

Dossier de Presse SantExpo 2026

IA conversationnelle souveraine pour les établissements de santé Quand l'intelligence artificielle décroche... sur leurs propres serveurs

IPContact Group - Stand S64 - Secteur IT

Paris Expo Porte de Versailles - Hall 1

19, 20 et 21 mai 2026



Résumé

À l'heure où l'intelligence artificielle s'impose dans les établissements de santé, **la question de la souveraineté dépasse largement le simple lieu d'hébergement.**

Une solution peut être hébergée en France tout en continuant à dépendre d'API externes, de modèles opérés à distance ou d'infrastructures sur lesquelles l'établissement ne conserve qu'un contrôle limité.

À SantExpo 2026, IPContact Group présentera une intelligence artificielle conversationnelle téléphonique déployable sur les serveurs de l'établissement ou dans un cloud privé français, sans dépendance à des infrastructures étrangères.

Cette technologie automatise notamment :

- L'accueil téléphonique hospitalier
- L'orientation des appels
- La prise de rendez-vous
- L'accès vocal à une base documentaire
- La qualification de tickets informatiques
- La diffusion d'informations

Une question simple : où tourne réellement votre IA ?

Le terme « IA souveraine » est désormais largement utilisé. Pourtant, plusieurs niveaux de maîtrise coexistent.

Quelques questions permettent de distinguer une architecture réellement souveraine :

- Le moteur d'intelligence artificielle fonctionne-t-il sans API externe ?
- Les données, transcriptions et journaux restent-ils dans un environnement maîtrisé ?
- La solution peut-elle fonctionner sans connexion Internet ?
- Où sont hébergés les modèles et leurs mises à jour ?
- L'établissement garde-t-il la maîtrise complète de son architecture ?
- Une clause de réversibilité est-elle prévue ?

Une IA conçue pour les usages hospitaliers

L'IA conversationnelle développée par IPContact Group et [Logicielnet](#), son ESN et opérateur télécom déclaré auprès de l'ARCEP, s'intègre aux outils métier de l'établissement.

Applications possibles :

- Standard téléphonique hospitalier
- Prise de rendez-vous médicaux
- Réponses aux questions fréquentes
- Orientation des patients via transfert d'appels
- Diffusion d'informations
- Support informatique
- Gestion de crise sanitaire
- Débordement d'appels

Démonstrations présentées à SantExpo 2026

• Agent vocal téléphonique

Une intelligence artificielle conversationnelle répond naturellement au téléphone et traite les demandes les plus fréquentes : prise de rendez-vous, diffusion d'informations pratiques, consultation de procédures, réponses à des FAQ, notices, règlements ou référentiels internes.

L'objectif consiste à décrocher immédiatement, qualifier la demande et fournir une réponse cohérente ou orienter l'appel vers le bon interlocuteur.

• Callbot de prise de rendez-vous

L'intelligence artificielle comprend la demande formulée par l'appelant, consulte les disponibilités de l'agenda en temps réel et peut enregistrer, déplacer ou annuler un rendez-vous de manière autonome.

Mardi 19 mai à 14h30 : Démonstration animée par **Stéphane Sahlab CEO**

Cette présentation s'appuie sur l'intégration avec [My Simply Agenda](#), solution française de prise de rendez-vous en ligne, et illustre comment un agent vocal dialogue avec les appelants et synchronise automatiquement les réservations dans l'agenda.

• Qualification de tickets techniques

À partir d'un cas d'usage développé pour le **CHU de Martinique**, l'agent vocal conversationnel prend en charge les appels adressés au support informatique et collecte automatiquement les informations indispensables à l'ouverture d'un incident : identité de l'appelant, service concerné, localisation, équipement impacté, description de la panne et niveau de priorité.

Les éléments recueillis sont ensuite transmis à l'outil ITSM afin de créer le ticket sans ressaisie et de réduire le délai de prise en charge par les équipes techniques.

Les journalistes souhaitant [organiser un entretien avec Patrick Gomez](#) peuvent prendre rendez-vous.

• RAG juridique hospitalier

Le chatbot génératif répond aux questions relatives à l'intérim hospitalier en s'appuyant exclusivement sur une base documentaire juridique validée et mise à jour par des experts en droit social.

Mercredi 20 mai à 14h30 : Démonstration animée par **Vincent Le Faucheur**, du cabinet Optima Conseil Avocats.

Cette présentation illustre comment un [chatbot documentaire interroge par écrit un corpus spécialisé](#) afin d'obtenir des réponses fiables et contextualisées sur les problématiques RH et juridiques liées à l'intérim hospitalier.

Du POC à la production

La réussite d'un projet d'intelligence artificielle ne repose pas uniquement sur la performance du modèle. **Elle dépend tout autant du travail humain nécessaire pour transformer une technologie en outil réellement opérationnel.**

Experts métier, responsables qualité, ingénieurs, intégrateurs et équipes d'exploitation interviennent conjointement pour définir les scénarios conversationnels, sélectionner les informations de référence, vérifier les réponses produites et ajuster en permanence le dispositif en fonction des retours du terrain. L'intégration aux applications métier, la qualité des données, la supervision continue et l'amélioration progressive des dialogues constituent autant de tâches qui mobilisent des compétences humaines spécialisées.

Depuis le cadrage initial jusqu'à la mise en production, IPContact Group accompagne ses clients à chaque étape : analyse des processus, paramétrage, connexion aux applications, gouvernance documentaire, phases de tests, conduite du changement et suivi opérationnel.

L'intelligence artificielle automatise une partie des interactions, mais sa fiabilité repose avant tout sur l'expertise des femmes et des hommes qui conçoivent, entraînent, supervisent et font évoluer la solution dans la durée.

« *Un prototype impressionne en quelques minutes. Une solution de production se juge sur sa capacité à fonctionner durablement dans un environnement métier réel.* » Patrick Gomez

Patrick Gomez, chercheur de formation et concepteur de l'IA conversationnelle du groupe

Patrick Gomez, fondateur de Logicielnet et directeur R&D d'IPContact Group, est docteur et ancien élève de l'École normale supérieure à Paris.

Avant de créer ses premières solutions logicielles, il a mené des travaux de recherche au Commissariat à l'énergie atomique et aux énergies alternatives puis au sein d'Euratom, participant pendant près de dix ans au programme ITER.

Sous son impulsion, Logicielnet a **adopté une architecture SaaS dès 2001**, obtenu le statut d'opérateur télécom déclaré auprès de l'ARCEP en 2005 et développé, à partir de 2017, des technologies de décroché automatique qui constituent aujourd'hui l'une des bases de l'IA conversationnelle téléphonique du groupe.

Une expertise historique dans la gestion des appels sensibles

Depuis 2001, IPContact Group accompagne les organisations confrontées à des enjeux de disponibilité, de traçabilité et de continuité de service.

Le groupe intervient dans des environnements soumis à de fortes contraintes organisationnelles et réglementaires, où la qualité de traitement, la réactivité et la maîtrise des procédures revêtent une importance particulière. Parmi les références marquantes :

- **Thales Communications & Security SAS**, pour la continuité du service « Contact clients » en dehors des heures ouvrées, avec prise en charge bilingue français-anglais de 2006 à 2018 ;

- plusieurs **Agences Régionales de Santé** et **l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris**, dans le cadre de dispositifs de gestion d'appels à forte variabilité de volumétrie ;
- **l'ARS Occitanie**, pour laquelle près de cinq millions d'appels ont été traités pendant onze mois durant la crise Covid-19, mobilisant jusqu'à 120 téléopérateurs et une base documentaire mise à jour en continu.

Ces expériences illustrent la capacité du groupe à exploiter des solutions associant procédures évolutives, scénarios d'escalade, supervision renforcée et contrôle qualité dans des contextes particulièrement sensibles.

À propos d'IPContact Group

IPContact Group conçoit et exploite des services d'accueil téléphonique, de relation client et d'intelligence artificielle conversationnelle. Le groupe réunit :

- IPContact & A3Com : deux centres d'appels
- Logicielnet : ESN et opérateur télécom déclaré auprès de l'ARCEP
- Phone Partners : agence de prospection téléphonique BtoB

Depuis 2001, le groupe associe expertise métier, infrastructure télécom opérée en interne et intelligence artificielle conversationnelle pour renforcer la joignabilité téléphonique des organisations.

Rencontrer IPContact Group à SantExpo 2026

Stand S64 - Secteur IT

Démonstrations en continu :

- IA téléphonique souveraine
- Prise de rendez-vous automatisée synchronisée avec My Simply Agenda
- Agent vocal documentaire (RAG) avec l'expertise du cabinet d'avocat Optima
- Qualification de tickets pour la DSI du CHU Martinique
- Accueil hybride IA + humain