



INDUSTRY

INNOVATION

LA VOIX CHERCHE ENCORE SA VOIE DANS LA SPHÈRE PROFESSIONNELLE

🕒 Temps de lecture : 6 min



Très populaires dans le grand public, les assistants vocaux sont encore peu présents dans l'environnement professionnel. Mais certains secteurs d'activité industrielle et de services commencent à tester ce nouveau moyen de communiquer entre humains et machines.



Parler à son assistant vocal via des écouteurs, une bague ou des lunettes connectés, c'est ce que propose désormais Amazon aux Etats-Unis avec sa nouvelle panoplie d'accessoires Bluetooth, alors que jusqu'à présent, Alexa, l'assistant vocal du géant américain leader sur le marché, n'était disponible que dans les enceintes Echo. Un développement qui illustre le succès rencontré par

Pour l'heure, la principale utilisation de la technologie vocale en milieu industriel reste l'aide aux techniciens de maintenance.

Les enceintes connectées (Amazon Echo, Google Home, HomePod d'Apple) se sont imposées à partir de 2014 aux Etats-Unis (date de sortie d'Echo) et depuis deux ans en France. Il y en aurait 114 millions en service dans le monde et les cabinets spécialisés tablent sur de vives croissances au cours des cinq prochaines années. Aux Etats-Unis, un foyer sur quatre est déjà équipé. Et en France, on dénombre 3,2 millions d'enceintes connectées contre 1,7 million en 2018 (selon l'institut Médiamétrie), et entre 16 et 20 millions d'assistants vocaux sur smartphone (selon le cabinet Roland Berger).

Contraintes sonores et sécuritaires

Mais dans la sphère professionnelle, parler à un assistant vocal est encore quelque chose de très rare. En effet, les contraintes, sonores notamment, de certains environnements, comme les usines et les ateliers mais également les bureaux en *open space*, perturbent la bonne compréhension des instructions vocales par ces appareils.

La sécurité des échanges vocaux envoyés dans le cloud où les algorithmes moulinent les données pour fournir les réponses ou déclencher les actions est un autre frein au déploiement massif de cette technologie dans le BtoB. D'autant que Google et Amazon ont avoué récemment que sur les enceintes, les conversations étaient écoutées, y compris par des opérateurs humains.

Pour éviter de s'en remettre uniquement aux GAFAs pour leurs solutions vocales, une trentaine d'acteurs français publics (laboratoires de recherche) et privés (comme Snips ou Kwalys) ont créé [Le Voice Lab](#) pour « *permettre à l'écosystème français et européen de la voix d'être concurrentiel au niveau mondial et offrir une alternative aux propositions existantes en proposant des API et des services performants autour de la voix* ».

La voix séduit et inquiète

Outre les freins techniques et sécuritaires, mettre en place une solution vocale a

Malgré ces contraintes, des solutions métiers commencent à apparaître, principalement dans les services clients et l'e-commerce, sous forme de «voicebots» (des chatbots qui utilisent la voix plutôt que les échanges écrits), mais aussi dans les ateliers et les usines.

D'après [une étude de la société Pindrop](#), qui a interrogé 500 chefs d'entreprise et responsables informatiques, 85 % des entreprises auront intégré une technologie vocale pour communiquer avec leurs clients d'ici la fin 2019. Mais ils sont aussi 85 % à penser que les craintes de leurs clients au sujet de l'utilisation abusive de leurs données ralentiront l'introduction de la technologie...

Une ambivalence qui fait partie intégrante du vocal, qui séduit et inquiète à la fois. Les offres de solutions conversationnelles se multiplient, comme celles de la start-up lorraine Vivoka, qui propose des logiciels et aussi Zac, un assistant vocal physique pour l'hôtellerie.

Elle a annoncé en juin dernier l'ouverture de la première place de marché au monde dédiée aux technologies vocales, Voice Market, pour aider les entreprises à s'y retrouver dans l'offre de chatbots et autres solutions vocales.

Des robots pilotés à la voix ?

Dans l'industrie, l'entreprise occitane SimSoft Industry a mis au point VOGOF, un assistant vocal intelligent, et SPIX pour « les techniciens de l'industrie 4.0 ».

Pour l'heure, la principale utilisation de la technologie vocale en milieu industriel reste l'aide aux techniciens de maintenance, par exemple pour entretenir un réseau de distribution d'énergie. La start-up américaine iT Speex a également développé un assistant vocal pour contrôler les machines-outils.

Mais avant de voir des lignes de robots industriels pilotés à la voix, il faudra que la réglementation évolue, car cette technologie n'est pas encore prise en compte dans les normes ISO, et il faudra démontrer aux opérateurs que cette nouvelle interface facilite réellement leur travail, tout en les formant aux techniques d'apprentissage du vocabulaire pour que l'assistant vocal comprenne bien leurs requêtes.

Articles liés

INDUSTRY

TRANSFORMATION

LA VOIX EST ENCORE AUX PORT

Les assistants vocaux commencent tout juste à f...
qu'une...



INDUSTRY

INNOVATION

DU BON USAGE DE LA CAMÉRA

La caméra Blaxtair, qui aide à sécuriser le chantie



II

U

L'...
pr



powered by

EN SAVOIR PLUS

➤ VINCI Energies

➤ Actemium ➤ Axians ➤ Citeos ➤ Omexom ➤ VINCI Facilities

➤ VINCI

SUIVEZ-NOUS





TÉLÉCHARGER LES PDF
THE **AGILITY** EFFECT MAGAZINE