
Documents sauvegardés

Mercredi 8 novembre 2023 à 15 h 04

1 document

Par Université de Toulouse

Sommaire

Documents sauvegardés • 1 document

Le Monde

9 novembre 2023

Retrouver le sourire avec l'IA ?

L'intelligence artificielle (IA) qui donne le sourire permanent aux vendeurs, aux agents de la fonction publique et autres salariés en contact avec la clientèle, c'est déjà du présent. Depuis ...

3

Documents sauvegardés

Le Monde

© 2023 SA Le Monde. Tous droits réservés.
Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.

PubliC Certificat émis le 8 novembre 2023 à
UNIVERSITE-DE-TOULOUSE à des fins de
visualisation personnelle et temporaire.

news-20231109-LM-202311092*20*21267606694

Nom de la source	Le Monde	Jeu	9 novembre 2023
Type de source	Presse • Journaux	Le Monde	
Périodicité	Quotidien	• p. 20	
Couverture géographique	Internationale	• 528 mots	
Provenance	France		



Carnet de bureau chronique par Anne Rodier

Retrouver le sourire avec l'IA ?

chronique par Anne Rodier

L'intelligence artificielle (IA) qui donne le sourire permanent aux vendeurs, aux agents de la fonction publique et autres salariés en contact avec la clientèle, c'est déjà du présent. Depuis trois ans, plusieurs start-up (Sanas, Krisp, Alta Voce) développent et commercialisent des logiciels qui permettent de modifier la prosodie des interlocuteurs, en partant d'un principe reconnu : le sourire de celui qui parle s'entend dans sa voix. Le ton stressé voire comminatoire de l'opératrice qui vient de passer un mauvais moment avec le client précédent est remplacé par quelques phrases claires qui transpirent l'empathie grâce à l'« assistance sourire ». De quoi susciter l'intérêt de l'industrie des centres d'appels qui a fourni les premiers clients aux éditeurs de ces logiciels.

L'IA transforme en effet la voix des salariés avec des applications diverses. Celle de la start-up Sanas, développée en 2021 pour l'industrie des centres d'appels, gomme l'accent local des opérateurs auquel certains consommateurs réagissaient avec agressivité. Il s'agit de « briser les barrières linguistiques » et de « rendre les communi-

cations plus inclusives », assure le directeur d'exploitation, Sharath Keshava Narayana.

La solution Alta Call, développée par des chercheurs et des ingénieurs du son de l'Institut de recherche et coordination acoustique/musique, améliore l'intelligibilité d'un message et simule un sourire en temps réel. « Dans les centres de contact, on vous demande de sourire toute la journée, l'idée a été d'aider les salariés à désamorcer l'agressivité de certains usagers », explique Sarah Boujendar, maîtresse de conférences à l'université Toulouse-Capitole, autrice d'une thèse sur les conséquences de l'agressivité verbale sur la performance des salariés. Dernier exemple, Krisp, comme les deux précédents logiciels, supprime les bruits de fond : ceux de la rue ou des enfants qui jouent dans la pièce du télétravailleur, jusqu'aux clics de la souris. L'espoir d'une meilleure productivité des réunions en hybride, ou d'une plus grande efficacité d'une communication en télé médecine ou avec le SAMU.

L'intérêt économique pourrait être réel. La start-up Alta Voce a mesuré une hausse des ventes de 8 % à 30 % à l'is-

sue d'une expérimentation d'un mois d'Alta Call dans un centre d'appels de 1 300 salariés. L'intérêt managérial du « sourire artificiel » vient lui aussi d'être attesté dans un centre de relation client du service public. « On a commencé par un petit échantillon d'une trentaine de personnes durant un mois qui montre une nette amélioration de la performance et une diminution de l'épuisement en fin de journée », détaille Sarah Boujendar. Alta Call fait l'objet d'un projet d'étude d'impact mené en lien avec l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail qui s'étalera sur quatre ans. Comme le prévoit la réglementation, le salarié garde toujours le contrôle du recours à l'IA, rassurent ces start-up. Mais ces innovations inquiètent : sur le respect de l'identité du salarié, de la diversité, et sur l'acceptabilité éthique du client. L'équilibre risques-bénéfices n'est pas encore garanti.