanée**, là où une revue manuelle prendrait un temps considérable et resterait difficilement exhaustive : l'analyse a identifié **19 % des pages à corriger**, y compris des cas que les équipes n'auraient pas repérés à l'œil. Et parce que chaque cas est routé vers le bon expert, avec un diagnostic déjà préparé, **la mise à jour qui suit est tout aussi rapide.**

### 3 Le résultat

En trois semaines et avec des ressources limitées, 1 à 2 experts, une demi-journée à une journée par semaine, les équipes se sont **concentrées sur les cas prioritaires pour la mise à jour : 53 % des cas ont déjà été résolus.** Une base fragmentée transformée en **réfèrentiel de confiance**, fiable pour l'IA comme pour les clients. À la clôture, le taux d'exactitude du chatbot sera mesuré **avant / après** fiabilisation.

## Comment ça marche

POUR LES ÉQUIPES DATA, IA & MÉTIERS

- Analyse branchée sur les **sources existantes**, sans migration
- **Détection automatisée** des incohérences, avec recommandations
- Chaque cas **routé vers le bon expert**, avec un diagnostic déjà préparé
- Les **experts métier** restent maîtres de la décision. K-AI prépare, ils tranchent

« La démarche a permis d'identifier des conflits que nous aurions difficilement repérés à l'œil. Les recommandations font voir le problème immédiatement et savoir vers quel expert l'orienter. »

— **Thomas Bensoussan**, Head of Digital Products, TotalEnergies Retail Power & Gas

## Et dans vos corpus ?

Toute base qui alimente une IA porte la même dette invisible, tant qu'on ne l'a pas mesurée. Le point de départ tient en un chiffre : le vôtre.

CARTOGRAPHIER UN CORPUS

[contact@k-ai.ai](mailto:contact@k-ai.ai) →

### À PROPOS DE K-AI

K-AI est la **Document Knowledge Platform** : la couche qui gouverne, fiabilise et active le patrimoine documentaire des grandes entreprises, entre les sources (SharePoint, Confluence, GED) et leurs consommateurs, équipes comme agents IA, pour que chacun obtienne la bonne réponse, sourcée et à jour.

### CONTACT PRESSE

[ojourdran@k-ai.ai](mailto:ojourdran@k-ai.ai)

k-ai.ai

Réalisé avec TotalEnergies Retail Power & Gas ·  
Accéléré par TotalEnergies On.