



## Que sont-ils devenus ? #3

Thibault Duchemin - CEO d'AVA

Nadège MOLL-BOURCEREAU – Responsable Diversités & Inclusion chez Bureau Veritas France

**[musique d'introduction / voix off]** Bonjour et bienvenue dans cette nouvelle série de podcasts co-réalisés par Bureau Veritas et JobinLive. Que sont-ils devenus ? C'est la question à laquelle nous allons répondre en partant à la rencontre des lauréats du Handitech Trophy. Concours qui, depuis 2017, récompense les innovations destinées à compenser le handicap. Aujourd'hui, je suis avec Nadège Moll-Bourcereau - Responsable Diversités & Inclusion chez Bureau Veritas, et avec Thibault Duchemin – CEO d'AVA qui est une solution de sous-titrage en direct pour les personnes sourdes et malentendantes. Le projet a remporté le Handitech Trophy en 2017, c'était la première année du concours, dans la catégorie Intelligence Artificielle & Digital. Bonne écoute à toutes et à tous.

**Marion | JobinLive :** Bonjour Nadège, bonjour Thibault !

**Nadège | Bureau Veritas :** Bonjour Marion, bonjour Thibault !

**Thibault | AVA :** Bonjour !

**Marion | JobinLive :** Nadège vous êtes Responsable Diversités & Inclusion chez Bureau Veritas et Thibault le CEO d'AVA. Ava qui est une solution de sous-titrage en direct pour les personnes sourdes ou malentendantes. Il y a une application pour le téléphone et un logiciel pour l'ordinateur. La solution est destinée à la fois aux particuliers mais aussi aux organisations puisque ça permet de rendre accessible les visioconférences, les réunions en présentiel, ou même les réunions entre collègues. Thibault, est-ce que tu as quelque chose à ajouter sur la description d'AVA ? Est-ce que tu peux nous parler aussi de l'histoire d'AVA, nous dire comment le projet est né ?

**Thibault | AVA :** C'est très synthétique, il faudrait que tu viennes travailler avec nous ! (*rires*) Pour ajouter un peu sur AVA, c'est vraiment une solution qui va allier l'automatique, pour des conversations de confort, du quotidien, et le professionnel, dans le monde professionnel / étudiant, dès qu'il y a une conversation importante, même chez le docteur. On va vraiment couvrir l'ensemble des situations de communication d'une personne sourde ou malentendante et il y en a 450 millions donc ça fait beaucoup de travail. Pour la genèse du projet, j'ai commencé avec 3 personnes sourdes puisque je suis né dans une famille complètement sourde : mon père, ma mère et ma sœur sont

sourds, et j'ai grandi en tant qu'interprète de la famille. Alors ça commence par réaliser que le monde autour de soi n'est pas accessible aux personnes sourdes et malentendantes, ou s'il l'est, très peu. Donc on grandit dans cette situation et on se rend compte que le monde n'est pas fait pour l'homme déraisonnable, il faut avoir un peu l'audace de l'adapter. Et c'est un peu ce que j'ai fait. J'ai fait un parcours d'ingénierie, puis je suis allé étudier à l'Université de Berkeley en Californie. Ce que j'ai remarqué, c'est que la situation était la même à l'autre bout du monde. Vraiment, ça m'a touché. C'était l'époque un peu des débuts des balbutiements de l'IA et des nouvelles technologies entourant les réseaux neuronaux. Et je me suis dit « je suis vraiment au bon endroit au bon moment pour travailler dessus. »

**Marion | JobinLive :** En tout cas c'est super intéressant de voir effectivement que le fait qu'on puisse grandir dans des difficultés comme ça puisse nous pousser à créer des solutions qui servent aujourd'hui à des millions de personnes. Et justement comme tu l'as dit tout à l'heure, ça touche toutes les sphères, aussi bien la sphère privée que la sphère en entreprise. Et justement je voudrais m'adresser à Nadège, est-ce que vous de votre côté, vous sensibiliser vos collaborateurs à ce handicap ? Est-ce que vous avez des exemples d'actions à nous donner, qui ont bien fonctionné ?

**Nadège | Bureau Veritas :** A Bureau Veritas, on propose en moyenne une bonne trentaine d'actions de sensibilisation tout au long de l'année. Que ce soit de façon digitale ou en présentiel. L'une des actions de sensibilisation qui fonctionne le plus auprès de nos collaborateurs c'est celle qui tourne autour de la langue des signes française. On propose différentes actions de sensibilisation sur le handicap auditif comme le Café dans le Silence où nos collaborateurs viennent commander une boisson, un gâteau, dans la langue des signes française. Bien évidemment, ils sont coachés par des personnes sourdes. Et on voit en fait que, très rapidement, la discussion prend forme. Alors, ces cafés dans le silence sont juste une première initiation et vu l'engouement que ça a pris, on a décidé de mettre en place des ateliers de formation à la langue des signes française. Depuis le mois de mars de cette année, 3 niveaux de formation ont déjà été mis en place : niveau basique (on apprend à dire bonjour, merci, au revoir) et sur deux autres niveaux on monte le niveau de la formation pour que nos collaborateurs soient plus à l'aise d'une part dans le milieu professionnel puisqu'on est amenés à recevoir des clients qui sont déficients auditifs mais on a aussi en interne des collaborateurs qui sont déficients auditifs et ça permet d'échanger avec ceux qui sont déjà formés sur la LSF. Et ça prend tellement bien qu'on a même des collaborateurs qui sont en train de monter des petits groupes de discussion LSF entre eux pour maintenir la langue. Une autre action qu'on a proposée l'année dernière à nos collaborateurs était de pouvoir tester leur audition par le biais d'une plateforme digitale, certains ont pu découvrir qu'ils étaient déficients auditifs. Par la suite on a pu les accompagner au niveau de la mission handicap par le biais des différents dispositifs de l'accord.

**Marion | JobinLive :** Heureusement, effectivement, que toutes ces actions de sensibilisation existent et aussi toutes les solutions comme celle d'AVA. Thibault, récemment, vous avez levé des fonds, 10 millions d'euros, bravo. Est-ce tu peux nous parler de l'objectif de cette levée et nous dire quelles sont les étapes à venir ?

**Thibault | AVA :** En effet, on a vraiment commencé avec une poignée d'utilisateurs et quand on a pu un peu montrer à des utilisateurs ce que faisait AVA en fait on a eu beaucoup de réactions très fortes émotionnellement, des gens qui pleuraient, des gens qui voulaient le partager à tous leurs amis. De proches en proches, on s'est fait connaître, on est arrivés à une centaine de milliers d'utilisateurs dans le monde. Ce qui est énorme et qui nous a permis de peaufiner la solution. Il s'agit pour nous, une fois qu'on a validé ce modèle économique, on a levé 10 millions d'euros donc c'est une bonne validation par rapport à ça, il s'agit maintenant de s'attaquer aux 450 millions. C'est une goutte d'eau dans le défi qu'il nous reste à relever. Pour cela, il s'agit pour nous de doubler l'équipe, d'ici 3 mois. La deuxième chose qui est très importante pour nous est de continuer à investir sur l'expérience utilisateur. Pour rendre une communication accessible dans toutes les situations, il y a énormément de paramètres et de variables : le bruit, la connexion internet... On n'a jamais fini d'améliorer le produit. Il faut continuer à investir dedans et avoir une expérience absolument incroyable pour les utilisateurs, c'est vraiment notre premier focus. Ça veut dire aussi s'intégrer aux logiciels du quotidien, au travail, à la vie, quand je vais me balader dans la rue et que je vais avoir besoin de situation de communication, en magasins, dans le métro... on va justement faire de grands pas par rapport à ça. Ce qui nous guide c'est autonomie de la personne sourde. On a beaucoup travaillé sur des solutions de compensation, un des piliers de l'autonomie, mais là on investit énormément aussi sur l'accessibilité. C'est le 2<sup>e</sup> pilier, rendre un environnement accessible dès que j'arrive. Ça c'est repenser les lieux de travail, les lieux d'école, les magasins, ce genre de choses. C'est aussi une philosophie qui va nous occuper sur les prochaines années j'en suis sûr.

**Marion | JobinLive :** En tout cas ce sont de beaux projets pour l'avenir. On te souhaite et on souhaite aussi à toute l'équipe d'AVA, énormément de réussite dans tout ça. Nadège, c'est le moment de votre question jockey ! Est-ce que vous avez une question à poser à Thibault ?

**Nadège | Bureau Veritas :** Alors, j'ai déjà eu l'occasion de tester AVA, notamment dans le cadre d'entretiens de recrutement et aussi dans la vie de tous les jours. Comment vous vous assurez de la précision des transcriptions ? C'est bluffant ! Alors j'ai bien compris qu'il y avait le rôle de l'IA mais est-ce que vous pouvez nous en dire plus ?

**Thibault | AVA :** Oui tout à fait Nadège. Déjà c'est super, merci beaucoup d'aider aux entretiens et de vous assurer qu'il y ait des entretiens qui soient accessibles pour des collaborateurs sourds ou malentendants ou même des candidats. C'est très important, il faut que plus d'entreprises fassent ça et vous êtes vraiment un exemple dessus. Par rapport à la précision, j'ai envie de dire, c'est le combat qui nous anime depuis le début. La précision passe par s'approprier les outils. Beaucoup de personnes délèguent ce point clé qui est la précision à d'autres entreprises et on s'est dit « bah non, c'est vraiment une IA qui doit être faite par et pour les sourds ». Ça nous a permis de vraiment bien comprendre comment était l'IA et de l'adapter à nos besoins. Spécifiquement, dans une conversation en personne ou téléphonique, on n'utilise pas les mêmes types d'ondes sonores. On est capables d'utiliser des algorithmes qui sont adaptés à chaque situation. Un autre exemple c'est quand vous êtes dans une conversation de groupe, tout le pouvoir des téléphones qui sont autour de soi, ou sur ordinateurs, on va pouvoir s'intégrer au microphone et finalement à l'hautparleur, pour vraiment bien être à la source du son, pour vraiment améliorer la précision en aval. En dès qu'il y a une correction de l'IA, parce qu'en conversation de groupe on est capables d'avoir trois points de vue sur une conversation, et bien l'IA s'améliore. Et donc il y a tout ce cercle vertueux d'apprentissage. On

s'est dit qu'il fallait vraiment réduire les coûts, en embrassant la technologie qui arrive sans perdre en qualité humaine. En fait, on combine les deux, on prend le meilleur des deux mondes. L'IA qui est rapide, efficace, peu chère, permet finalement de créer 95% de la transcription. Ce qui permet au professionnel de la transcription derrière, de corriger les mots que l'IA n'a pas bien corrigés et d'avoir un peu cette intelligence humaine qui contrôle, surveille et corrige rapidement. Grâce à ce changement, on peut accompagner l'augmentation très rapide des besoins qu'on a observée par rapport justement à cette demande. Tout ça fait qu'on a une intermédiation humaine qui va corriger l'IA, et qui rend un cercle extrêmement vertueux sur la transcription, c'est-à-dire qu'on a vraiment une IA faite par et pour les sourds. Je pense qu'on est dans le cœur de la Handitech, c'est une technologie qui est tirée par l'utilisation des personnes handicapées.

**Marion | JobinLive** : Exactement. On arrive au bout de ce podcast, je vous remercie à tous les deux d'avoir participé. Je souhaite évidemment énormément de réussite à AVA et pour ma part, je vous dis à bientôt !

**Thibault | AVA** : Merci à vous deux !

**Nadège | Bureau Veritas** : Merci !