

L'Avatar : du Médiateur Synthétique au Coach Digital

"Veuillez valider votre titre de transport, merci", dit une voix féminine douce à un groupe de passagers qui vient de s'engouffrer par la porte arrière du véhicule.

Il y a deux ans à peine, c'est le chauffeur lui-même qui aurait fait l'effort de rappeler à l'ordre les passagers n'ayant pas validé leur coupon. Aujourd'hui, le chauffeur dispose d'un bouton qui déclenche les différentes phrases pré-enregistrées en fonction des situations.

Demain ? Le système détectera tout seul si les passagers ont un titre de transport valide et rappellera à l'ordre individuellement et éventuellement par leur prénom les passagers étourdis - grâce à la RFID (notamment) déjà utilisée dans les puces des cartes orange, et bientôt intégrée à votre téléphone.



Pourquoi la RATP (Régie Autonome des Transports Parisiens) a-t-elle employé ce système ? Le facteur humain ! Lorsque le chauffeur vous rappelle à l'ordre, vous avez quelqu'un auprès de qui vous plaindre ou tenter de trouver une excuse pour montrer gratuitement dans le bus. Parfois même, le chauffeur était pris à parti verbalement ou physiquement. Pour remédier à cela, la RATP utilise cette voix féminine douce dont les intonations et les impacts psychologiques qui en découlent sont finement étudiés. Et cela semble fonctionner.

Questions : est-ce l'avatar féminin du chauffeur masculin du bus ou bien l'avatar féminin censé représenter l'autorité de la RATP ? Est-il

nécessaire que cette voix soit reliée à un système de contrôle automatisée pour qu'elle soit considérée comme un avatar ? Je vous laisse le soin d'y répondre.

Une chose est certaine cependant, ce type de procédé, où l'on utilise des "systèmes" tiers pour résoudre des "conflits" entre deux ou plusieurs êtres humains se développe de plus en plus. Une sorte de médiateur synthétique que nous pouvons appeler un "**médiatar**".



Pourquoi utiliser des médiatars ?

L'être humain aura certainement une réaction différente face au médiatar car il sait que ce dernier ne s'adresse à lui que dans des situations bien précises, dénuées de tout affect. Alors à quoi bon le contredire ? Le médiatar, par essence objectif, il n'interprète pas mais détecte et remarque. Vous n'avez donc personne vers qui vous plaindre ou argumenter. Le médiatar est "user-centric", centré vers vous et ce qu'il vous dit vous concerne directement ; et est basé sur l'observation d'actes élémentaires qui ne prêtent pas par définition à la discussion.

Lorsqu'un enseignant perd l'autorité face à une classe, en désespoir de cause il fait intervenir le Directeur - figure d'autorité suprême au sein de l'école - pour calmer la situation. Le directeur sermonne l'ensemble de la classe. Ceux qui sont concernés se calment éventuellement et les autres se sentent injustement accusés. Pourquoi ne pas utiliser un médiatar qui, sans parti pris, pourra

analyser la situation et réagir au mieux, en fonction du comportement des élèves et cibler le message pour chacun d'eux...

Cibler le message

Cet exemple fait ressortir l'importance du ciblage d'un message. Pour l'instant celui-ci est adressé tous azimuts via des haut-parleurs publics, mais plus tard il pourra être directement envoyé aux personnes concernées par l'intermédiaire du téléphone par exemple - **l'avatar vous appelle**. La voix est synthétisée ce qui permet l'adaptation l'intonation et du message en fonction des situations. Des laboratoires privés et publics (dont France Télécom) travaillent sur tout cela. Essayez d'envoyer un SMS à un téléphone fixe pour vous rendre compte de l'avancée de leurs travaux...



The screenshot shows a Facebook profile for Neville Medhora. The profile includes a profile picture, a cover photo, and various sections such as 'Information', 'Basic Info', 'Contact Info', 'Education Info', 'Photos', 'Groups', 'The Wall', and 'Friends in Other Networks'. The 'Information' section lists his name, network (Texas A&M '05), and last update. The 'Basic Info' section lists his sex (Male), birthday (November 17, 2005), and hometown (Houston, TX). The 'Contact Info' section lists his email (nev@mail.utexas.edu), phone numbers, and current address. The 'Education Info' section lists his college (Texas '05) and high school (Langham Creek High School '01). The 'Photos' section shows a photo of him with the caption 'Facebook Trick 3'. The 'Groups' section shows he is in 6 groups, including 'I Love the Gay at the Wonder In the Union'. The 'The Wall' section shows a post from Anshika Kulkarni (TCU) with the text 'I confirmed you! ... in case you didn't notice :-)'.

Vous connaître mieux

Par la suite, afin que le médiateur soit réellement efficace il devra vous connaître mieux, connaître vos habitudes, vos contraintes, vos projets, éventuellement l'étendue de vos connaissances, etc. Il devient ensuite une interface entre "vous et vous" ou entre "vous et un système informatique ou une base de connaissances", et se mue progressivement en **Coach digital**. Certains y verront une sorte d'**ange gardien** et d'autres

un "**big brother**", cela dépendra de son utilisation et des limites qui lui seront posées...

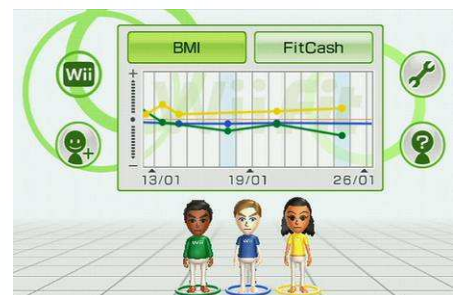
Dans le cadre de l'Entreprise, nous pouvons construire des agents intelligents qui ont une base de connaissances conséquente sur toute l'historique de la société et reliés à Internet pour tout le reste.

Quid du responsable qui doit se séparer d'un employé ? Il peut avant tout faire appel au médiateur - qui connaît chacun des collaborateurs - pour trouver une sortie qui soit bénéfique et pour l'entreprise, et pour l'employé. Ce dernier peut aussi directement s'adresser au médiateur de l'entreprise, qui va pouvoir initier un dialogue avec le médiateur d'une autre société pour l'aider à retrouver un emploi. Ce médiateur va alors introduire l'employé potentiel à son nouveau patron, et initier ainsi la première impulsion de la mécanique RH.

On pourrait aussi imaginer qu'en cas de conflit entre deux membres du personnel, l'on s'adressera au médiateur qui, en utilisant les faits et l'étendue de ses connaissances, proposera une ou plusieurs solutions, les plus adaptées aux contraintes de chacun.

Le coach digital

Dans un autre registre, La Wii Fit de Nintendo nous donne un exemple de coach digital : vous avez un avatar qui compare votre IMC (Indice de Masse Corporelle) à sa base de connaissances. Il va vous préparer un programme fitness adapté à votre morphologie et à vos souhaits. Dans un futur proche, une fois le programme démarré, votre coach va suivre votre évolution et l'adapter au besoin, vous donner des encouragements, surveiller votre alimentation (RFID) et vous rappeler à l'ordre parfois.



Si nous projetons cela dans un contexte d'Hôpital, un coach pourra rappeler à un patient de prendre ses médicaments, d'aller faire sa promenade, surveiller votre état de santé et prévenir le médecin ou l'infirmière en fonction des situations.

Aujourd'hui nous apercevons les prémises de l'introduction d'une tierce personne synthétique dans les rapports humains à humains. Les médiateurs peuvent jouer le rôle de tiers de confiance, un référent totalement objectif – chose impossible chez l'être humain – ou bien se muer en coach digital et vous accompagner dans votre évolution autant personnelle que professionnelle.

L'acceptation massive de tels systèmes dans notre quotidien ne pourra se faire qu'à la condition (minimale) que les médiateurs aient des limites lourdes et des objectifs clairement identifiés, sans parler des problématiques de sécurités associées au développement de bases de connaissances sensibles reliées entre elles notamment celles concernant notre vie privée...

--

Yohan Launay et Nicolas Mas

Téléchargez l'article sur Internet :

<http://www.conceptsl.com/papers/>

Auteurs : Yohan Launay et Nicolas Mas



Yohan Launay, Ingénieur Informatique et NTIC [EFREI–McGill], codirige le cabinet de conseil *ConceptSL* spécialisé dans le Web 3D et les Mondes Virtuels. Depuis 2006, avec son associé **Nicolas Mas**, Ingénieur Systèmes [EFREI], ils identifient, décortiquent et combinent les nouvelles technologies pour aider les entreprises dans leur démarche d'innovation.

Pour nous contacter :

- Yohan.Launay@ConceptSL.com
- Nicolas.Mas@ConceptSL.com
- <http://www.ConceptSL.com>