

L'identification par la voix tente de faire son trou en France

La voix peut-elle être utilisée de manière fiable pour identifier un individu, au même titre par exemple que ses empreintes digitales ? Oui, répondent certains acteurs qui ne parviennent toutefois pas encore à convaincre massivement le marché.

Temps de lecture : minute

28 juin 2019

Pour le consommateur, les bénéfices de l'identification par la voix sont "une évidence", explique Caroline Clemens, de Deutsche Telekom, qui propose à ses clients appelant son centre d'appel de s'authentifier avec leur voix. "Il n'y a aucun effort cognitif à faire", aucun code ou numéro de client à rechercher, car "vous avez toujours votre voix avec vous", indique-t-elle.

Deutsche Telekom a choisi la solution commercialisée par le spécialiste américain des technologies vocales Nuance, qui mène une grosse offensive pour vendre sa solution sur le marché français. Nuance promet une identification des voix fiable à "99,9%", avec plus de 1 000 paramètres analysés. Le groupe américain domine largement le marché selon les experts, mais n'est pas le seul acteur. La Banque Postale utilise depuis début 2017 un système de biométrie vocale conçu au départ par le cabinet PW Consultants et une startup, et racheté ensuite par IN Groupe, l'ex-Imprimerie nationale qui se positionne notamment sur les marchés de l'identité numérique. Le système baptisé "Talk to Pay" permet aux clients de s'authentifier plus facilement lorsqu'ils font un paiement par carte bancaire, sur internet ou sur leur téléphone mobile.

"Je parle pour m'authentifier, c'est évident pour l'utilisateur, beaucoup

plus que taper un code", explique Aurélien Lachaud, en charge de l'innovation pour les paiements à la Banque Postale. Selon Caroline Clemens, 310 000 clients de Deutsche Telekom ont choisi de pouvoir être identifiés par leur voix *"et nous ajoutons 1 000 clients par jour"*. Aurélien Lachaud ne veut lui donner aucun retours précis sur l'utilisation de "Talk to Pay" par la Banque Postale. Les clients qui ont souscrit *"ne se désabonnent pas"*, et *"nous n'avons eu aucun cas de fraude sur les plusieurs centaines de milliers de transactions qui ont été faites"*, se borne-t-il à indiquer. *"Des études sont en cours"* pour que le système puisse être utilisé pour authentifier les clients appelant les centres d'appels de la Banque Postale, a-t-il également ajouté. De toute évidence, la biométrie vocale suscite encore une certaine circonspection chez les grandes entreprises qui seraient susceptibles de l'utiliser.

Peurs réglementaires

Pour Brett Beranek, vice-président sécurité et biométrie chez Nuance, c'est avant tout la peur des complications réglementaires qui retient les entreprises de faire appel à l'authentification par la voix. *"Il y a toujours un questionnement sur la façon de procéder"* pour ne pas se retrouver en porte-à-faux avec les recommandations de la Cnil, qui a placé des exigences très sévères pour tous les systèmes biométriques, regrette-t-il.

Julien Borderie, directeur au cabinet de conseil Viatys, estime que ces inquiétudes réglementaires vont être rapidement levées, notamment grâce à l'entrée en vigueur du RGPD (règlement européen sur la protection des données) qui n'oblige plus les entreprises à demander un accord préalable de la Cnil pour implanter ces systèmes. La biométrie vocale *"a un avenir important"*, affirme-t-il. *"Nous avons fait des tests chez un client bancaire, et les résultats sont excellents"*, dit-il. La directive européenne DSP2, qui va obliger à une identification à deux facteurs pour les paiements en ligne à partir du 14 septembre, peut être un aiguillon

puissant pour diffuser cette technique" , affirme-t-il.

Bertrand Carlier, manager au cabinet conseil Wavestone, est un peu plus circonspect. Chez Wavestone, *"nous ne sommes pas encore convaincus à 100% par les solutions de reconnaissance du vivant"* comme la biométrie vocale, a-t-il estimé. *"La biométrie véhicule une image de sécurité qui n'est pas forcément réelle, et il faut faire attention à la manière dont elle est mise en oeuvre pour avoir un vrai plus en matière de sécurité"* , a-t-il expliqué. *"L'avenir, c'est plutôt une combinaison de facteurs"* qui vont permettre de décider si l'utilisateur "est bien le bon", ajoute-t-il. Par exemple en combinant de la biométrie physique et de la biométrie comportementale, qui analyse *"la manière dont on parle au téléphone, ou dont on tape sur un clavier"* , explique-t-il.

Article écrit par AFP