

Guide d'utilisation Malika™

De la première connexion à votre premier compte rendu, et tout ce qui suit. Ce guide couvre les deux formules : Premium (l'IA de Malika, payée en crédits) et Entreprise (votre propre clé IA).

Dernière mise à jour : septembre 2026 · malikaflow.com/help

SOMMAIRE

- | | |
|---|--|
| 1. Démarrer en cinq minutes | 8. Ask Malika |
| 2. Enregistrer une conversation | 9. Application sur téléphone, notifications et Safari sur iPhone |
| 3. Noms et termes clés | 10. Premium ou Entreprise : crédits et clé API personnelle |
| 4. Lire le compte rendu | 11. Consultations médicales (médecin et patient) |
| 5. Clients et parcours client | 12. Confidentialité et vos données |
| 6. Envoyer le compte rendu à votre client | 13. Dépannage |
| 7. Corriger la transcription et régénérer le compte rendu | 14. Questions fréquentes |

1. Démarrer en cinq minutes

1. **Connectez-vous** sur malikaflow.com/auth avec l'adresse e-mail utilisée pour créer votre compte. Mot de passe oublié ? Cliquez sur « Mot de passe oublié » ; vous recevrez un lien valable une heure.
2. **Choisissez la langue de l'interface** dans la barre latérale (français, anglais, néerlandais, allemand, espagnol). La langue d'un compte rendu suit toujours la langue parlée pendant la conversation, pas celle de l'interface.
3. **Choisissez votre profil** dans la carte Démarrage rapide : coach, thérapeute, recruteur, médecin ou général. Cela fixe le type de séance par défaut, pour que le compte rendu soit rédigé comme votre métier l'attend.
4. **Installez Malika sur votre téléphone** (chapitre 9). Enregistrer depuis l'application sur l'écran d'accueil est plus fiable que depuis un onglet du navigateur.

5. **Enregistrez votre première conversation** : touchez le grand bouton Malika, parlez, touchez stop. Quelques minutes plus tard, le compte rendu est dans votre tableau de bord et dans votre boîte mail.
-

2. Enregistrer une conversation

En présentiel. Ouvrez le tableau de bord, choisissez le type de séance sous le bouton d'enregistrement (Réunion standard, Coaching, Thérapie, Entretien, Consultation médicale), posez le téléphone sur la table entre vous et touchez le bouton Malika. Le chronomètre démarre. Touchez le bouton stop quand vous avez terminé. Gardez l'application ouverte au premier plan pendant l'enregistrement ; Malika maintient l'écran allumé et envoie l'enregistrement par petits morceaux pendant que vous parlez. Chaque morceau est d'abord conservé sur votre appareil : une coupure de connexion, un onglet fermé ou un plantage ne font rien perdre, Malika envoie le reste dès que vous êtes de nouveau en ligne.

En visio (Zoom, Teams, Google Meet ou autre). Deux façons :

- Ouvrez le tableau de bord sur le même ordinateur que la visio et lancez l'enregistrement là. Malika enregistre via votre micro : utilisez les haut-parleurs du portable (pas de casque) pour que l'autre partie soit aussi entendue.
- Ou posez votre téléphone avec l'application Malika ouverte à côté de l'ordinateur et enregistrez depuis le téléphone.

Importer un enregistrement existant. Séances → Importer, puis choisissez un fichier audio (m4a, mp3, wav, webm, mp4). Il est traité exactement comme un enregistrement en direct.

Dites toujours que vous enregistrez. Vous êtes responsable du consentement. Le plus souvent, un simple « J'enregistre nos conversations pour rédiger un bon compte rendu, d'accord ? » suffit ; notez la réponse dans votre dossier.

Premium : chaque type de séance coûte un nombre fixe de crédits (Standard 7, Entretien 11, Médical 12, Coaching et Thérapie 16). Votre solde est sous Facturation & crédits. **Enterprise** : pas de crédits ; l'IA fonctionne avec votre propre clé API (chapitre 10).

3. Noms et termes clés

Sous le type de séance se trouve le champ *Noms & termes clés*. Saisissez les noms des participants, noms d'entreprises, médicaments, projets ou jargon, séparés par des virgules, par exemple *Anna Bergmann, TDAH, budget T3*. Le moteur de transcription s'en sert comme indices : les noms propres et les termes spécialisés sont écrits correctement au lieu d'être devinés. Le champ se vide après chaque enregistrement. Si la séance est liée à un client, son nom et son entreprise sont ajoutés automatiquement.

4. Lire le compte rendu

Ouvrez une séance depuis le tableau de bord ou la page Séances. Le panneau comporte des onglets :

- **Brief** — le compte rendu en une page : résumé court, prochaines étapes par personne, décisions et résumé détaillé. C'est ce que vous recevez par e-mail.
- **Transcription** — le texte intégral avec intervenants et horodatage, plus les boutons pour la modifier ou régénérer le compte rendu (chapitre 7).
- **Résumé, Actions, Décisions, Chronologie** — les briques du compte rendu, chacune sur son onglet.
- **Ton, Analyses, Risque, Schémas, Sujets** — analyse plus profonde : humeur au fil de la conversation, points de tension, signaux de risque, comportements et thèmes récurrents.
- **Mémoire** — ce que Malika a retenu de ce client pour la prochaine fois.
- **Coaching, Intervenants, Suivi, Candidat, Glossaire, Patient** — apparaissent selon le type de séance (coaching, entretien, médical).

Les onglets indiquant « Moteur pas encore exécuté » se lancent en un clic ; les utilisateurs Premium voient le coût en crédits sur le bouton. Après chaque séance terminée, vous recevez aussi le compte rendu par e-mail, et une notification push si vous l'avez activée (chapitre 9).

5. Clients et parcours client

Juste après un enregistrement, Malika demande à quel client appartient la séance (*Lier & analyser*). Vous pouvez aussi lier une séance plus tard depuis son panneau. Créez vos clients sur la page Clients

avec un nom, une personne de contact, une entreprise et une adresse e-mail.

Ouvrez un client pour voir le **Profil de connaissance** (préférences, préoccupations, sujets récurrents, style de décision, construit à partir de toutes les séances liées) et le **Parcours client** : une chronologie de chaque séance avec ton, niveau de risque, nombre d'actions et de décisions, et un court récit de l'évolution de la première à la dernière conversation, avec des points d'attention pour la suivante. Le récit apparaît dès qu'au moins deux séances analysées sont liées.

6. Envoyer le compte rendu à votre client

Rien n'est jamais envoyé automatiquement à un client. Dans le panneau de la séance, cliquez sur **Envoyer au client**. Malika affiche l'adresse e-mail du client et demande confirmation. Le client reçoit le compte rendu (résumé, prochaines étapes, décisions) sans les onglets d'analyse : pas d'analyse de ton, pas de signaux de risque, pas de notes de coaching.

Pour les consultations médicales, le patient reçoit la **version patient** : langage simple, chaque terme médical expliqué, questions à poser la prochaine fois et quand contacter le cabinet. La note clinique reste chez vous.

Vous pouvez aussi copier un **lien de partage** vers une version web en lecture seule du compte rendu.

7. Corriger la transcription et régénérer le compte rendu

Des noms mal entendus, un passage à retirer, un mauvais intervenant ? Ouvrez l'onglet Transcription et cliquez sur **Modifier la transcription**. Gardez un paragraphe par intervenant sous la forme « Nom : texte » pour conserver la vue par intervenant ; les horodatages ne sont pas conservés après modification. Cliquez sur **Enregistrer la transcription**. Malika demande si vous voulez régénérer le compte rendu à partir du texte corrigé. Vous pouvez aussi le faire plus tard avec **Régénérer le compte rendu**. La régénération remplace les résultats existants et, en Premium, coûte des crédits comme une analyse normale. La transcription corrigée est aussi réindexée pour Ask Malika.

8. Ask Malika

Ask Malika (barre latérale) répond à vos questions sur l'ensemble de vos séances : « Qu'avons-nous convenu avec Anna pour l'échéance ? », « Quels clients ont parlé de troubles du sommeil ? », « Résume mes trois dernières conversations avec Peter ». Les réponses sont dans la langue de votre interface et citent les séances dont elles proviennent. Seules vos propres séances sont consultées ; les données d'autres utilisateurs ne sont jamais incluses.

9. Application sur téléphone, notifications et Safari sur iPhone

Installez Malika sur votre téléphone. Le tableau de bord est une application web que vous pouvez ajouter à l'écran d'accueil ; elle s'ouvre alors en plein écran comme une application classique et les enregistrements restent fiables.

- **iPhone / iPad** : ouvrez malikaflow.com/dashboard dans Safari, touchez le bouton Partager (carré avec une flèche), choisissez « Sur l'écran d'accueil », touchez « Ajouter ». Ouvrez désormais Malika depuis l'écran d'accueil.
- **Android** : ouvrez le tableau de bord dans Chrome, touchez le menu (⋮) en haut à droite, choisissez « Ajouter à l'écran d'accueil » ou « Installer l'application ». Ou touchez le bouton « App » à côté du menu dans le tableau de bord.

Notifications. Réglages → Notifications → *Activer les notifications*. Vous recevez un message sur cet appareil dès qu'un compte rendu est prêt ; le toucher ouvre la séance. Sur iPhone, cela ne fonctionne que depuis l'application sur l'écran d'accueil, pas depuis un onglet Safari.

Pendant un enregistrement sur téléphone : gardez Malika au premier plan, ne verrouillez pas le téléphone et ne passez pas longtemps sur une autre application. L'enregistrement est envoyé par morceaux au fil de l'eau et conservé d'abord sur le téléphone. Si la connexion coupe, l'enregistrement continue ; la ligne sous le chronomètre indique combien de parties attendent encore d'être envoyées.

10. Premium ou Enterprise : crédits et clé API

personnelle

Premium utilise l'IA de Malika. Chaque séance coûte des crédits (chapitre 2) ; un nouveau compte démarre avec 150 crédits et 14 jours d'essai, puis vous choisissez un abonnement avec 500 crédits par mois. Les enregistrements de plus d'une heure coûtent 1 crédit de plus par quart d'heure entamé, traduire un rapport coûte 1 crédit ; Ask Malika est gratuit jusqu'à 50 questions par mois. Achetez des crédits supplémentaires ou l'extension Interview Intelligence sous Facturation & crédits. Les comptes de test n'ont pas besoin d'abonnement.

Enterprise (votre propre clé) fonctionne avec votre propre clé API OpenAI : pas de crédits, et vos conversations sont traitées sous votre propre contrat API. Créez une clé sur platform.openai.com (API keys → Create new secret key), collez-la dans Réglages → Clés API → OpenAI et cliquez sur Enregistrer. La clé est stockée chiffrée et n'est plus jamais affichée en entier. Tant qu'aucune clé n'est saisie, les comptes de test utilisent la clé de Malika pour que vous puissiez commencer tout de suite.

Le reste de l'application est identique pour les deux formules : enregistrement, comptes rendus, clients, envoi aux clients, Ask Malika et notifications.

11. Consultations médicales (médecin et patient)

Choisissez le type de séance **Consultation médicale**. Un seul enregistrement donne deux comptes rendus : une note de consultation clinique pour le praticien (motif, antécédents, constatations, évaluation, plan, médicaments, examens et orientations) et une version patient en langage simple avec un glossaire de chaque terme médical employé, des questions à poser la prochaine fois et quand contacter le cabinet. Malika ne rapporte que ce qui a réellement été dit ; elle n'ajoute jamais de diagnostic ni de conseil.

Les patients peuvent aussi apporter Malika à leurs propres rendez-vous : enregistrer (avec l'accord du médecin) et relire tranquillement chez soi ce qui a été dit. Fonctionne en français, néerlandais, allemand, espagnol et anglais, quelle que soit la langue parlée.

12. Confidentialité et vos données

- Vos séances, transcriptions, comptes rendus et clients ne sont visibles que par vous. Les autres utilisateurs ne peuvent jamais les voir.

- Les fichiers audio sont supprimés automatiquement 7 jours après l'enregistrement ; la transcription et le compte rendu sont conservés. Les journaux techniques sont gardés 90 jours.
 - Supprimez vous-même une séance depuis la page Séances ; elle disparaît immédiatement, transcription et analyse comprises.
 - Exportez tout ce que vous avez via Réglages → Confidentialité → Exporter mes données (RGPD). À la fermeture du compte, toutes vos données sont supprimées après 90 jours.
 - Malika est conçue pour l'UE : serveurs dans l'UE, consentement RGPD à l'inscription, rien n'est utilisé pour entraîner des modèles d'IA.
-

13. Dépannage

- **« Micro non autorisé »** — le navigateur bloque le micro. iPhone : Réglages → Safari → Micro → Autoriser, ou pour l'application de l'écran d'accueil Réglages → Malika → Micro. Android/Chrome : touchez le cadenas dans la barre d'adresse → Autorisations → Micro.
 - **L'enregistrement s'est arrêté tout seul** — le téléphone a généralement été verrouillé ou une autre application a pris le micro (appel, mémo vocal). Installez Malika sur l'écran d'accueil et gardez-la au premier plan. La partie déjà enregistrée est conservée et traitée.
 - **Un message « Enregistrement sauvegardé » ou « Enregistrement inachevé » sur le tableau de bord** — cet enregistrement est encore sur cet appareil. Un enregistrement sauvegardé s'envoie tout seul dès que vous êtes en ligne (ou touchez *Envoyer maintenant*). Un enregistrement inachevé signifie que la page s'est fermée avant que vous n'appuyiez sur stop : touchez *Envoyer & traiter* pour obtenir le compte rendu, ou *Supprimer* pour l'effacer de l'appareil et de Malika.
 - **La séance affiche « error »** — l'audio n'a pas pu être traité (fichier vide ou endommagé, pas de parole). Ouvrez la séance et cliquez sur *Réessayer*, ou enregistrez à nouveau. L'équipe Malika est alertée automatiquement pour chaque séance en échec.
 - **Pas d'e-mail de compte rendu** — vérifiez vos indésirables et ajoutez noreply@malikaflow.com à vos contacts. Le compte rendu est toujours aussi dans le tableau de bord.
 - **Noms erronés dans la transcription** — utilisez Noms & termes clés avant l'enregistrement (chapitre 3) ou corrigez la transcription ensuite (chapitre 7).
 - **Le compte rendu est dans la mauvaise langue** — les comptes rendus suivent la langue parlée. Si deux langues sont mélangées, la langue dominante est utilisée.
 - **Déconnecté sur le téléphone** — reconnectez-vous ; une session reste valable 30 jours par appareil.
-

14. Questions fréquentes

Malika fonctionne-t-elle sans internet ? En partie. Si la connexion coupe pendant l'enregistrement, Malika continue d'enregistrer et conserve tout sur votre appareil, puis l'envoie dès que vous êtes de nouveau en ligne. Ouvrir le tableau de bord et traiter l'enregistrement nécessitent une connexion.

Quelle durée maximale pour une conversation ? Environ trois heures par séance. Les longues séances mettent plus de temps à être traitées (environ une minute par dix minutes d'audio).

Puis-je enregistrer deux personnes avec le même téléphone ? Oui. Malika sépare les intervenants automatiquement ; les nommer avant (chapitre 3) améliore les étiquettes.

Un client peut-il voir mon analyse ? Non. Un client ne reçoit que ce que vous lui envoyez, et cela n'inclut jamais l'analyse de ton, de risque ou de coaching.

Puis-je utiliser Malika sur un ordinateur ? Oui, dans tout navigateur moderne sur malikaflow.com/dashboard. L'application sur téléphone est facultative.

Où modifier mon nom, mon e-mail ou mon mot de passe ? Réglages → Profil. L'adresse e-mail ne peut pas être modifiée par vous-même ; contactez le support.

Qui contacter ? Répondez à n'importe quel e-mail de Malika ou utilisez le formulaire sur malikaflow.com/contact. Une vraie personne vous répond.