

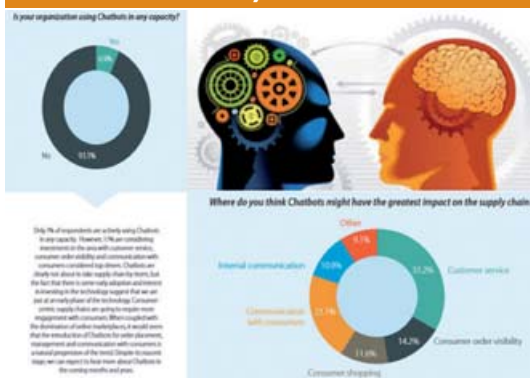


par Michel Gavaud

Directeur Idelog - [www.idelog.fr/dictionnaire](http://www.idelog.fr/dictionnaire)



93,1 %



## Après le robot, le cobot, le sewbot, le « chatbot » ça vous cause vraiment ?

Rassurez-vous si vous avez répondu par la négative car vous faites partie des 93,1% des professionnels interrogés. Et pourtant, tout au long de l'année 2016, nous avons vu grandir la famille des robots : robot collaboratif, sewbot de couture, packbot militaire... Mais quid des chatbots ? Et lorsque vous lisez que, dans 80,1 % des cas, votre chaîne logistique pourrait être impactée par les chatbots, vous voulez probablement en savoir davantage.

Un chatbot, qui est aussi traduit par un « agent conversationnel » pourrait être plus simplement appelé un « causeur » car c'est un programme qui veut donner l'illusion à une personne qu'elle est

en train de dialoguer avec une autre. Et le dialogue aura d'autant plus de sens que le programme aura été bien développé et permettra la construction d'un dialogue quasi-naturel.

Mais la plupart des chatbots ne s'y essaient pas. Chez les chatbots les plus frustes, on repère les quelques mots dits « déclencheurs » que le programme saura reconnaître pour amorcer un dialogue. Il essaiera de retrouver des réponses dont le schéma est programmé pour répondre d'une manière plus ou moins intelligente et satisfaisante pour le consommateur.

En revanche, les chatbots plus évolués ont une place de choix dans la Supply Chain. Que ce soit pour prendre des commandes, suivre leur état d'avancement, communiquer avec les clients, enrichir l'expérience de consommateurs, les chatbots vont se substituer de plus en plus aux humains sauf pour les tâches qui continueront à exiger une intervention humaine. Et, comme nous l'avons vu avec les robots de couture (Cf. SCMag N°107), avec le risque de voir toutes les activités qui impliquent des dialogues simples disparaître des pays à bas coût de main d'œuvre pour revenir vers les pays développés.

**Et encore une fois voir l'Organisation Internationale du Travail s'en inquiéter et dénoncer cette arme à double tranchant. ■**

## 8 Etapes



## Quand la Chine veut « débrexiter » le Royaume Uni

Elle emploie les grands moyens en ajoutant une 8<sup>e</sup> étape à sa conquête de l'Europe par la voie ferrée. Début 2017, le 1<sup>er</sup> train est parti de la Province de Zhejiang, en Chine orientale pour rejoindre Londres. Au total ce sont 8 pays qui auront été traversés par cette ligne septentrionale : le Kazakhstan, la Russie, Belarus, la Pologne, l'Allemagne, la Belgique et la France.

Cette liaison fait partie d'un projet de plusieurs milliards d'euros qui sous le nom « One Belt One Road » permettra de relier la Chine à ses principaux marchés européens et ne prendra que 18 jours pour parcourir 12.000 km.

Elle est l'un des 39 itinéraires qui relient 16 villes chinoises à 15 autres européennes. Mais c'est aussi la confirmation du déséquilibre de la balance commerciale. En effet, début 2016, sur 6 mois, 1.881 trains ont quitté la Chine vers l'Europe tandis que seuls 502 vont retourner à plein avec un chargement de viande d'Allemagne, de bois de Russie ou de vin de France. Même si la rentabilité de ce projet est loin d'être évidente, irons-nous jusqu'à dire qu'il fait partie de la vision à très long terme de la Chine dans son projet de conquête du monde ?

**Domage que Jules Verne n'ait pu profiter de cette nouvelle liaison car il aurait pu écrire le « Tour du Monde en 60 j ». Voire moins. Mais il nous aurait privés du passage par l'Inde et des nombreux rêves qui accompagnaient notre enfance. Et la princesse Aouda aurait été brûlée vive ! Shame ! ■**

Retrouvez l'intégralité des News du mois sur le site [Idelog.fr](http://Idelog.fr)



phile ?

phobe ?

ou

accro ?

## A la découverte de l'amazing Amazon (volet 1)

Lorsque j'entrai à l'école, les Américains étaient encore stationnés dans mon petit village au cœur de la Bretagne. En plus du chewing-gum, je faisais connaissance des redoutés MP (Military Police) des camions GMC, des Jeeps (General Purpose) et des Gl (Government Issues). Et c'est là que s'arrêta mon cours d'anglais. En revanche, j'appris à lire et ce fut le début d'une passion toujours présente pour la lecture 7 décades plus tard. Bien que détenant un petit commerce (épicerie, mercerie, café, restaurant, hôte), ma mère n'était pas mieux lotie que les artisans et fermiers

voisins et, dans une économie de subsistance, les livres n'avaient pas leur place. Mes seules lectures étaient le catalogue de ManuFrance et les quelques Ouest France que les commis-voyageurs nous laissaient après leur repas.

Je lisais tout ce qui me tombait sous la main, ou plutôt sous les yeux. Dans Ouest-France, je lisais jusqu'aux annonces des entrées de navires dans les ports bretons. Mes 1<sup>ers</sup> livres, je les gagnai à un concours des chocolats Menier et l'entrée en 4<sup>e</sup> qui fut aussi celle de mon entrée au pensionnat me permit d'accéder à sa bibliothèque et d'assouvir ma soif.

Après le bac, ma carrière était tracée après qu'un marchand de tapis, que je taquinai à chaque passage dans notre bourg, m'ait dit : « Toi, t'y as une pitite tête d'ingénieur » ; et que le fils de l'instituteur m'eut précisé « Il y a 2 métiers d'avenir : l'énergie atomique et l'électronique ». J'entrai à l'Isen. Ma meilleure note étant l'anglais, convaincu que la



technique ne serait pas ma tasse de thé, je préparai, toujours à Lille ce qui est devenu depuis le MBA de l'Edhec. J'entrai chez Philips dans un service qui était la référence en France en termes d'Organisation Industrielle et de Gestion de Production. Et mes premières acquisitions furent la Britannica en 24 volumes et le Grand Larousse Illustré en 10 volumes. Pour améliorer mes connaissances en anglais non technique, je n'avais guère le choix que d'aller rue de Rivoli chez WHSmith ou de profiter de mes voyages aux US. Introduisant en France des certifications professionnelles américaines,

je devais faire venir des Etats-Unis plusieurs centaines de livres techniques mais quelle galère : coûts, délais, formalités douanières, autant d'obstacles qu'il fallait surmonter.

Autant dire que l'arrivée d'Amazon.com en 1995 allait singulièrement rebattre les cartes. Une offre quasi-illimitée, des prix réduits de 20 à 30 %, des délais comptés en jours plutôt qu'en semaines, que demander de plus ? L'arrivée d'Amazon.co.uk, 3 ans plus tard, et finalement celle d'Amazon.fr en 2000 me donnèrent ce sentiment de proximité qui ne pouvait que me plaire. Et, lors d'une formation chez Lexmark à Saran, je pus même apercevoir son petit entrepôt qu'il avait sous-loué au fabricant d'imprimantes.

Mais, j'étais loin de me douter de la rapidité de l'extension d'Amazon en France. Ne commandant que des livres en anglais, je ne percevais pas la menace pour la France et la limitation à 5 % du rabais imposé sur les livres français me donnait l'impression d'un marché encore équilibré.

L'arrivée du lecteur électronique Kindle fut la réponse à mon problème de stockage de livres qui s'entassaient dans mon grenier sans que je me résolve à m'en débarrasser. En revanche, je digérai mal de devoir abandonner mon second Kindle parce que sa batterie vide ne pouvait être remplacée.

Pendant ce temps, bien au-delà des livres et des multimédias, Amazon élargissait son offre à des produits proposés par des fournisseurs tiers et je commençai à prendre conscience de son emprise. Dans Supply Chain Magazine, je ne lui consacrai pas moins de 12 News en 4 ans. Mais c'est un dernier article Amazon's Stranglehold... qui me conduisit à élargir mon champ de vision, et approfondir ma connaissance d'Amazon son « bright side » mais aussi son « dark side ». ■

**Dans les prochains numéros vous découvrirez successivement : « Amazon le meilleur », « Amazon le pire » et « Répondre à Amazon ».**