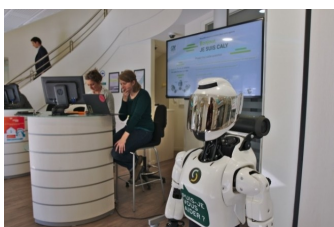


# A Toulouse, le Crédit Agricole accueille ses clients avec un robot

Jacques Cheminat , publié le 29 Avril 2019

**Les clients du Crédit Agricole du centre de Toulouse découvrent dans leur agence le robot Caly. Ce dernier est en charge de les accueillir et de les guider en s'appuyant sur l'intelligence artificielle développée par Ibenta.**



Le robot Caly est doté d'une IA pour dialoguer avec les clients de la banque. (Crédit Photo: Ibenta)

Ce n'est pas au Japon, mais à Toulouse, plus exactement à l'agence du Crédit Agricole 31 place Wilson, que Caly accueille les clients. Mais qui est Caly ? Il s'agit d'un robot féminin d'une taille d'1,40 m capable d'apporter un premier niveau d'information aux clients. Parmi les services proposés par Caly, on peut citer l'aide à la commande d'un nouveau chéquier, la déclaration de perte de sa carte bancaire ou encore l'ouverture d'un compte bancaire. Visant à aider les équipes de l'agence, elle sert également de « coupe-file » en identifiant dans une file d'attente des clients ayant rendez-vous. Un gain de temps pour les clients et pour les conseillers.

Caly possède toutes les caractéristiques se rapprochant de l'humain : elle suit le regard de son interlocuteur, sait reconnaître un visage, possède sa propre gestuelle et répond par sa voix féminine pour guider les visiteurs.

Pour réaliser ces différentes actions, elle est dotée de capteurs pour détecter la présence d'une personne et ensuite entrer en contact visuel avec eux et lancer une conversation. Sur le dialogue, le robot utilise l'intelligence artificielle développée par la société Ibenta capable de comprendre et traiter le véritable sens des phrases du langage humain.

### **Un robot sous surveillance**

Stéphane Boullay, directeur de la transformation et de l'immobilier du Crédit Agricole 31, évoque l'intérêt d'une telle initiative, « l'idée première et fondamentale de cette expérimentation du robot Caly dans notre agence est de permettre aux salariés d'améliorer leur quotidien et leur contact avec la clientèle. Cette innovation est une réelle opportunité et pourrait, sur le long terme, s'avérer indispensable à nos métiers répondant aux nouveaux usages générés par le développement des nouvelles technologies ». L'établissement bancaire insiste fortement sur le fait que le but premier de Caly n'est pas de remplacer les conseillers financiers, mais bel et bien de les libérer de tâches répétitives et chronophages.

Concrètement, l'expérimentation a démarré le 5 avril à l'agence Toulouse Jeanne d'Arc du Crédit Agricole 31 sur des plages horaires de deux heures durant 3 demi-journées dans la semaine. En collaboration avec le Ceres (Centre de recherche en sémiotique de Limoges), tous les faits et gestes de Caly vont être analysés autour de 3 axes : l'acceptabilité (les gens sont-ils prêts à s'adresser à un robot ? comment prennent-ils contact avec lui ?), la technologie (les

retours sur l'IA en situation) et la valeur ajoutée  
(capacité de Caly à créer de la valeur et à rendre un  
réel service à l'utilisateur).

Article rédigé par

**Jacques Cheminat**

Rédacteur en chef