

Annexes

Table des matières des annexes

Annexes	1
Annexe 1 : Les différentes formes de relation à la marque selon Fournier	3
Annexe 2 : Items BRQ Fournier	4
Annexe 3 : Guide d'entretien	5
Annexe 4 : Transcriptions Interview	11
Annexe 5 : Matrices récapitulatives des interviews en profondeurs	67
Annexe 6 : Questionnaires Qualtrics	79
Les 4 questionnaires	79
Les 4 scénarios	103
Annexe 7 : Fréquence âge	106
Annexe 8 : Equivalence des groupes	107
Annexe 8a : Test chi-carré pour le genre	107
Annexe 8b : Tests ANOVA	107
Annexe 8c : Tests ANOVA Statistiques descriptives	108
Annexe 9 : KMO, test de Barlett, ACP et alpha de Cronbach	109
Annexe 9a : Emotions négatives	109
Annexe 9b : Attributions de stabilité	110
Annexe 9c : Attributions de contrôlabilité	111
Annexe 9d : Qualité du service	112
Annexe 9e : Satisfaction du service	112
Annexe 9f : Fidélité	113
Annexe 9g : WOM	114
Annexe 9h : Interactions sociales	115
Annexe 9i : Innovation personnelle	116
Annexe 10 : t-test différence entre les secteurs	116
Annexe 11 : Les différentes hypothèses	117
Annexe 12 : Hypothèses des émotions négatives	119
Tests d'hypothèses pour H1a (Hôtel ; choix d'interaction)	119
Tests d'hypothèses pour H1b (Hôtel ; obligation d'interaction)	119
Tests d'hypothèses pour H2a (Hôpital ; choix d'interaction)	119
Tests d'hypothèses pour H2b (Hôpital ; obligation d'interaction)	120
Annexe 13 : Hypothèses d'attribution de stabilité	120
Tableau corrélation pour H3a (Hôtel ; choix d'interaction)	120
Régression linéaire simple pour H3a (Hôtel ; choix d'interaction)	120
Tableau corrélation pour H3b (Hôtel ; obligation d'interaction)	121
Régression linéaire simple pour H3b (Hôtel ; obligation d'interaction)	121
Tableau corrélation pour H5a (Hôpital ; choix d'interaction)	121
Régressions linéaires simples pour H5a (Hôpital ; choix d'interaction)	122
Tableau corrélation pour H5b (Hôpital ; obligation d'interaction)	122
Régression linéaire simple pour H5b (Hôpital ; obligation d'interaction)	122
Annexe 14 : Hypothèses d'attribution de contrôlabilité	123

Tableau corrélation pour H4a (Hôtel ; choix d'interaction).....	123
Régression linéaire simple pour H4a (Hôtel, choix d'interaction)	123
Tableau corrélation pour H4b (Hôtel ; obligation d'interaction).....	123
Régression linéaire simple pour H4b (Hôtel, obligation d'interaction).....	124
Tableau corrélation pour H6a (Hôpital ; choix d'interaction).....	124
Régression linéaire simple pour H6a (Hôpital, choix d'interaction).....	124
Tableau corrélation pour H6b (Hôpital ; obligation d'interaction)	125
Régression linéaire simple pour H6b (Hôpital, obligation d'interaction)	125
Annexe 15 : Hypothèses d'intentions comportementales.....	125
Régression linéaire multiple pour H7a (hôtel, choix d'interaction)	125
Régression linéaire multiple pour H7b (hôtel, obligation d'interaction).....	127
Régression linéaire multiple pour H9a (hôpital, choix d'interaction)	128
Régression linéaire multiple pour H9b (hôpital, obligation d'interaction).....	129
Régression linéaire multiple pour H8a (hôtel, choix d'interaction)	130
Régression linéaire multiple pour H8b (hôtel, obligation d'interaction).....	132
Régression linéaire multiple pour H10a (hôpital, choix d'interaction)	134
Régression linéaire multiple pour H10b (hôpital, obligation d'interaction).....	135
Annexe 16 : Hypothèses de satisfaction du service	137
Régression linéaire multiple pour H11a.....	137
Régression linéaire multiple pour H11b.....	138
Régression linéaire multiple pour H12a.....	140
Régression linéaire multiple pour H12b.....	141
Annexe 17 : Hypothèse du secteur d'utilisation	142
Test t pour H13a.....	142
Test t pour H13b.....	142
Test t pour H14a.....	143
Test t pour H14b.....	143
Test t pour H15a.....	143
Test t pour H15b.....	144
Test t pour H16a.....	144
Test t pour H16b.....	144
Annexe 18 : Hypothèses du contexte d'utilisation	145
Test t pour H17a.....	145
Test t pour H17b.....	145
Test t pour H18a.....	146
Test t pour H18b.....	146
Test t pour H19a.....	146
Test t pour H19b.....	147
Test t pour H20a.....	147
Test t pour H20b.....	147

Annexe 1 : Les différentes formes de relation à la marque selon Fournier

Nom de la relation	Description
Le mariage arrangé	« Union involontaire imposée par un troisième parti, destinée au long terme, attachement exclusif malgré un attachement affectif faible »
L'ami occasionnel, le « pote »	« Amitié peu affective et peu intime caractérisée par des engagements peu fréquents »
Le mariage de complaisance	« Relation d'engagement à long terme, précipitée par l'environnement plutôt qu'un choix délibéré et gouverné par des règles satisfaisantes »
Le partenariat engagé, l'engagement	« Relation à long terme volontaire, supportée socialement, union forte en amour, intimité, vérité et engagement à rester ensemble malgré les circonstances. Adhérence attendue à des rôles exclusifs »
La meilleure amitié	« Union volontaire basée sur le principe de réciprocité, la durée est assurée par une provision sans fin de récompense. Caractérisée par la vérité, l'honnêteté et l'intimité. Congruence dans l'image du partenaire et dans les intérêts personnels communs »
L'amitié segmentée	« Hautement spécialisée, situation d'emprisonnement, amitié caractérisée par moins d'intimité que d'autres amitiés mais plus de récompenses socio-émotionnelles et d'interdépendance, facile à mettre en place et à laisser disparaître »
Le lien de parenté	« Union non volontaire avec lien de parenté »
L'évitement	« Union précipitée par le désir de quitter un partenaire, à l'opposé de choisir un partenaire »
L'amitié d'enfance	« Engagement rare, relation affective, rappelant notre jeunesse passée, dans un but de confort et de sécurité »
La (période de) séduction	« État de relation intermédiaire sur la route de l'engagement »
La dépendance	« Attraction obsessionnelle, hautement émotionnelle, égoïste consolidée par l'idée que l'autre est irremplaçable. Haute tolérance aux transgressions d'autrui »
Le flirt, l'aventure	« Union à court terme, fortement émotionnelle mais dénué d'engagement et de demande réciproque ».

L'hostilité	« Relation intense caractérisée par des répercussions néfastes et le désir d'éviter l'autre voire de lui infliger de la peine »
La relation/l'affaire secrète	« Relation émotive et privée considérée comme risquée si elle est exposée aux autres »

Annexe 2 : Items BRQ Fournier

Interdépendance comportementale
J'ai l'impression qu'il manque quelque chose quand je n'ai pas utilisé la marque depuis un certain temps.
Cette marque joue un rôle important dans ma vie.
Il serait dommage que je doive repartir de zéro avec une autre marque de cette catégorie.
Chaque fois que j'utilise cette marque, je me rappelle à quel point elle me plaît.
Amour/Passion
Je rechercherais cette marque si je déménageais dans une nouvelle ville où elle n'est pas facilement accessible
Aucune autre marque ne peut tout à fait prendre la place de cette marque.
Je serais très en colère si je ne pouvais pas trouver ou contacter cette marque quand je le voudrais.
J'ai une forte attirance pour cette marque.
J'ai le sentiment que cette marque et moi sommes "faits l'un pour l'autre".
D'une certaine manière, je suis accro à cette marque
Intimité
Je connais beaucoup de choses sur cette marque.
Je sais beaucoup de choses sur l'entreprise qui fabrique cette marque.
J'ai l'impression de vraiment comprendre cette marque.
Je sais des choses sur cette marque que beaucoup de gens ne savent pas.
Engagement personnel
Je me sens très fidèle à cette marque.
J'ai fait la promesse de rester fidèle à cette marque.
Je resterai fidèle à cette marque dans les bons et les mauvais moments.
Cette marque peut compter sur moi pour être toujours là.
Je suis prêt à faire des sacrifices pour cette marque.
Connexion au soi

La marque et moi avons beaucoup en commun.
L'image de cette marque et l'image que j'ai de moi-même sont similaires à bien des égards.
Cette marque en dit long sur le type de personne que je suis ou que je veux être.
Cette marque me rappelle qui je suis. Cette marque est une partie de moi.
Connexion nostalgique
Cette marque me rappelle des choses que j'ai faites ou des endroits où j'ai été.
J'ai au moins un bon souvenir de l'utilisation de cette marque.
Cette marque me rappellera toujours une phase particulière de ma vie.
Cette marque me rappelle ce que j'étais à une étape précédente de ma vie.
Cette marque me rappelle quelqu'un d'important dans ma vie
Qualité de la marque en tant que partenaire
Je sais que cette marque m'apprécie beaucoup.
Je sais que cette marque me respecte.
Cette marque me traite comme un client de valeur.
Cette marque montre un intérêt constant à mon égard.
Cette marque prend soin de moi.

Annexe 3 : Guide d'entretien

1. Introduction

Bonjour, je tiens tout d'abord à vous remercier du temps personnel que vous m'accordez. L'entretien ne devrait pas durer plus de 1 heure.

Cet entretien va m'aider à avancer dans mon mémoire, les sujets traités durant cet entretien seront principalement relatifs aux services (à l'industrie du service), aux robots (de service) et à la perception que vous en avez.

Bien sûr, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, alors je vous demande de répondre aux questions spontanément. Puis-je avoir votre accord pour vous enregistrer afin d'éviter de prendre des notes ? Merci de votre accord et commençons.

2. Discussion par rapport aux services

2.1. « Warm-up »

Quand je vous parle de services, auxquelles pensez-vous en premier ?

Selon-vous quels services (en tant que client) utilisez-vous le plus ? A quelles fréquences ?

Pensez-vous que l'industrie des services a évolué ces 10 dernières années ? De quelle manière ?

Êtes-vous en moyenne satisfait de la qualité des services que vous utilisez ?

2.2. Discussion spécifique

- Si la personne est en moyenne satisfaite de la qualité des services qu'elle utilise :

Pourquoi en êtes-vous satisfaits ? Quels sont les critères, motifs de satisfaction ?

- Si la personne est en moyenne insatisfaite de la qualité des services qu'elle utilise :

Pourquoi en êtes-vous insatisfaits ? Quels sont les critères/motifs d'insatisfaction ?

Pouvez-vous vous remémorer de la dernière expérience où vous avez été fortement déçu par un service ? Pouvez-vous expliquer les raisons ? Quelle a été votre réaction ?

Avez-vous déjà quitté une entreprise fournissant des services parce que vous étiez insatisfaits ?

Comment avez-vous procédé ?

Et, inversement, êtes-vous déjà resté dans une entreprise fournissant des services alors que vous étiez insatisfaits ? Pour quelle(s) raison(s) ?

3. Discussion par rapport aux robots

3.1. « Warm-up »

A quoi pensez-vous en premier quand j'énonce le terme « robot » ?

Donc vous pensez plutôt à ce type de robot (humanoïde, de service, tondeuse...), est ce que d'autres robots vous viennent en tête ?

Comment me définiriez-vous le terme robot ?

Interagissez-vous parfois avec des robots (de tous types) ? Détaillez moi vos dernières expériences ?

Comment pensez-vous que les interactions entre les robots et les humains vont évoluer dans le futur ? // Quel est l'avenir de l'industrie des robots ?

Quels pourraient être les avantages et désavantages d'utiliser un robot (par rapport à un humain) ?

Pensez-vous à des tâches où vous préférez qu'elles soient effectuées par des robots plutôt que des humains ?

Inversément avez-vous déjà fait face à des frustrations parce que le robot réalisait une tâche que vous auriez préféré voir effectué par un humain ?

Qu'est ce qui serait important pour vous chez un robot ?

Que pensez-vous du remplacement des humains par les robots ?

3.2. Discussion spécifique (par rapport aux robots de services)

A quoi vous fait penser le terme « robot de service » ?

- Si la personne n'a pas une vision claire de ce que désigne ce terme :

La définition d'un robot de service est un robot « qui exécute des tâches utiles pour des humains ou des appareillages, excluant les applications d'automatisation industrielle ». Ces robots ne désignent donc pas les robots industriels, qui travaillent dans des usines, par exemple.

Comment percevez-vous les robots de service (positivement ; négativement) ? Quelles sont les raisons ?

D'après vous, tous les services ou tâches peuvent-ils être réalisés par les robots ?

Quels sont les services que vous souhaiteriez voir réalisés par des robots ?

Et inversement, ceux que vous ne souhaiteriez pas ?

Je vais vous montrer quelques vidéos d'application de ces robots.

Tout d'abord, que pensez-vous des hôtels Ibis ? Avez-vous déjà séjourné dans ces hôtels ? Si oui, à combien de reprises ?

- *Diffusion de la vidéo* (<https://www.youtube.com/watch?v=nxFxdlngOPc>)...

Comme vous avez pu voir c'est un robot majordome appelé Alo qui peut être utilisé pour livrer des snacks, des boissons, des essuies etc dans les hôtels. Qu'en pensez-vous ? Apprécieriez-vous vous faire servir par lui ? Pourquoi (pas) ?

Si je vous dit que Ibis utilise ces robots dans leurs hôtels, est-ce que cela modifie ce que vous pensez de Ibis ? L'utilisation du robot engendre-t-il un quelconque changement dans la perception d'Ibis ?

- *Diffusion de la vidéo* (<https://www.youtube.com/watch?v=9zdtVR2Fnc8>)...

Ce robot s'appelle Pepper, dans ce cas-ci il occupe le boulot de réceptionniste dans l'hôpital CHR de la citadelle à Liège. Il est chargé de l'accueil des patients, est capable de les guider, répondre à certaines questions etc. Qu'en pensez-vous ? Apprécieriez-vous vous faire servir par lui ? Pourquoi (pas) ?

- *Diffusion de la vidéo* (<https://youtu.be/eHhmQL1ng2k>)...

Donc, vous avez vu, il s'agit toujours de Pepper mais cette fois-ci dans un hôtel. Il est capable de faire différentes tâches d'un réceptionniste tel que réserver un taxi ou une table de restaurant ou faire le check-out. Que pensez-vous de cette utilisation et de ce robot ? Apprécieriez-vous vous faire servir par lui ? Pourquoi (pas) ?

Et entre Pepper réceptionniste dans un hôpital ou dans un hôtel, quel utilisation vous semble la plus adaptée ? Si vous deviez choisir un des 2 secteurs ?

Tout d'abord que pensez-vous de l'aéroport de Bruxelles concernant les services qu'ils proposent ? Comment jugez-vous l'accès et les parking de l'aéroport ?

- *Diffusion de la vidéo* (<https://www.youtube.com/watch?v=sqOPnPVTJ74>)...

Donc comme on peut voir sur la vidéo, ce robot appelé Stan est capable d'aller garer ta voiture dans le parking de l'aéroport. Comme tu scannes ton ticket il sait quand vous reviendrez et vous pourrez donc récupérer votre voiture dans un box similaire à celui que vous avez vu dans la vidéo. En théorie, il permet également d'optimiser les places de parking disponible dans l'aéroport. Qu'en pensez-vous ? Apprécieriez-vous que ce robot gare votre voiture? Pourquoi (pas) ?

Si l'aéroport de Bruxelles se mettait maintenant à utiliser Stan, votre perception de l'aéroport changerait-elle et si oui, de quelle manière ?

- *Diffusion de la vidéo* (https://www.youtube.com/watch?v=UtQY_qyT0S8)...

[Que pensez-vous de ce robot assistant à domicile, en général, utilisé dans les domiciles des personnes âgées ?](#)

- *Diffusion de la vidéo* (<https://www.youtube.com/watch?v=edwtrgZlhFU>)...

[Comment la vidéo l'illustre, Atlas pourrait donc devenir un des premiers robots soldats. Que pensez-vous de ce robot et de son utilisation ?](#)

Et maintenant après avoir visionné ces courtes vidéos, votre perception par rapport aux robots de service a-t-elle changé ?

Y'a-t-il des secteurs d'activité où l'utilisation des robots vous dérangent plus que d'autres ?

Quelles sont vos appréhensions par rapport à ces robots ?

Inversement, avez-vous des espoirs par rapport à ces robots ?

4. Discussion par rapport à l'utilisation des robots de service par les marques

Connaissez-vous pizza hut ? Si oui, en êtes-vous client ? Appréciez-vous cette chaîne ?

- Si la personne connaît la chaîne, en est client (occasionnel ou pas) ou en tout cas possède un quelconque avis sur cette chaîne.

Si dans les Pizza Hut en Belgique, ils font comme celui-ci à Shanghai, ils décident d'utiliser des robots tel que Pepper ou l'autre (voir image) capable d'accueillir les clients, leur montrer leurs places, prendre leurs commandes, apporter l'addition

etc. (<https://www.lovemoney.com/gallerylist/61607/companies-already-replacing-humans-with-robots>). Comment percevriez-vous ces robots ?

Est-ce que le fait que Pizza Hut utilise ces robots changent quelques choses pour vous ?

- Si la personne ne connaît pas Pizza Hut ou n'a aucun avis concernant cette chaîne

Quel serait votre réaction si un restaurant dont vous êtes client décide d'utiliser Pepper ou l'autre robot (appelé Casper) afin, par exemple, d'accueillir les clients, leur montrer leurs places, prendre leurs commandes, apporter l'addition ? Est-ce que le fait que ce restaurant utilise ces robots changent quelques choses pour vous ?

Pour une utilisation similaire préféreriez-vous qu'ils (Pizza Hut ou le restaurant en question) utilisent le premier robot Pepper ou l'autre ?



De manière générale, aimeriez-vous que les marques que vous utilisez dans votre quotidien se mettent à utiliser des robots de service pour certaines parties de leurs offres ? Pourquoi/Pourquoi pas ?

Est-ce que cela pourrait changer votre perception de ces marques ? Vous faire les utiliser plus ou moins ?

5. Discussion par rapport aux erreurs des robots

Je vais maintenant vous remonter quelques vidéos...

- Diffusion de la vidéo (https://www.youtube.com/watch?v=JzlsvFN_5HI)...

Ici on revoit donc Atlas mais on voit qu'il commet des erreurs, que pensez-vous de ces erreurs d'Atlas ? Est-ce cela change votre perception du robot ?

- Diffusion de la première partie de la vidéo lorsque le robot ne fait pas d'erreur (<https://www.youtube.com/watch?v=tQMtbWwbdA>)...

Ce robot est connecté à votre four, votre machine à laver et par exemple, vous pouvez, en théorie, demander au robot de préchauffer le four, de mettre votre machine à laver sur un certain mode, lui demander votre emploi du temps etc. Que pensez-vous de ce genre de robot assistant ?

- *Diffusion de la seconde partie de la vidéo lorsque le robot ignore les injonctions de son propriétaire* (<https://www.youtube.com/watch?v=tQMtbWwbduA>)...

Ici, vous voyez que le robot commet des erreurs ou en tout cas ignore son propriétaire, que pensez-vous de ces erreurs ? Est-ce cela change votre perception du robot ?

Comment percevez-vous les robots aspirateurs ? Seriez-vous prête à acheter un ?

- *Diffusion de la vidéo*
(https://www.youtube.com/watch?time_continue=82&v=KbOqsp3oUQI&feature=emb_title)

Ici, vous voyez aussi que le robot aspirateur a commis une erreur qu'en pensez-vous ? Est-ce cela change votre perception des robots aspirateurs ? Est-ce que vous continueriez d'utiliser le robot ? Tiendriez-vous le robot comme responsable ?

- *Diffusion de la vidéo*
(https://www.youtube.com/watch?time_continue=135&v=W0_DPi0PmF0&feature=emb_title)

Il s'agit d'un des robots les plus humanoïdes qui existent, elle s'appelle Sophia. Que pensez-vous de ce type de robot ?

Si elle devait prendre le rôle de réceptionniste, par exemple dans un hôtel, préféreriez-vous interagir avec Sophia ou Pepper ?

Quelle est votre perception des robots de service maintenant ? Est-ce que ces vidéos qui illustrent que les robots peuvent commettre des erreurs changent votre perception

Lorsque ces robots font des erreurs, qui est, selon-vous, responsable ? Le robot, la marque qui utilise le robot (ou le particulier) ou le concepteur du robot ?

Vers qui est ce que vous vous retourneriez pour vous plaindre ?

Par exemple, pouvez-vous vous remémorer Alo, le robot majordome d'Ibis, si vous commandez un coca et qu'il revient avec un Sprite, que faites-vous ? Est-ce que vous essayez de dire au robot qu'il s'est trompé ?

De même, avec Stan le robot qui gare votre voiture. Lorsque vous rentrez de vacances, Stan ne parvient pas à retrouver votre voiture et vous dit qu'elle est perdue. Comment réagissez-vous ? Pepper, le petit robot humanoïde, vous guide à l'hôpital, mais ne vous emmène pas dans la bonne salle. Qui blâmez-vous ?

De même, pour le Pizza Hut, imaginons que Pepper ne comprenne pas et t'apporte la mauvaise pizza ? Comment réagissez-vous ? Et comment pensez-vous que Pizza Hut doit réagir ?

6. Conclusion

L'interview est maintenant terminée. Avant de terminer notre entretien, je voudrais vous demander si vous avez quelque chose à ajouter ? Pensez-vous à quelque chose dont vous auriez aimé me parler ?

Je vous remercie encore de votre participation à cette interview !

Annexe 4 : Transcriptions Interview

Transcription 1

LB : Femme ; 19 ans ; étudiante en Logopédie ; interview réalisée le 19 avril 2020

GG : Si je te parle d'un service à quoi penses-tu en premier ?

LB : Un service c'est l'inverse d'un bien, c'est un truc que j'achète et en échange tu reçois un service

GG : Très bien et à quels services penses-tu en premier lieu ?

LB : Je sais pas aller chez le coiffeur, chez l'esthéticienne, au resto.

GG : Ok très bien ! A ton avis, quel service utilises tu le plus et à quelle fréquence ?

LB : Euuh, quand je suis au kot la sandwicherie et le chinois dans ma rue. La « bouffe » et les snacks dans la rue, j'y vais fréquemment.

GG : Très bien, maintenant ça devient plus spécifique, penses-tu que l'industrie des services a évolué ces dernières années ?

LB : Ces dernières années c'est-à-dire ces 10 dernières années ou les 20 dernières ?

GG : Ouais je devrais préciser, je vais noter que je dois changer celle-là ? Disons, toi depuis que t'utilises plus de services, disons de puis tes 16 ans, trouves tu que ça a évolué ?

LB : Pour moi non ça n'a pas évolué, peut-être juste le prix qui a un peu augmenté, par exemple de l'esthéticienne mais sinon non je ne pense pas que ça ait évolué. Fin, quand je vais au restaurant maintenant ou à 16 ans, ça n'a pas évolué c'est toujours la même chose.

GG : Ok très bien. Et enfin es-tu en moyenne satisfait de la qualité de tes services ?

LB : Ouais généralement satisfait. Ah oui en fait quand j'y pense la question précédente. Les taxis ça coute beaucoup moins cher genre dans les villes étrangères depuis qu'il y a Uber.

GG : Ouais les services ont quand même pas mal évolué selon moi ces dernières années grâce aux plateformes collaborative comme Uber, hello fresh etc. Ça se développe pas mal

LB : Mais je ne sais pas ça me tente pas trop de commander de la nourriture comme ça. Hello fresh, à la place je préfère autant choisir mes aliments.

GG : Ouais après c'est le début, peut-être que plus tard, les livraisons de nourriture se développeront plus et deviendront la norme. Mais du coup pour en revenir à la question précédente es-tu en moyenne satisfait de la qualité de tes services ?

LB : Oui sinon je change, si t'es pas satisfaite de ton coiffeur tu changes de coiffeur ; si t'es pas satisfait de ton resto bah tu changes de resto.

GG : Ouais ok mais de manière générale quand t'utilises un service est ce que t'es souvent déçue ou souvent contente ?

LB : Ah non je suis contente sinon je dépenserais pas de la thune la dedans.

GG : Et alors du coup, t'as dit que t'étais souvent satisfaite, quelles sont pour toi les critères ou les motifs de satisfaction.

LB : Bah le rapport qualité prix ! ...

GG : Ok très bien et rien d'autres ?

LB : Bah la proximité, genre un restaurant même si il est super bon mais qu'il est à une heure de chez moi je pense pas que j'irai quoi. Donc lieu, rapport qualité prix c'est tout

GG : Ok très bien et est-ce que tu te souviens d'une dernière expérience ou tu as été fortement déçue par un service ?

LB : Non parce que moi les services je vais souvent au même endroit. Du coup non je suis pas déçue et quand je vais au resto je vais voir les avis avant sur tripadvisor donc je prends pas trop de risque .

GG : Ok, donc tu te souviens pas d'une fois ou t'avais vraiment été déçue par un service genre tu te disais que c'était vraiment de la « merde » ?

LB : EN vrai ça fait tellement 3 siècles que je bouge pas de chez moi... Non comme ça j'ai pas d'exemple

GG : Ok nickel. Bon du coup je passe quelques questions.

LB : Ouais en fait le yumbo (restauration rapide (friterie)) je suis souvent déçue parce que quand t'as trop envie de frites et que tu te retrouves avec des frites pas cuites bah ça fait mal au cœur.

GG : Ahah, ok je vais noter ça ! Maintenant on va passer à un autre sujet. Alors première question, à quoi penses tu quand je te dis le terme robot ? Quelle est la première image que tu as en tête ?

LB : Une machine qui rend un service

GG : Ok et genre elle ressemble à quoi cette machine ?

LB : A wall-e.

GG : Ok donc c'est cette image qui te vient en tête.

LB : Ouais après je sais bien que ça ressemble pas à ça. Quand je vois les robots qui font des pizza, bah je sais bien qu'il ressemble pas à wall-e.

GG : Ouais c'est vrai mais tu as aussi des robots humanoïdes qui ressemblent à wall-e. Ça existe aussi.

LB : Les robots chien t'as déjà vu.

GG : Ceux utiliser comme compagnon pour les vieilles personnes ?

LB : Non pour l'armée.

GG : Ah non, j'ai jamais vu ça.

LB : On m'avait montré une vidéo sur internet, faut que je retrouve le nom. Je t'enverrai tantôt.

GG : Cool, merci !

LB : Je ne me souviens pas du nom, mais c'est une entreprise qui fait pleins de robots sur l'armée ; c'est ce qu'il y a le plus en développement apparemment.

GG : Ah ouais je viens de trouver un article dessus ; merci ! Tu sais à quoi il sert ?

LB : Pfff, je sais plus. Je sais qu'il y en a pour espionner mais je suis plus sur.

GG : Non mais c'est bien. Je checkerai plus tard ! Alors comment me définirais tu le terme robot ?

LB : Alors robot c'est un truc automatique qui est créé pour aider l'humain. Par exemple, dans les industries on met des robots parce qu'ils sont plus efficaces que les humains. Comme dans Charlie et la chocolaterie, le père il est remplacé par des humains.

GG : Ahah ok très bien et est-ce que toi tu interagis souvent avec des robots ?

LB : Est-ce que le GSM est considéré comme un robot ?

GG : Non pas vraiment, je considère pas vraiment ça comme un robot.

LB : Non je pense pas que j'interagis ; fin je sais pas ou alors je m'en rends pas compte.

GG : Ok, par exemple, tu as pas un robot tondeuse ou aspirateur des choses comme ça ?

LB : Ah si si, on l'utilise plus, mais on a un robot aspirateur, j'avais zappé. Mais c'est le seul qui est dans ma maison et on ne l'utilise plus. Sauf si le robot de cuisine est considéré aussi comme un robot.

GG : Non pas vraiment selon moi mais y'a pleins de définitions de robots ; c'est un concept assez large. Ok, penses-tu que les interactions avec les robots vont évoluer dans le futur ?

LB : Je pense que les caissières elles seront remplacés par les robots, je pense qu'il y aura de plus en plus de robots dans la vie de tous les jours. Par exemple dans les pizzerias. En tout cas dans les grandes villes tout va devenir robot.

GG : Par exemple, tu penses que dans les grandes villes, ce sera un robot qui viendra te servir ta pizza ?

LB : Genre dans un village non mais dans une grande ville comme NY oui. Déjà quand j'avais été à NY, il y avait des distributeurs robot de pizza.

GG : Ok donc tu penses que l'aspect démographique joue aussi ? Tu as des endroits où tu en auras plus que d'autres ?

LB : Ouais, c'est pas en Afrique tu auras ça demain ?

GG : Ok, ça tu as déjà mentionné un avantage tantôt, en disant que les robots seront peut-être plus efficace que les humains. Mais selon toi, quels sont les avantages et désavantages des robots ? D'abord les avantages puis ensuite les désavantages ?

LB : La rapidité parce qu'un robot ça va plus vite, le coût, économiquement dans une entreprise c'est plus intéressant de mettre un robot que une personne. Et les pertes d'emploi.

GG : Ok donc désavantage perte d'emploi. T'en vois d'autres ?

LB : Bah je pense que les gens instruits auront encore un avantage et les moins instruits comme les ouvriers seront menacés et désavantagés car ils risqueront plus de perdre leurs jobs.

GG : Ok donc le désavantage principale pour toi, c'est les pertes d'emploi.

LB : Ouais voilà les gens qui ne font pas d'étude seront plus dans la « merde » quoi.

GG : Ok, penses-tu à des tâches que tu préfères voir effectuer par un robot plutôt qu'un humain ?

LB : Je sais pas ; bêtement aller en pharmacie tu vois.

GG : Tu préférerais être servie par un robot ?

LB : Bah je sais pas, quand tu vas chercher des trucs un peu gênant ou quoi. Fin je sais pas de toute façon l'explication tu l'as déjà par le médecin qui te prescrit les trucs. Donc finalement j'ai pas vraiment besoin d'un humain pour qu'on me donne une boîte de médicaments.

GG : Du coup, toi ça te dérangerait pas quand tu vas dans une pharmacie de pas interagir avec un humain et de demander à un robot de te filer ce dont tu as besoin.

LB : Non ça ne me dérangerait pas et ça éviterait même des moments gênants parfois. Une caissière c'est pareil, tu dis juste bonjour et au revoir, je pense que ça me dérangerait pas que ça soit un robot à la place.

GG : Ok très bien, mais si tu as une question à poser par exemple à la pharmacienne parce que ça peut arriver parfois. Ça te dérangerait pas que ça soit un robot qui réponde ?

LB : Non si le robot sait répondre.

GG : Ok donc tu aurais tendance à lui faire confiance ? Si tu as un robot derrière la caisse de la pharmacie ?

LB : Oui et de toute façon, généralement, tu as déjà la prescription du médecin et le mode d'emploi dans la boîte je trouve que c'est suffisant.

GG : Ok, ça te dérangerait pas d'être servie par un robot. Et inversement est-ce qu'il y a des tâches où tu serais frustrée par le fait qu'elle soit réalisée par un robot plutôt qu'un humain ?

LB : Ouais par exemple une pizza.

GG : Ok donc plus globalement, dans un restaurant ça t'ennuierait d'être servie par un robot ?

LB : Le service non mais si ça a été préparé ouais.

GG : Ok, donc ça t'ennuie qu'un robot te cuisine un truc ?

LB : Ouais ça me paraîtrait moins bon. Je trouve qu'un plat ça doit être personnalisée et fait « avec amour ». Même si ça tombe c'est super bon, tu te dis c'est pas un humain qui l'a fait ; qui a fait des études et tout pour ça qui cuisine, ça me dérangerait.

GG : Ok et par contre, le fait qu'un robot vienne te servir ta pizza ça te dérangerait pas ?

LB : Non tant qu'il renverse pas.

GG : Et si il renverse ?

LB : Je serai « vénère »

GG : Vénère sur qui ?

LB : D'abord sur le robot mais il va pas m'aider donc sur le responsable.

GG : Et si le robot s'excuse directement ?

LB : Ça ne me ramène pas la « bouffe » perdue.

GG : Et concernant le responsable du resto, quelle réaction jugerait tu appropriée ?

LB : Un verre offert et remplacer la commande si le robot a fait tomber beaucoup.

GG : Ok parfait. Selon toi, qu'est ce qui est important pour toi chez un robot ?

LB : Bah le service ; qu'il fasse bien la tâche pour laquelle il est programmé.

GG : Ok donc juste qu'il fasse la tâche pour laquelle il est programmée. C'est tout ?

LB : Ouais

GG : On en a déjà discuté un peu mais que penses-tu du remplacement des humains par les robots ?

LB : Ça dépend ou et pourquoi. Si c'est dans les grandes villes c'est bien mais dans les petites villes par exemple en Belgique où y'a pas beaucoup de travail, je pense que c'est plus limite mais ça dépend aussi du secteur mais j'ai déjà répondu tantôt.

GG : Ok. (... elle avait déjà répondu à certaines questions suivantes prévues). Ok maintenant, je vais te montrer des vidéos et tu me diras ce que t'en penses. Avant ça, que penses-tu des hôtels Ibis ?

LB : Bah en vrai, on dit que c'est de la merde mais moi je trouve ça encore pas mal, par exemple, les Novotel et ibis pour le prix que tu payes.

GG : Ok donc tu as déjà séjourné dans ces hôtels là et tu as toujours été content globalement.

LB : Ouais mais pour moi c'est plutôt pour faire une étape, rester 2,3 jours max mais pas faire des vacances là.

GG : Bon voilà, je vais te partager mon écran. (...) (Diffusion de <https://www.youtube.com/watch?v=nxFxdIngOPc>). Bon voilà, première question, qu'en penses-tu ? T'apprécierais te faire servir par ce robots ?

LB : En vrai ouais, parce que quand tu vas dans un pays arabe, tout se fait au pourboire. Donc avec ça je me sentirais moins juger. Au moins t'es pas gênée.

GG : Ok donc, globalement, le robot t'évites d'être gênée par rapport aux différences culturels ?

LB : Ouais c'est ça

GG : Ok et par exemple si tu es en Belgique et que ce robot vienne te servir ton Sprite ça te dérangerait pas ?

LB : Non limite je préfère, parce que je me dit que j'ai pas dérangé quelqu'un simplement pour m'apporter un Sprite.

GG : Ok parfait et maintenant si je te dis que ce robot est utilisé dans un hotel ibis. Est-ce que ta perception des hotels ibis va changer ou pas ?

LB : Non ça va pas changer ma perception des hôtels Ibis, en vrai ils sont quand même moderne. Tu m'aurais dit que c'était dans un F1, j'aurais dit WAW pas mal mais Ibis je sais que c'est quand même moderne.

GG : Ok, globalement du coup ça change pas ta perception de l'hôtel ibis ?

LB : non je crois que je m'en fou, je prends mon objet c'est tout. Je vais pas me dire waw ils ont un robot.

GG : Ok, maintenant, je vais te montrer une autre vidéo

(<https://www.youtube.com/watch?v=9zdtVR2Fnc8>).

LB : Ouais non là c'est cool parce que ce sont des enfants donc ça peut marquer. Tu vois ils vont aller à l'hôpital puis ils vont dire à leurs potes ouais y'avait un robot c'était trop bien.

L'image de l'hôpital si les enfants en parlent entre eux, limite les enfants auront plus peur des hôpitaux.

GG : Ok le fait que ça serve à des enfants, c'est cool

LB : Ouais je trouve ça vraiment positif. Mais finalement ça doit quand même être couteux juste pour accueillir des enfants.

GG : Ouais mais il peut aussi guider les enfants par exemple pour trouver leur salle d'opération etc. Et toi ? Tu aurais tendance à aller vers ce robots si tu allais à l'hôpital ?

LB : C'est différent, je suis grande. Je sais ce que c'est une IRM.

GG : Et si tu ne trouves pas une pièce et tu demanderais au robot ?

LB : Non je pense que je demanderais plutôt à une infirmière ça irait plus vite.

GG : Ok, donc ici c'est plus l'aspect ludique ici que tu trouves intéressant.

LB : Ouais, il sera peut être moins stressé. Surtout si il est timide.

GG : Ok parfait. Je te montre une 3^{ème} vidéo (<https://youtu.be/eHhmQL1ng2k>). C'est encore pepper le robot que tu as vu dans la vidéo précédente mais dans un hôtel cette fois.

LB : Tu crois que le robot il fonctionne en plusieurs langues ?

GG : Ouais ouais, Pepper je pense qu'il parle genre 10 langues (11 après vérification : English French Japanese Chinese / Mandarin Arabic Spanish German Italian Dutch Finnish Korean)

LB : Parce que s'il parle plusieurs langues ça peut être intéressant dans les hotels. Surtout quand tu vas dans un pays où tu parles vraiment pas la langue du pays et que les gens du pays ne parlent pas non plus ta langue, ça peut être cool d'avoir un robot qui parle ta langue.

GG : Ok donc toi, tu penses que c'est principalement utile si tu parles pas la langue du pays où tu séjournes ? Et donc toi ça te dérangerait pas d'être accueilli par ce type de robot ?

LB : Non

GG : Et si tu devais comparer ; que tu vas dans un hôtel et que tu as le choix entre aller vers pepper ou un réceptionniste humain t'irais vers qui ?

LB : D'abord le réceptionniste parce que c'est un humain

GG : Ok ok mais si tu vas dans 2 hôtels différents et que dans le premier par exemple, c'est un humain qui t'accueille et dans le 2^{ème} c'est pepper. Que préférerais tu ?

LB : Je pense que je préférerais l'humain si je me débrouille dans la langue et Pepper si c'est une langue que je ne sais pas parler pour pouvoir lui parler dans ma langue maternel. Je sais pas pourquoi ça me fait penser à Prague. Je sais pas si t'as déjà été dans la plus grande boîte de nuit là bas. Y a beaucoup de trucs qui sont faits par des robots.

GG : Ok et sinon tu vois ici, c'était le même robot, Pepper qui avait plus ou moins le même rôle de réceptionniste dans un hôpital et dans un hôtel. Est-ce que tu trouves une utilisation plus opportune que l'autre ? Tu préfères qu'il soit utilisé où ?

LB : Ouais dans un hôtel c'est quand même plus pratique, pour moi ça rend plus service.

GG : Ok parfait. Je vais te montrer une autre vidéo mais avant ça, que penses-tu de l'aéroport de Bruxelles, principalement aux niveaux des services qu'il offre ?

LB : Non à chaque fois j'suis déçue quand je vais à l'aéroport de Bruxelles parce que je trouve qu'il y a pas beaucoup de magasins ouvert surtout avant 6 heures du matin contrairement à d'autres aéroports où j'ai l'impression que les magasins sont ouverts plus longtemps. En plus, je trouve qu'il y a pas beaucoup de choix pour se restaurer.

GG : Ok donc c'est plutôt mitigé. Maintenant je vais te montrer cette petite vidéo (<https://www.youtube.com/watch?v=sqOPnPVTJ74>) et si je te dis qu'ils ont ça à Bruxelles.

LB : Bah je le savais pas mais déjà le bête parking à Bruxelles, il coûte déjà super cher. Alors, avec cela j'ose même pas imaginer le prix du service.

GG : Ok et si tu fais abstraction du prix, est ce que c'est un service qui te plairait.

LB : Non je préfère garer ma voiture moi-même. Imagine, qu'il griffe la voiture. Tu sais pas quelle « merde » il peut arriver. Je pense que je préférerais mettre 20 euros dans un taxi plutôt que ça que 80 là-dedans.

GG : Ouais ok et maintenant admettons que c'est gratuit, si t'as le choix de garer ta voiture toi-même ou peut être gagner un peu de temps et utiliser ce service tu fais quoi ?

LB : Non je préfère garer ma voiture moi-même, savoir à coté de qui je l'ai mise etc.

GG : Ok parfait. Bon je te montre encore une vidéo (<https://www.youtube.com/watch?v=eX1Xkv1mhE>). Mais avant ça, connais tu dominos pizza ?

LB : ouais c'est vraiment dégueulasse.

GG : Ok donc ta perception de la marque est pas terrible de base ?

LB : Non ce sont les pizzas bon marchés pas très bonnes, fin c'est vraiment mauvais.

GG : Ok maintenant après avoir vu la vidéo. Est-ce que si tu peux te faire livrer par le robot ; est ce que ça changerait quelque chose au niveau de ta perception de Domino's Pizza ?

LB : Non, je commande pas dans tout les cas, puis je trouve que c'est une idée de merde. C'est comme les trottinettes électriques qu'il y a à Liège etc. C'est bien beau au début tout le monde trouve ça cool et puis le vandalisme prend le dessus. Fin pour moi je pense que ce genre de robot ça va tout de suite être vandalisée par des SDF qui « crèvent la dalle ». J'y crois pas en ce genre de robot.

GG : Ok donc tu penses ici aussi au critère vandalisme /vol du robot.

LB : Ouais

GG : Ok et donc mis à part le critère vandalisme ; apprécierais-tu être servie par ce genre de robot ?

LB : Non je suis pas fan, j'aurais peur pour ma pizza, c'est tout petit. Si ça va sur la route ça peut être dangereux pour les automobilistes. Je préférerais aller chercher ma pizza ou qu'on me la livre.

GG : Ok, maintenant je vais encore te montrer une autre vidéo (https://www.youtube.com/watch?v=UtQY_gyT0S8). Alors t'en penses quoi de ce genre de robot qui pourrait genre aider les vieilles personnes ou alors les gosses ?

LB : Ils disent que c'est relié aux données etc. Tu crois qu'ils savent voir/ se connecter à la caméra de la vieille femme ? Parce que niveaux intimité c'est pas top.

GG : Euuh ça je ne suis pas sûr. Mais je pense pas qu'ils fassent ça ; je pense par contre qu'ils savent voir le script de ce que la personne demande et de ce que le robot répond

LB : Ouais mais c'est comme si tu avais un inconnu dans ta maison, je trouve ça un peu envahissant au niveau de la vie privée mais sinon ça peut être cool pour la vieille dame.

GG : Est-ce que tu penses que ça peut remplacer une infirmière à domicile ?

LB : Non ça remplacera pas, le contact social reste important. Le robot tu vas pas lui raconter la vie. Mais à condition de ne pas supprimer les autres mesures en place je pense que ça peut être une mesure supplémentaire permettant d'aider les vieilles personnes.

GG : Donc tu le perçois plus un robot de compagnie ?

LB : Ouais exactement.

GG : Alors voici, une dernière vidéo. Il s'appelle Atlas.

LB : Ah oui je connais déjà ; c'est le robot de l'armée.

GG : Exact, voilà la vidéo (<https://www.youtube.com/watch?v=edwtrgZlhFU>).

LB : Ah ouais j'ai déjà vu cette vidéo.

GG : Bon du coup, c'est Atlas, un robot qui pourrait devenir un des premiers robots soldats mais il n'est pas encore commercialisé. Qu'en penses tu ?

LB : Pffff, bah ouais je suis pas fan de ce genre de robot pour l'armée, j'ai l'impressions qui sont des trucs pour tuer

GG : Ok et si il était plutôt utilisé comme majordome ?

LB : Ouais pourquoi pas ; je préfère ça que pour l'armée.

GG : Après toutes ces vidéos, est ce que tu as été étonnée ? Est-ce que ta perception des robots de service a changé ?

LB : Non globalement pas, je connaissais déjà plusieurs de ces robots et leurs utilisations. Ça a pas vraiment changé ma perception.

GG : Ok et est ce que tu as des espoirs par rapport à des robots ?

LB : Ce serait trop bien d'avoir un robot masseur ou un robot qui me fait mes ongles.

GG : Ok, un robot esthéticien ahah. Bon maintenant, je vais te montrer des exemples concrets de marques qui utilise les robots et voir l'impact que ça a sur la relation à la marque pour toi (à enlever ?). Connais tu Nestlé ?

LB : Oui

GG : Vas-y cite moi les marques Nestlé que t'utilises ?

LB : Le nesquick ; l'eau pour enfant et les shampoings

GG : Ok très bien, tu utilises probablement encore bien d'autres produits de la marque qui est vraiment énorme. Comment tu perçois cette marque ?

LB : Je m'en fous

GG : Et si je te dis que Nestlé utilise les robots pepper pour vendre des machines au japon qu'en penses tu ?

LB : Je m'en fou ; je bois pas de café en plus

GG : Ok, connais tu pizza hut ?

LB : Oui ça m'arrive de manger des pizza de chez eux

GG : Ok, en es tu une consommatrice régulière ?

LB : Non je dirais 2, 3 fois par an

GG : Ok ; comment perçois tu cette chaine

LB : Les pains à l'ail sont les meilleurs que je mange, ça passe bien surtout en tant qu'étudiant, c'est pas trop cher. Par exemple leur buffet à midi fait plaisir.

GG : Si je te dis qu'au pizza hut au japon ils utilisent pepper, comme tu peux voir sur l'image la. C'est donc le robot qui va prendre tes commandes, voir ce que tu veux etc. Est-ce que si y'a ça en Belgique ça t'inciterai plus à aller ou à ne pas y aller ?

LB : Non je crois que je m'en fou si c'est un robot. En soit il y a déjà beaucoup d'endroit où c'est sur une tablette ça changerait pas grand-chose.

GG : Ouais et tu préférerais que ça soit sur une tablette ou que Pepper prenne ta commande ?

LB : Je crois le robot comme ça tu touches pas avec les mains et tout. Maintenant avec le corona virus et tout je me méfie.

GG : Ouais c'est vrai et ça te gênerait pas de parler au robot par exemple ?

LB : Non. Fin c'est vrai que si je vais toute seule au pizza hut je serai peut-être gênée. Mais si je suis avec plusieurs personnes.

GG : Ouais ok je vois ! Donc si t'es pas toute seule ça te dérange pas de te faire servir par Pepper ?

LB : Non ça me dérangerait pas

GG : Et (voir photo) comme tu peux le voir Pizza Hut utilise 2 robots soit pepper (humanoïde) soit celui là (sans tête) ?

LB : le deuxième parce qu'il a moins la forme d'un être humain

GG : Donc, pour des compétences égales, tu préfères les robots qui ressemblent moins à des humains ?

LB : Ouais, je pense que je serais plus à l'aise. Je vois pas pourquoi un robot devrait ressembler à un humain.

GG : Ouais ok, intéressant. Et donc est ce que ça impacterait ton choix d'aller chez pizza hut, si tu apprenais que c'était des robots qui servent ?

LB : Non, ça change rien à ma vie que ça soit des robots qui servent. Je suis indifférente.

GG : Et donc, si tes marques préférées elles commencent à utiliser des robots, ta perception elle changera pas ?

LB : Non, en plus grâce à ça coutera peut être moins cher même si c'est triste si ça appauvrit encore plus des pays comme par exemple le Bangladesh qui produit beaucoup de vêtements.

GG : Ouais ok et par exemple toi t'adores Victoria secret. Soit eux ils commencent à utiliser des robots à la place des vendeuses ; est ce que ça changera ta perception ?

LB : Non ça me dérangerait pas, mais ça me dérangerait peut-être davantage dans des boutiques on va dire luxueuses, là je préfère quand même que ça soit des vendeuses pour pouvoir bénéficier de leurs expertises mais pour les bêtes magasins ouais.

GG : Donc, globalement, si t'as pas besoin de l'expertise de la vendeuse, ça te dérange pas ?

LB : non

GG : Ok, bon tu te souviens du Pepper à l'hôpital ?

LB : Oui t'en parle souvent

GG : Si on te dit qu'en fait c'était un fiasco et in s'est avéré assez inutile pour l'hôpital.

LB : Ah il sert à rien ?

GG : Disons qu'il faisait beaucoup d'erreurs et maintenant il reste plutôt dans son coin.

LB : Bah c'est triste pour Pepper mais ça m'étonne pas vraiment

GG : Pourquoi ?

LB : Même dans la première vidéo, on voyait qu'il était accompagné par une infirmière donc finalement ça mobilise une personne quand même pas loin.

GG : Et est-ce que ça va changer ta perception que tu avais de Pepper ? (pas bon)

LB : Un Pepper ça coûte combien ?

GG : Ah je sais pas exactement, je pense que c'est vers les 30000 euros (20000 après vérification)

LB : Ouais, bah alors je trouve quand même ça con d'investir autant pour un robot

GG : Et donc si il fait une erreur devant toi, par exemple qu'il se trompe de salle ; comment tu vas réagir ?

LB : Bah je vais dire merci Pepper puis je vais trouver une infirmière, je vais lui dire que son robot est défectueux et lui demander l'endroit.

GG : Ok, maintenant, je vais te montrer une autre vidéo (https://www.youtube.com/watch?v=JzlsvFN_5HI).

LB : Bah je vois qu'il n'est pas encore au point mais ça ne m'étonne pas, je savais qu'il était encore en développement

GG : Ouais ok maintenant, encore une autre vidéo, il s'agit de Cloi. Créé par LG ; c'est un robot assistant, qui va être connecté à ton four, à ta machine à laver etc ; il connaît ton agenda. Tu penses que ça pourrait être utile.

LB : En vrai, quand je repars du kot, je vérifie toujours mille fois si mon évier, ma douche etc sont éteints et avoir un truc qui le fait pour moi ça pourrait être vraiment utile.

GG : ouais bon pour le moment il est pas encore connecté à ton évier ou ta douche mais peut être dans le futur !

LB : Mais même les produits électro-ménagers ça peut être utile

GG : Et quelle va être ta réaction si il t'ignore comme ça.

LB : Bah je lui râle dessus ahah. Non mais j' imagine que je le ramènerai ou je l'ai acheté pour le ramener

GG : Voici le robot aspirateur (https://www.youtube.com/watch?time_continue=82&v=KbOqsp3oUQI&feature=emb_title)

Pertinent de mettre cette vidéo là ? Imagine ça arrive chez toi, tu vas réagir comment ?

LB : Je vais rigoler au début, puis après je pense que je fous le robot à la poubelle

GG : Et maintenant, la dernière (https://www.youtube.com/watch?time_continue=135&v=W0_DPi0PmF0&feature=emb_title)

LB : (Réaction de dégoût) Ohh j'aime pas du tout ce robot

GG : Pourquoi ?

LB : Il ressemble trop à un humain

GG : En conclusion, ces erreurs ou bugs des robots ont-ils changé ta perception

LB : non je m'y attendais ; Atlas il est encore en développement, ça n'a pas un impact sur l'avis initial des robots de service et maintenant je sais que j'achèterai jamais un robot aspirateur. Je pense que ça peut être pratique mais je pense pas que ça sera vraiment utile dans une trentaine d'années. Après les robots sans interactions comme le robots qui servait à Prague c'était pas mal. Mais je pense que les robots où il faut interagir, j'y crois pas trop. Par exemple, ok google ou siri je trouve que ça ne sert à rien à part peut être pour les aveugles

GG : Quand le robot va faire une erreur, sur qui tu vas être fâchée ?

LB : Bah pas le robot ; mais plutôt ses concepteurs

GG : Ok et maintenant, admettons que tu es chez pizza hut et le robot se trompe et ne t'apporte pas la pizza que tu avais commandé. Que fais-tu ?

LB : Je vais trouver le première humain pour lui dire que je n'ai pas eu la bonne pizza

GG : Et si ça demande 20 minutes pour te faire ta pizza.

LB : je demande une boisson gratuite

GG : ok et sur qui vas-tu être déçue ? Le robot ? Son concepteur ou pizza hut ?

LB : Pizza hut même si le robot est entièrement en faute, c'est pizza hut qui a choisi de l'utiliser et donc qui paye les conséquences si il fait une erreur comme ce serait le cas pour un employé

GG : Ok très bien. De même pour Stan, si par exemple il perd ta voiture. Chez qui vas-tu réclamer en premier ?

LB : Bah sur le gérant du parking.

GG : Pourquoi ? Et pourquoi pas sur le concepteur du robot?

LB : Bah tu veux que je lui dise quoi au concepteur ? Moi ma voiture elle est à Bruxelles, le concepteur il est en Chine. Je vais pas sonner au Chinois en lui disant ton robot s'est de la « merde ».

GG : Ok très bien. Bon l'entrevue est terminé. Merci beaucoup pour le temps accordé !

Transcription 2

JH : Femme ; 63 ans ; pensionnée anciennement professeur de mathématique et directrice d'une école secondaire ; interview réalisée le 23 avril.

GG : Voilà on va commencer. Cet entretien va m'aider à avancer dans mon mémoire, les sujets traités durant cet entretien seront principalement relatifs aux services (à l'industrie du service), aux robots (de service) et à la perception que vous en avez. Bien sûr, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, alors je te demande de répondre aux questions spontanément. Puis-je avoir ton accord pour t'enregistrer afin d'éviter de prendre des notes ? Merci et commençons.

JH : Pas de soucis

GG : Parfait ! Quand je te parle de services, auxquelles penses-tu en premier ?

JH : La banque, le coiffeur, le bus

GG : Selon-toi quels services (en tant que client) utilisez-vous le plus (3) ? A quelles fréquences ?

JH : Service bancaire, la poste, les magasins alimentaires

GG : Penses-tu que l'industrie des services a évolué ces 10 dernières années ? De quelle manière ?

JH : Evidemment.

GG : De quelle manière ?

JH : L'intervention des moyens digitaux et la suppression du contact avec les personnes.

GG : Dans quelle sens, quand tu dis la suppression des personnes ?

JH : Par exemple, la banque maintenant on fait tout par ordi on ne va donc plus aux guichet. Il y a aussi les achats par internet qui font que pour certaines choses on ira moins au magasin.

GG : Es-tu en moyenne satisfaite de la qualité des services que t'utilises oui?

JH : Oui

GG : Pourquoi en es-tu satisfaite ? Quels sont les critères/motifs de satisfaction ?

JH : La facilité d'utilisation, digitalement parlant il faut que ca soit facile et claire, le gain de temps

GG : Ca c'est donc plutôt pour les services fait par internet ?

JH : Oui

GG : Ok mais aussi concernant les services plus classique et physiques ce serait quoi les critères ?

JH : Principalement, la rapidité de service

GG : Et maintenant, pourquoi es-tu insatisfaite ? Quels sont les critères et motifs d'insatisfaction ?

JH : Les bugs, l'absence de contact et d'explication vu que on interagit de moins en moins avec des personnes

GG : Donc c'est plutôt par rapport aux services digitaux ca ?

JH : Oui mais j'utilise principalement ca

GG : Ok très bien et peux-tu te remémorer la dernière expérience où t'as été fortement déçu par un service ? Peux-tu en expliquer les raisons ?

JH : (Long temps de réflexion) : Je déteste les services téléphoniques quand tu dois taper sur 1 etc pour accéder aux différentes requêtes et que ca prend plein de temps pour qu'on puisse répondre à ta question. Par exemple l'histoire des titres services, j'ai pas reçu mes titres que j'avais payé et le service d'aide à la clientèle était mauvais. Ils m'ont fait envoyer pleins de mails afin de régulariser la situation et à chaque fois il manquait quelque chose, du coup je devais recommencer.

GG : Donc ici c'est le service d'aide/après vente qui n'était pas bon ?

JH : Oui, quand je l'avais au telephone tout était bon et puis après les mails n'arrivaient pas.

GG : Quel a été ta réaction ?

JH : Enervement

GG : Et as-tu déjà quitté une entreprise fournissant des services parce que tu étais insatisfaite ?

JH : Non, ca ne me dit rien, en tout cas je n'ai pas d'idée en tête là tout de suite

GG : Ok pas de soucis ! et, inversement, es-tu déjà restée dans une entreprise fournissant des services alors que tu étais insatisfaite ? Pour quelle(s) raison(s) ?

JH : Oui par facilité, par habitude et par peur des démarches, de la complication de la démarche afin de changer de fournisseur de service par ex : les assurances, banque, electricité, téléphonie je n'ai pas envie de faire les démarches et je reste donc chez les mêmes fournisseurs même si parfois j'en suis insatisfaite.

GG : Maintenant on va plus passer à la discussion sur les robots. A quoi penses-tu en premier quand j'énonce le terme « robot » ?

JH : L'aspirateur et le petit robot à l'hôtel à ostende

GG : Donc tu penses plutôt à 2 types de robot humanoïde de service comme celui à la mer et robot avec une utilité immédiate on va dire comme le robot aspirateur. Est ce que d'autres robots vous viennent en tête ?

JH : Robots industriels par exemple les chaînes de montage de voiture

GG : Comment me définirais-tu le terme robot ?

JH : (Hésitation...) Machine qui peut venir en aide à la personne.

GG : Interagis-tu parfois avec des robots de tous types ? Détaille moi tes dernières expériences ?

JH : Non

GG : Comment penses-tu que les interactions entre les robots et les humains vont évoluer dans le futur ? Quel est l'avenir de l'industrie des robots ?

JH : De plus en plus le robot va remplacer l'être humain.

GG : Tu penses que les interactions vont évoluer ? De quelle manière ?

JH : J'espère que les robots fassent les tâches dangereuses pr l'homme

GG : Donc la tu penses plutôt dans l'industrie ?

JH : Oui par ex dans les industries chimiques

GG : Quels pourraient être les avantages par rapport à l'humain ?

JH : Eviter les prises de risques, permettre un gain de temps.

GG : Et les désavantages ? .

JH : manque de contact humain, prendre les boulots des humain. Par exemple dans les hotels, je trouve inadmissible de mettre les robots à l'accueil

GG : Et à l'hôtel à la mer tu trouves cela inadmissible ?

JH : Non parce qu'il ne remplace pas d'humain, c'est juste fun pour occuper les enfants.

GG : Ok très bien. Pensez-tu à des tâches où tu préfères qu'elles soient effectuées par des robots plutôt que des humains ?

JH : Comme dis tantôt, plutôt pour les tâches dangereuses ou tu peux inhaler des gazs nocifs. Par exemple, je pense au charbonnage si on avait eu des robots à ce moment-là ca aurait pu sauver beaucoup de vie.

GG : Ok, inversement as-tu déjà fait face à des frustrations parce que le robot réalisait une tâche que tu aurais préféré voir effectué par un humain ?

JH : Non je n'en ai jamais vécu personnellement.

GG : Ok ! Qu'est ce qui serait important pour vous chez un robot ?

JH : La fiabilité et la facilité d'utilisation

GG : Que penses-tu du remplacement des humains par les robots ?

JH : Je pense qu'il ne faut pas exagérer, laisser les humains dans tous les rôles où l'interaction humaine est primordiale. Par exemple, dans les secteurs hospitaliers et accueil aux personnes âgées par ex les homes. T'imagines si on remplaçait les infirmières de mami par des robots.

GG : Comment percevez-vous les robots (positivement ; négativement) ? Quelles sont les raisons ?

JH : Positivement car permet un gain de tps, moins de dépense d'énergie

GG : A quoi vous fait penser le terme « robot de service » ?

JH : Je ne sais pas.

GG : C'est simplement un robot qui effectue des tâches utiles pour l'homme et, dans mon cas, plutôt les robots qui offrent des services dans le secteur tertiaire

GG : D'après toi, tous les services ou tâches peuvent-ils être réalisés par les robots ?

JH : Non

GG : Ok et du coup quels sont les services que tu souhaiterais voir réalisés par des robots ou en tout cas qui te dérangerait pas qu'ils soient effectués par des robots ?

JH : (hésitation...) : Par exemple, la livraison de plats à emporter. Ca n'a pas d'importance si un robot vient m'apporter ma pizza quand je la commande pour l'emporter. Je me fous que ca soit un homme ou un robot qui vienne me l'apporter

GG : Et ceux que tu ne souhaiterais pas ?

JH : Voir ma maman être lavée par un robot.

GG : Serais-tu prête à accorder votre confiance envers un robot dans la réalisation d'une tâche quotidienne ?

JH : Par exemple, aspirer ma maison ?

GG : oui

JH : oui pourquoi pas...

GG : OK, maintenant je vais te montrer quelques vidéos d'application de ces robots. Tout d'abord, que pensez-vous des hôtels ibis ? As-tu déjà séjourné dans ces hotels ?

JH : J'en ai une bonne image mais je n'y ai jamais séjourné.

GG : <https://www.youtube.com/watch?v=nxFxdIngOPc>: c'est un robot utilisé chez Ibis...

JH : (Agréablement surprise), il est mignon, on dirait un enfant...

GG : Qu'en penses-tu de ce petit robot ? Accepterais tu de faire servir par lui ? Pourquoi ? Pourquoi pas ?

JH : C'est Sympa, oui je serai d'accord d'être servie par lui.

GG : Si tu devais choisir entre un type qui t'apporte ton yoghurt ou le robot que choisirais tu ?

JH : Je préfère que ca soit le robot qui m'apporte mon yoghurt

GG : Pourquoi ?

JH : Par rapport à l'hygiène (coronavirus), c'est fun et parfois j'ai pas spécialement envie de parler à un étranger dans le sens à quelqu'un que je connais pas. J'ai pas spécialement envie que quelqu'un débarque dans ma chambre

GG : Que penses-tu maintenant de Ibis ? L'utilisation du robot engendre-t-il un quelconque changement?

JH : Non, pas du tout...

GG : Alors, maintenant voici une 2^{ème}

vidéo (<https://www.youtube.com/watch?v=9zdtVR2Fnc8>) c'est un petit robot appelé Pepper

JH : (Spontanément), c'est génial pour les enfants

GG : Qu'en penses tu de ce petit robot ?

JH : super pour l'accueil des enfants

GG : Pourquoi super pour les enfants ?

JH : Car les enfants aiment les robots et cela les détend quand ils vont à l'hôpital et, en plus, les informent via des vidéos.

GG : Et toi ca te dérangerait d'être servie par ce robot ? par exemple si tu devais demander qu'ils te montre le chemin

JH : Non ca ne me dérangerait pas d'être guidée par le robot mais je trouve que c'est vraiment sympa pour l'accueil des enfants voire des handicapés.

GG : Alors voici toujours le même robot, Pepper, mais cette fois dans un hôtel

<https://youtu.be/eHhmQL1ng2k>

JH : Mais il fait plusieurs choses en même temps le client puisqu'il demande une table puis demande le check out ?

GG : Oui c'est vrai mais c'est plus pour montrer ce que le robot est capable de faire, tu vois qu'il est vraiment capable de faire plusieurs tâches propres à un réceptionniste ? Du coup, qu'en penses-tu ?

JH : Efficace, par exemple je dirais que c'est super dans le cadre d'un voyage d'affaires pour gagner du temps et aller vite

GG : Tu crois qu'on gagne du temps par rapport à un service classique ?

JH : Ca dépend, pas si il faut faire la file mais sinon je pense que oui et ca peut être aussi intéressant par rapport à la langue. J'imagine qu'il peut parler plusieurs langues.

GG : oui il parle 12 langues pour le moment dont le français.

JH : ca c'est intéressant tu n'as donc pas la barrière de la langue

GG : Ok donc t'accepterais te faire servir par lui ?

JH : Non ca ne me dérangerait pas d'être servie par lui, c'est comique.

GG : Est-ce que ca te dérangerait si il y avait que le robot réceptionniste ?

JH : Non j'aime autant le robot et je pense que c'est suffisant. Je ne suis pas toujours à l'aise quand je suis dans un autre pays parce que je ne maîtrise pas la langue. Du coup ici moins besoin de parler et en plus c'est moins gênant

GG : Alors, avant toute chose, que penses-tu de l'aéroport de Bruxelles ?

JH : J'y suis allé qu'une fois... Je n'ai pas vraiment d'avis

GG : Alors, regarde bien cette vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=sqOPnPVtJ74> . C'est donc un robot dans les parking ; tu scannes ton ticket ; il va donc garer ta voiture et sait quand tu reviendras...

JH : (étonnement)...Donc il sait gérer le stationnement etc... Si ça marche c'est génial mais j'aurai peur

GG : Donc, est ce que si l'aéroport de Bruxelles mettait cela en place ta perception de l'aéroport changerait au niveau des services proposés ?

JH : J'apprécierais évidemment parce que je trouve que c'est un casse-tête de stationner la bas.

GG : Ok... Et alors globalement que penses-tu de ce robot ?

JH : Oui je trouve ça génial mais j'aurai peur que ça beugue

GG : Pourquoi peur du beug

JH : Parce que je lui confie quand même ma voiture... Peur qu'il ne la retrouve pas, qu'il l'abime etc...

GG : Qu'est ce que tu penses de domino's pizza ?

JH : Je ne connais pas ; fin j'en ai déjà entendu parler mais je n'en ai jamais consommé.

GG : Voici la video : https://www.youtube.com/watch?v=_eX1Xkv1mhE

JH : (Etonnement) il roule sur la route ??

GG : Oui mais pas sur les autoroutes... Est-ce que robot engendre un quelconque changement dans ta perception de domino's ?

JH : Euuh, bah on aurait envie d'essayer ?

GG : Et que penses-tu de ce robot ?

JH : C'est cool, ici je pense plutôt à la pollution vu que moins de pollution. Puis comme j'ai dit tantot ça ne me dérangerait pas de ne pas interagir avec le livreur, c'est plus hygiénique.

GG : Ok voici une autre vidéo. https://www.youtube.com/watch?v=UtQY_qyT0S8

JH : C'est super mais quid du coût ? Ça doit être inabordable.

GG : Mais outre cela, tu penses que ça pourrait être utile ? Voir remplacer une infirmière à domicile ?

JH : L'avantage du robot par rapport à l'infirmière est qu'il est là 24h sur 24, la journée et la nuit contrairement à une infirmière ce qui est rassurant pour les proches.

GG : Et mis à part l'aspect utile, tu que tu penses-tu de l'aspect interaction ? Tu penses qu'il peut aussi être un compagnon ?

JH : Je pense qu'au début cela peut aussi être amusant pour la personne âgée mais à la fin cela peut devenir énervant et surtout cela ne peut pas remplacer le contact humain.

GG : Ok et toi, est ce que t'apprécierais être servie par lui ?

JH : Oui j'accepterais aussi de l'utiliser car c'est une aide à condition que cela ne diminue par l'interaction humaine. Pas au détriment du contact humain...

GG : Alors voici la dernière vidéo <https://www.youtube.com/watch?v=edwtrgZlhFU>... Qu'en penses-tu ?

JH : (étonnement et « dégoût ») Ça fait peur ; on dirait que c'est la fin du monde qui arrive.

GG : Pourquoi tu as cette réaction là ?

JH : C'est impressionnant ce que la science a pu développer, ça va prendre la place de l'être humain. Ça me dérange que ça soit utilisé dans l'armée, c'est affreux. Où allons-nous si des robots commencent à s'attaquer à l'homme.

GG : Et si on l'utilise plutôt en tant que majordome ?

JH : Je préfère ; majordome l'aide au personne mais l'armée je trouve cela affreux...

GG : Et maintenant après avoir visionné ces courtes vidéos, ta perception par rapport aux robots de service a-t-elle changé ?

JH : Oui, ma perception a changé

GG : Pourquoi ?

JH : , je n'imaginais pas qu'un robot offrait autant de possibilités.

GG : Y'a-t-il des secteurs d'activité où l'utilisation des robots vous dérangent plus que d'autres ?

JH : (eeuuuh) : Dans les homes, à la maison c'est bien mais dans les homes j'apprécie moins.

GG : et par exemple, quand tu voyais pepper ; qui avait presque le même rôle de réceptionniste à l'hôpital et à l'hôtel. Tu trouves qu'il est plus adapté à quelle industrie ? Hôtelier ou hospitalier ?

JH : Dans les hôpitaux pour les enfants c'est génial. Et alors dans les hôtels je trouve que c'est pas dérangent que c'est bien aussi ?

GG : Quelles sont tes appréhensions par rapport à ces robots ?

JH : Quid du travail de l'homme ? Plus de chômage ?

GG : Inversement, as-tu des espoirs par rapport à ces robots ?

JH : Dans la médecine pour éviter les erreurs médicales et la contagion.

GG : Connais-tu pizza hut ?

JH : Oui

GG : En es-tu client ?

JH : Je ne suis pas client, mhhhh basse qualité, je préfère les pizzas artisanales.

GG : Comment perçois-tu cette chaîne ?

JH : mhhhh basse qualité, je préfère les pizzas artisanales

GG : Dans les Pizza Hut à Shanghai, ce sont des robots qui accueillent les clients, leur montrent leurs places, prennent les commandes et livrent les boissons

(<https://www.lovemoney.com/gallerylist/61607/companies-already-replacing-humans-with-robots>).

Est-ce que le fait qu'ils utilisent ces robots changent quelques choses pour toi ? Pq ? Pq pas ?

JH : Non ça ne m'étonne pas ; rentabilité avant tout.

GG : Et si dans ta pizzeria, tu vois des robots apparaître pour prendre tes commandes ?

JH : Au début ça me ferait rire mais après je pense que ça me lasserait.

GG : Aimerais-tu que les marques que vous utilisez dans ton quotidien se mettent à utiliser des robots pour certaines parties de leurs offres ? Pourquoi/Pourquoi pas ?

JH : Euuuh, ça ne me dérange pas à condition qu'il y ait tjrs un humain pour m'aider au cas où.

GG : Est-ce que cela pourrait changer ta perception la marques ? Les utiliser plus ou moins ?

JH : Non ça ne changerait pas ma perception

GG : Alors, maintenant, je vais te remonter des vidéos quand ils font des erreurs etc. Revoici Atlas... https://www.youtube.com/watch?v=JzlsvFN_5HI Tu vois que contrairement à la vidéo de tantôt, tu vois ici qu'il commet des erreurs ; est-ce que ça a un impact sur la perception que tu as du robot ?

JH : A la fois c'est rassurant de voir que le robot se plante mais d'un autre côté c'est super inquiétant parce que s'il se plante dans le cadre de la médecine ou quelque chose comme ça ; les conséquences pourraient être horribles

GG : Regarde ça <https://www.youtube.com/watch?v=tQMtbWwbduA> (pause avant les erreurs de ce robot). Que penses-tu de ce type de robot connecté à ton four ta machine à laver... Tu peux en théorie demander au robot de préchauffer le four etc.. Que penses-tu de ce genre de robot assistance qui pourrait t'aider à la maison ?

JH : c'est exagéré ; ça remplace une femme de ménage...

GG : Bah, il lave pas non plus, il t'aide juste dans les tâches en te proposant ce que tu peux faire à manger ou mettre en marche ton sèche-linge etc.

JH : C'est peut-être utile pour des gens qui bossent énormément. Après maintenant que tu m'as montré les beugs de tantôt j'ai peur qu'il se plante. Je trouve de manière générale que

c'est peut être un peu superflu. Avec les appareils actuels tu sais déjà les programmer etc... donc je vois pas trop l'utilité.

GG : (je lui montre la fin de la video où il ignore la personne)

JH : Ahah je vais dire c'est bien fait il a qu'à s'en occuper lui-même... Il a qu'à ouvrir son frigo et regarder ce qu'il y a dedans, je trouve que ça devient exagérer...

GG : Et le fait comme ça, qu'il ignore la personne est ce que ça a changé ta perception ?

JH : (hesitation), ça reste une machine c'esrt bien la preuve qu'on peut pas faire totalement confiance au robot que ça reste une machine avec ses failles

GG :

https://www.youtube.com/watch?time_continue=82&v=KbOqsp3oUQI&feature=emb_title

JH: (suscite rire et dégoût en même temps). Ça me fait rire beaucoup rire par contre ça me ferait pas rire si m'arrivait. Mais si c'était chez moi je rigolerais pas. J'avais pensé à acheter ce type de robot mais maintenant j'en ai plus envie... Je pense à ma fille qui a un chien et ce robot à la maison.

GG : Et si tou tu as cet aspi et qu'il fait ça. Qu'en fais tu ?

JH : Bah rien, j'enferme le chien dans la cave c'est de la faute du chien pas du robot... C'est une machine ça arrive

GG :

https://www.youtube.com/watch?time_continue=135&v=W0_DPi0PmF0&feature=emb_title

JH : (Spontanément un peu dégoût...).

GG : Que penses tu de ce robot ?

JH : J'aime pas du tout, il ressemble trop à l'homme, il imite beaucoup trop fort l'Homme. Je prefere des robots qui imite pas l'homme...

GG : Mais tantot quand je t'ai montré pepper ? c'est aussi un robot humanoide

JH : Ah non mais c'est différent il n'imitait pas l'homme, il faut pas que le robot ait une tête humaine ; ça fait vraiment peur. On va se marier avec un robot ? Il faut pas que ça soit à tête humaine !!

GG : Quelle est votre perception des robots de service maintenant ? A-t-elle changé ?

JH : Oui bien sûr.

GG : Qu'est ce que ça change ?

JH : C'est très inquiétant parce que le robot est quand même de plus en plus présent et que les conséquences pourraient être très graves dans certains domaines. J'imagine si le robot opère un homme et qu'il se plante.

GG : Dans ce cas là ? Qui tiendrais tu comme responsable ? Le robot ?

JH : Celui qu'il utilise. Donc ici plutôt l'hôpital

GG : Pourquoi ?

JH : L'hôpital doit tout vérifier avant de l'utiliser

GG : Lorsque ces robots font des erreurs, qui est, selon-toi, responsable ? du coup le robot, la marque qui utilise le robot (ou le particulier) ou le concepteur du robot ?

JH : Bah les 2 quand même. Le concepteur et l'utilisateur.

GG : Et si le robot fait une erreur sur toi vers qui te tournerais tu pour te plaindre ? Par exemple, le robot t'apporte la mauvaise pizza comment tu réagis ?

JH : Bah je demande au responsable du resto pour ravoir ma pizza.

GG : Le robot tu trouves qu'il devrait réagir comment ?

JH : S'excuser aussi et m'offrir un pousse-café

GG : Et si le robot s'excuse est ce que ça aiderait pour la perception du resto ?

JH : Non ça marche pas ! C'est pas au robot à s'excuser.

GG : Par exemple, remémore toi Alo, le robot majordome d'Ibis, si tu commandes un coca et qu'il revient avec un sprite, que fais-tu? Est-ce que tu essayes de dire au robot qu'il s'est trompé ou tu vas directement voir le gérant?

JH : Non je bois le sprite. Et je le signalerais en passant à la réception pour qu'il sache qu'il se trompe le robot.

GG : Et si c'était un humain qui se trompait et t'apportais un sprite et pas un coca ?

JH : Je lui aurais fait la remarque et aurait demandé mon coca.

GG : De même, avec Stan le robot qui gare ta voiture. Lorsqu'il rentre de vacances, Stan ne parvient pas à retrouver ta voiture et te dit qu'elle est perdue. Comment réagis-tu?

JH : Je pleure, je m'énerve et là je vais directement contacter le gérant du parking.

GG : Comment réagiras-tu si c'est le robot qui te dit qu'il a perdu ta voiture ? Ta réaction par rapport à lui ?

JH : J'ai pas l'impression que je me fâcherai sur le robot parce que justement pour moi c'est pas un être humain c'est pas lui le responsable.

GG : De même, pour le pizza hut, imaginons que Pepper ne comprenne pas et t'apporte la mauvaise pizza ? Comment réagis-tu ?

JH : Je vais trouver le gérant du restaurant.

GG : Et comment penses-tu que Pizza Hut doit réagir ?

JH : Le gérant doit s'excuser, ramener la bonne pizza et dédommager avec une boisson

GG : Si le robot s'excuse est-ce que ça va changer quelque chose pour toi ?

JH : Non, c'est pas au robot de s'excuser

GG : Ok très bien ! L'interview est maintenant terminée. Avant de terminer notre entretien, as-tu quelque chose à ajouter ? Penses-tu à quelque chose dont tu aurais aimé me parler?

JJ : Non vu la durée de l'interview, je pense que j'ai eu le temps d'exprimer tout ce que je pensais ahah.

GG : Ok merci de m'avoir accordé ton temps pour cette interview !

Transcription 3

FG : Femme ; 31 ans ; Kiné indépendante ; interview réalisée le 27 avril 2020.

GG : Voilà on va commencer. Cet entretien va m'aider à avancer dans mon mémoire, les sujets traités durant cet entretien seront principalement relatifs aux services (à l'industrie du service), aux robots (de service) et à la perception que vous en avez. Bien sûr, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, alors je te demande de répondre aux questions spontanément. Puis-je avoir ton accord pour t'enregistrer afin d'éviter de prendre des notes ? Merci et commençons.

FG : Nickel

GG : Parfait ! Quand je te parle de services, auxquelles penses-tu en premier ?

FG : La coiffure, l'esthétique, les femmes de ménage

GG : Selon-toi quels services (en tant que client) utilisez-vous le plus (3) ? A quelles fréquences ?

FG : Nounous, femme de ménage, babysitter

GG : Penses-tu que l'industrie des services a évolué ces 10 dernières années ? De quelle manière ?

FG : Oui, surtout pour trouver les services en question ; maintenant pour trouver des babysitteurs, y'a de plus en plus d'applications et de sites payants sécurisés où on peut avoir accès aux annonces des différentes personnes et cibler la recherche

GG : Es-tu en moyenne satisfaite de la qualité des services que t'utilises?

FG : 50%

GG : Quand t'es insatisfaite c'est quoi qui cloche ?

FG : La qualité du service, je pense aux femmes de ménage je suis rarement satisfaite de la qualité du service

GG : Vois-tu d'autres critères d'insatisfaction mis à part ça ?

FG : La ponctualité et la fiabilité

GG : Ok très bien et peux-tu te remémorer la dernière expérience où t'as été fortement déçue par un service ? Peux-tu en expliquer les raisons ?

FG : (Long temps de réflexion) : Ma femme de ménage qui avait mis mon bouchon d'évier dans la machine à laver. J'ai cherché des h et des h après

GG : Effectivement c'est chiant... Comment as-tu réagi ?

FG : Bah je me suis douté qu'elle avait pas fait exprès. Ce n'était pas grave

GG : Et as-tu déjà quitté une entreprise fournissant des services parce que tu étais insatisfaite ? Et comment ?

FG : Euh j'avais quitté les titres services ; j'ai simplement signalé que je n'étais pas satisfaite et j'ai signé pour résilier le contrat.

GG : Ok et y'a pas eu trop de procédures pour quitter ?

FG : Mais en règle général, un truc que je trouve dommage c'est que toutes les applis que ce soit yoopies que j'utilise pour trouver les femmes de ménage, zoom pour les cours collectifs.

GG : C'est quoi yoopies ?

FG : Une app payante pour trouver les femmes de ménages, les nounous etc et alors aussi les app pour les aides au devoir ; j'ai aussi acheté une app pour ça et ce que je trouve dommage c'est que systématiquement même si on s'engage pour un mois si automatiquement on oublie à la fin du mois de résilier alors qu'on s'est engagé que pour un mois c'est paiement automatique, il débite ta carte. Ça je trouve ça dommage parce que je paye plus cher pour avoir cette flexibilité et après il te charge si t'oublies...

GG : Ouais c'est vrai que c'est vache... Alors maintenant on va plus passer à la discussion sur les robots. A quoi penses-tu en premier quand j'énonce le terme « robot » ?

FG : Mon aspirateur robot.

GG : Les aspirateurs domestique très bien ! Est ce que d'autres robots te viennent en tête ?

FG : Les robots dans les cabinets médicaux pour diriger les patients par exemple.

GG : Ah t'as déjà été témoin de ce type de robot ?

FG : Non j'ai vu à la tv au jt. Sinon je pense aussi au robot à l'hôtel andromeda.

GG : Et par exemple, le robot à andromeda t'as déjà un peu interragit avec ou s'intéresse pas trop ?

FG : Si j'interragis pour voir, par curiosité.

GG : Bien. Comment me définirais-tu le terme robot ?

FG : (Hésitation...) un appareil pour assister l'humain.

GG : Interagis-tu parfois avec des robots de tous types ? Donc tu as ton robot aspirateur et le robot à andromeda, penses-tu à d'autres robots ?

FG : J'interragis déjà avec mon thermomix qui est un robot de cuisine et aussi avec mon robot nettoyeur

GG : Ah c'est nouveau ça ?

FG : Ouais

GG : et tu en es contente ?

FG : très contente !

GG : c'est quel modèle, tu connais le nom ?

FG : C'est i robot, comme le robot aspirateur, mon roombat

GG : et du coup ça nettoie comment ? Ça nettoie pas à l'eau

FG : En fait t'as un petit réservoir d'eau, t'humidifies toi-même la micro-fibre que tu mets plus t'as un réservoir d'eau. Et donc à chaque fois qu'il passe, il humidifie la micro fibre par l'intermédiaire du réservoir.

GG : Ah et du coup la micro fibre devient vite sale non ?

FG : Euuh le but c'est de le faire fonctionner souvent, comme ça c'est propre tout le temps. Et tu sais enlever la micro-fibre de temps en temps et la mettre à la machine à laver.

GG : intéressant ! et tu penses que ça peut remplacer une femme de ménage ?

FG : Alors non, ce que je trouve qui est très bien avec ça c'est que ça passe partout même en dessous du lit. Donc ça fait des trucs que la femme de ménage ne sait pas faire mais par contre non je ne pense pas que ça remplace la femme de ménage parce que y'a d'autres choses que la femme de ménage doit faire que le robot ne sait pas faire mais oui c'est un assistant !

GG : Et donc tu penses que même avec ça plus ton robot aspi la femme de ménage est quand même nécessaire ?

FG : Bah oui parce que y'a d'autres tâches ménagères comme laver les carreaux ou faire les poussières mais pour les sols franchement c'est très bien fait avec les 2 robots je dirais que c'est pareil que les femmes de ménage

GG : Ok ça va ! Comment penses-tu que les interactions entre les robots et les humains vont évoluer dans le futur ? Quel est l'avenir de l'industrie des robots ?

FG : Malheureusement oui, j'ai peur qu'on évolue trop dans un monde basé sur le numérique qu'on remplace les secrétaires dans les cabinets médicaux par des robots etc. Mais ceci dit les robots sont très biens par exemple pour les interventions chirurgicales, ils sont beaucoup plus précis que les chirurgiens. Pour moi y'a donc du bon et du mauvais. Je suis pour l'innovation pour des robots tel que les aspirateurs robots etc parce que ça peut aider au quotidien donc je suis ouverte à tout ça. Euh pour la médecine aussi, par exemple les robots pour la chirurgie mais j'ai peur que ça diminue les interactions et remplace les humains dans certaines tâches où les interactions sont importantes. Par exemple les banquiers au guichet que tout se fasse par machine, tout ça je veux pas

GG : Ok ta principale crainte c'est que ça diminue les interactions humaines voir remplace les humains.

FG : C'est ça ouais

GG : Mis à part ceux déjà mentionné donc les robots chirurgiens et les robots domestique. Est-ce que tu penses à d'autres avantages que les robots pourraient te permettre ?

FG : Non, je pense pas à d'autres.

GG : Ok très bien. Pensez-tu à des tâches où tu préfères qu'elles soient effectuées par des robots plutôt que des humains ? Peut être mis à part les chirurgies

FG : Là où peut être l'humain peut facilement se tromper par distraction.

GG : Ok ! Qu'est ce qui serait important pour toi chez un robot ?

FG : Les critères primordiaux pour moi c'est qu'il soit silencieux et la précision.

GG : Que penses-tu du remplacement des humains par les robots ? Est-ce que tu penses que s'est un réel danger ?

FG : Oui c'est un risque effectivement. Maintenant, j'espère qu'on va pouvoir contourner ça, ça pourrait apporter des boulots par exemple au niveau des scientifiques qui développent ces robots. Malheureusement, je pense que ce sont les classes les plus basses qui vont en partir. Les classes moyennes et élevés n'en souffriront pas mais je pense que ce seront de nouveau les classes les plus basses qui risquent d'en partir, par exemple, les femmes de ménages, les personnes au guichet ou les ouvrier

GG : A quoi te fait penser le terme « robot de service » ?

FG : De prime à bord les robots domestique parce que je les utilise au quotidien

GG : Ok très bien, en soit le robot de service c'est une définition très simple, ce sont les robots qui effectuent des tâches utiles pour l'homme excepté ceux utilisés dans les industries. Et donc toi ton aspi robots, c'est un robot de service domestique par exemple.

GG : OK, maintenant je vais te montrer quelques vidéos d'application de ces robots. Je vais te partager mon écran. Tout d'abord, que penses-tu des hôtels ibis ? As-tu déjà séjourné dans ces hôtels ? A combien de reprises ?

FG : J'ai l'impression qu'ils s'améliorent. Récemment, j'ai été une fois. Et effectivement, ils utilisent de plus en plus les nouvelles technologies. Par exemple, la réception tout le monde a

ses tablettes. Je trouve que la qualité de service est pas mal par contre les chambres sont minuscules.

GG : <https://www.youtube.com/watch?v=nxFxdIngOPc>: c'est un robot utilisé chez Ibis qui comme tu as vu, peut t'apporter une boisson, un snack ou un essui dans ta chambre. Donc c'est le robot butler, donc butler ça veut dire majordome en anglais. Et tu vois que sur l'écran il te demande comment est ton séjour etc. Donc tu sais un peu interagir avec etc... Toi qu'en penses tu de ce genre de robot ?

FG : Je serais pas choqué, je dis pas que ce serait un critère de déception ou quoi mais je préfère le contact humain quand même

GG : Ok donc entre une personne qui t'apporte ce dont t'as besoin ou le robot tu préférerais la personne ?

FG : Ouais quand même

GG : Ok et est ce que ça change ta perception de l'hôtel ibis par rapport à ce que tu pensais avant ?

FG : Non, pas vraiment parce que j'avais déjà vu la dernière fois à la réception etc qu'il utilisait beaucoup la technologie avec leurs tablettes, j'avais déjà vu qu'ils étaient à la pointe et tout donc non ça m'étonne pas.

GG : Et du coup toi le fait qu'il soit à la pointe de la technologie etc. c'est plutôt négatif ou positif ?

FG : Euuh ça dépend pour quoi, la par exemple, c'est plutôt négatif mais le fait qu'ils interagissent avec des tablettes etc ça pour moi ce n'est pas négatif.

GG : Donc toi, si tu te faisais servir par ce genre de robot, ta perception des hôtels ibis serait plutôt impactée négativement ?

FG : Oui

GG : Ok ! Alors, maintenant voici une 2^{ème}

vidéo (<https://www.youtube.com/watch?v=9zdtVR2Fnc8>) c'est un petit robot appelé Pepper. C'est au CHR à Liège. C'est quoi ta première réaction face à ce type de robot.

FG : Ça je trouve que c'est bien parce que ce sont des explications que les infirmières donnent de moins en moins parce qu'elles sont débordées elles ont pas le temps, elles sont souvent débordées. Donc des robots comme ça qui selon moi viennent aider les boulots des infirmières et pas les remplacer. Et rien n'empêche le patient d'après poser des questions aux infirmières ça ne veut pas dire qu'il ne voit pas du tout les infirmières donc j'aime bien ce genre de robot.

GG : Ok. Et tu trouves que c'est particulièrement adapté aux enfants ou que ça pourrait l'être aussi pour les adultes ?

FG : Ça peut être adapté pour des adultes aussi.

GG : Ok et admettons que toi tu arrives dans un hôpital que tu connais pas. Est-ce que ça te dérangerait de te faire guider par lui ou tu préférerais te faire guider par une infirmière ? Parce que ce robot est aussi capable de te guider vers une salle opératoire par exemple.

FG : Bah une fois de plus je préfère le contact humain mais si c'est pour ne pas me faire guider du tout. Parce qu'en général quand t'arrive dans un hôpital, y'a des flèches etc mais on est pas vraiment guidé ; alors je préfère me faire guider par lui que par personne en tout cas.

GG : Alors voici toujours le même robot, Pepper, mais cette fois dans un hôtel <https://youtu.be/eHhmQL1ng2k> (je résume vite fait, donc t'as vu il sait aussi réserver un taxi et faire le check out). Donc ici tu vois que c'est le même robot et qu'il est capable de faire certaines tâches d'un réceptionniste. T'en penses quoi de ce genre de robot dans un hôtel ?

FG : Euuh, je trouve que c'est pas mal dans le sens où ça ne remplace pas non plus le réceptionniste mais ça permet de désengorger un peu son travail, de l'aider donc c'est bien. Ça n'empêche pas d'aller chercher la carte de l'hôtel, fin de la chambre etc à la réception. C'est vrai que dans des grands hôtels avec beaucoup de chambres bah ça m'arrange de pas devoir

faire la queue à chaque fois pour une petite chose, pour poser une petite question ou pour réserver le resto. On perd moins de temps à la réception

GG : Ok ! Et entre les 2 réceptionnistes donc pepper à l'hôtel ou à l'hôpital c'est quoi selon toi l'endroit où s'est le plus approprié ? Si tu devais choisir un des 2 secteurs ?

FG : Bonne question... Peut être dans un hôpital parce que je trouve que dans les hôpitaux, les infirmières n'ont vraiment pas le temps, donne de moins en moins d'info, ont de moins en moins de temps par patient donc ça rassure d'avoir des infos complémentaires parfois. Ou bien même pour nous, en arrivant dans un hôpital, on peut être pressé, on peut se dépêcher pour aller dans un service et on a pas forcément d'aide et si ce robot est là pour aiguiller un peu ça rassure tandis que dans un hôtel ça reste du loisir donc on a le temps aussi de faire la queue d'attendre etc. En principe on est moins pressé. Si ce robot me permet un gain de temps, je préfère que ça soit dans un hôpital plutôt que dans un hôtel

GG : Alors, avant toute chose, que penses-tu de l'aéroport de Bruxelles ? Concernant les services en tout cas ?

FG : C'est très bien.

GG : Alors, regarde bien cette vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=sqOPnPVTJ74> .

C'est donc un robot dans les parking ; tu scannes ton ticket ; il va donc garer ta voiture et sait quand tu reviendras...

FG : (étonnement)...C'est top

GG : Nickel, donc tu serais pas effrayé de confier ta voiture à ce robot ?

FG : Non

GG : Ok très bien. Donc, est ce que si l'aéroport de Bruxelles mettait cela en place ta perception de l'aéroport changerait au niveau des services proposés ?

FG : Je me dirais WAW, ils sont à la pointe.

PAS MONTRE DOMINOS

GG : Ok voici une autre vidéo. https://www.youtube.com/watch?v=UtQY_qyT0S8 Que penses tu de ce robot ?

FG : Une fois de plus, si les personnes peuvent se permettre d'acheter ce robot en plus d'une aide soignante. Je pense aux gens qui ont Alzheimer par exemple ; même si ils peuvent se payer une aide soignante, cette personne n'est pas là 24h sur 24. Par exemple, si la personne oublie d'éteindre la tag de cuisson quelque chose comme ça c'est pas mal d'avoir le robot pour surveiller. Ça permet de rassurer aussi les familles. Maintenant faut pas que ça remplace le passage des personnes, que ça soit les proches ou les infirmières, les aides soignantes etc. Faut pas que ça limite les interactions

GG : Alors voici la dernière vidéo <https://www.youtube.com/watch?v=edwtrgZlhFU>... Qu'en penses-tu ? Qu'est ce qu'elle t'a inspiré ?

FG : Une admiration pour les scientifiques qui ont mis ça en place ! Hmmm très impressionnant quand même.

GG : Et là il est toujours en développement mais ça pourrait devenir un des premiers soldats robots ; capable de poursuivre d'aller dans des zones un peu dangereuses etc. Tu penses quoi de cette utilisation ?

FG : C'est très bien parce que sur le coup ça peut sauver des vies.

GG : Et si on l'utilise plutôt en tant que majordome ? Qu'est que tu préférerais ?

FG : Je dirais plutôt militaire, soldat. Au moins là ça permet d'éviter de prendre des risques.

GG : Et maintenant après avoir visionné ces courtes vidéos, ta perception par rapport aux robots de service a-t-elle changé ?

FG : Oui, c'est vrai que de prime à bord je pensais plutôt aux robots qu'on commercialise dans les magasins, dans les hypermarchés. Je ne pensais pas à ces robots ; surtout le plus sophistiqué, le dernier que tu m'as montré. Je pensais pas à ce genre de robot. Donc ça

améliore ma perception dans le sens où tu te rends compte que certaines applications pourraient être vraiment utiles pour éviter des dangers voire sauver des vies

GG : Ok nickel. Y'a-t-il des secteurs d'activité où l'utilisation des robots vous dérangent plus que d'autres ?

FG : (eeeeuuuh) bah l'aide aux personnes âgées, ça pourrait me déranger si ça diminue les contacts humains parce que pour le coup, eux ils ont vraiment besoin de contact.

GG : Quelles sont tes appréhensions par rapport à ces robots ?

FG : Donc le fait que ça diminue les interactions et la perte de jobs

GG : Inversement, as-tu des espoirs par rapport à ces robots ?

FG : D'arriver à mettre en place des robots qui soient capables de faire des choses que les humains ne sont pas capables de faire, qu'ils arrivent à dépasser la limite des humains...

GG : Connais-tu Pizza Hut ? En es-tu client ?

FG : Je connais Pizza Hut ; j'en suis pas client

GG : Comment perçois-tu cette chaîne ?

FG : mhhhhh grosse bouffe

GG : Dans les Pizza Hut à Shanghai, ce sont des robots qui accueillent les clients, leur montrent leurs places, prennent les commandes et livrent les boissons

(<https://www.lovemoney.com/gallerylist/61607/companies-already-replacing-humans-with-robots>). Qu'est-ce que tu penses de l'utilisation de ce genre de robots dans la restauration ?

FG : Non ça j'aime pas parce que j'apprécie quand je vais au resto de pouvoir échanger avec les serveurs, je trouve que le contact est important

GG : Et si dans t'as pas le choix que tu dois aller dans un restaurant avec des robots, entre ces 2 là (voir image), tu en préférerais un ?

FG : Celui en dessous parce que l'autre ça m'énerve un peu qu'il imite l'humain

GG : Ok et est-ce que ça change ta perception ? Fin Pizza Hut tu t'en fou mais si par exemple un restaurant que tu aimes bien venait mettre ça en place ?

FG : Ah oui, j'irais plus.

GG : Ok nickel. Aimerais-tu que les marques que vous utilisez dans ton quotidien se mettent à utiliser des robots pour certaines parties de leurs offres ? Pourquoi/Pourquoi pas ?

FG : Euh quelle marque par exemple ?

GG : Par exemple Swarovski que je sais bien que tu aimes bien, si il commence à utiliser ce genre de robot dans leur magasin ?

FG : Ah non, pour ce genre de chose j'aime bien le contact donc je laisserai tomber.

GG : Alors, maintenant, je vais te remonter des vidéos quand ils font des erreurs etc. Revoici Atlas... https://www.youtube.com/watch?v=JzlsvFN_5HI Tu vois que contrairement à la vidéo de tantôt, tu vois ici qu'il commet des erreurs ; est-ce que ça a un impact sur la perception que tu as du robot ?

FG : Non ça ne change pas c'est normal, il est encore en développement, ça ne change pas ma perception.

GG : Regarde ça <https://www.youtube.com/watch?v=tQMtbWwbduA> (pause avant les erreurs de ce robot). Que penses-tu de ce type de robot connecté à ton four ta machine à laver... Tu peux en théorie demander au robot de préchauffer le four etc.. Que penses-tu de ce genre de robot assistance qui pourrait t'aider à la maison ?

FG : oui ça c'est bien, je pense qu'avec le train de vie qu'on a ça pourrait être intéressant. J'imaginerai si on est dans les bouchons ou quoi pouvoir lui poser des questions ou lui demander de préchauffer le four c'est bien.

GG : Ok très bien (je lui montre la fin de la vidéo où il ignore la personne). Donc tu vois qu'il ne réagit plus. Ça change ta perception.

FG : Non, finalement ça rassure de voir qu'il y a aussi des failles, que ça ne peut pas totalement remplacer un humain. Mais ça peut être embêtant si il fait de plus grosses erreurs ;

par exemple préchaffer les fous beaucoup trop fort sans qu'on le remarque ou des choses comme ça. Cette erreur là, je trouve pas choquant

GG :

https://www.youtube.com/watch?time_continue=82&v=KbOqsp3oUQI&feature=emb_title

FG: Ah oui ça je connais... J'ai une patiente qui a eu la même chose avec du vomi... Son chien a vomi et le robot a tout foutu partout...

GG : Et est ce que ça change du coup la perception que t'avais du robot ?

FG : Bah non, quand je l'ai acheté, j'ai tout de suite imaginé le scénario et je me suis dit que ça pouvait arriver. Donc je mets tout un œuvre pour que ça n'arrive pas mais bon voilà c'est un assistant au quotidien c'est logique que ce genre de chose il peut pas gérer...

GG : Ok et si ça t'arrivais chez toi. Comment réagirais tu ?

FG : je dirais oh zut mais je n'en voudrait pas au robot parce qu'il m'aide tellement au quotidien que voilà c'est une chose qui arrive une fois sur les peut être 400 fois que je vais l'utiliser donc voilà c'est pas grave.

GG : T'arresterais donc pas de l'utiliser pour autant ?

FG : Non..

GG : Donc ça change pas vraiment ta perception du robot ?

FG : Non...

GG :

https://www.youtube.com/watch?time_continue=135&v=W0_DPi0PmF0&feature=emb_title

Tu penses quoi du coup de ce robot ?

FG : Moi ça me perturbe et j'aime pas du tout.

GG : Pourquoi ?

FG : Ce qui me dérange vraiment c'est le côté humanoïde du robot, c'est le fait qu'il essaye de faire semblant que c'est un humain. J'aime autant qu'un assistant ressemble à un robot...

GG : Quelle est votre perception des robots de service maintenant ? A-t-elle changé suite à ces vidéos ?

FG : Non pas vraiment parce que je pense que statistiquement l'humain fait plus d'erreurs que le robot. Donc non ça change pas ma perception, je le savais d'avance qu'il y aurait des beugs

GG : Ok par exemple, remémore toi Alo, le robot majordome d'Ibis, si tu commandes un coca et qu'il revient avec un sprite, que fais-tu? Est-ce que tu essayes de dire au robot qu'il s'est trompé ou tu vas directement voir le gérant?

FG : J'appelle un humain s'il y en a un pour lui dire que le robot s'est trompé.

GG : De même, pour le restaurant, imaginons que Pepper ne comprenne pas et t'apporte la mauvaise pizza ? Comment réagis-tu ?

FG : Je parle à un serveur si il y en a un.

GG : Et comment penses tu que le resto doit réagir ?

FG : Si je vois autour de moi que c'est juste avec moi qu'il a fait une erreur, je me dirais c'est pas de chance ; je ferai la réflexion et voilà mais si maintenant je retourne plusieurs fois et qu'il y a plusieurs fois des erreurs avec moi ou des autres clients ; je leur dirais quand même avant de mettre en place des robots assurez vous que ça fonctionne bien.

GG : Si le robot s'excuse est ce que ça va changer quelque chose pour toi ?

FG : C'est mieux si il s'excuse mais de toute façon si y' a un robot dans un resto je n'y retourne pas.

GG : Ok très bien ! merci ! L'interview est finie. Avant de terminer notre entretien, je voudrais te demander si tu as quelque chose à ajouter ? Penses-tu à quelque chose dont tu aurais aimé me parler?

FG : Non, pour l'instant je ne pense à rien.

GG : Ok parfait, on en a fini alors ! Merci encore !

Transcription 4

SG : Homme ; 25 ans ; Ingénieur process ; interview réalisée le 3 mai 2020

GG : Voilà on va commencer. Cet entretien va m'aider à avancer dans mon mémoire, les sujets traités durant cet entretien seront principalement relatifs aux services (à l'industrie du service), aux robots (de service) et à la perception que vous en avez. Bien sûr, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, alors je te demande de répondre aux questions spontanément. Puis-je avoir ton accord pour t'enregistrer afin d'éviter de prendre des notes ? Merci et commençons.

SG : Nickel

GG : Parfait ! Quand je te parle de services, auxquelles penses-tu en premier ?

SG : Le transport ; je sais pas si c'est un service mais la vente ; les boîtes de consultance en conseil

GG : Ok très bien. Selon-toi quels services (en tant que client) utilisez-vous le plus (3) ? A quelles fréquences ?

SG : La restauration quand même, le transport

GG : Penses-tu que l'industrie des services a évolué ces 10 dernières années ? De quelle manière ?

SG : Oui sans doute, oui. Je pense que les gens sont devenus plus exigeants du coup les services doivent être plus précis, commettre moins d'erreurs pour que les gens soient en max satisfaits.

GG : Es-tu en moyenne satisfaite de la qualité des services que t'utilises ?

SG : Oui

GG : Ok et selon toi quels sont les critères d'un service bien effectué ?

SG : La première chose c'est de remplir ta demande de service ; y'a le rapport qualité prix aussi faut que ça soit à un prix intéressant

GG : Ok très bien et peux-tu te remémorer la dernière expérience où t'as été fortement déçu par un service ? Peux-tu en expliquer les raisons ?

SG : La livraison de pizza de casa mia quand on a commandé y a 2 semaines, y'avait bien 1h30 de retard du coup c'était chiant. Sinon dans mon travail à l'usine, ça m'arrive parfois de faire des demandes et qu'ils réalisent pas bien le travail... T'es obligé de repasser derrière eux tout le tps c'est courant mais assez pénible

GG : Effectivement c'est chiant... Comment as-tu réagis ?

SG : Si ce sont des sous-traitants ; tu les fais revenir et refaire leur travail ou tu contactes les boss, tu dis qu'il y a un soucis et que le travail doit être refait

GG : Et as-tu déjà quitté une entreprise fournissant des services parce que tu étais insatisfaite ? Et comment ?

SG : A la maison on a quitté proximus et on est passé chez voo parce qu'on était insatisfait.

GG : Ok et est ce que ça été facile pour faire le changement ?

SG : Proximus a essayé de raccrocher et nous garder en nous promettant des choses qu'ils ont jamais su mettre en place concrètement mais sinon globalement ça a pas été trop compliqué de changer

GG : Et inversement, est ce que t'as t'es déjà arrivé de rester dans une entreprise de service alors que tu étais insatisfait ?

SG : Ouais j'imagine..

GG : Pourquoi tu changes pas ?

SG : Peut-être parce que ça prend du temps de comparer des offres de prix et tu sais pas si tu seras mieux servi ailleurs...

GG : Ouais ok alors maintenant on va passer à la discussion robot.... A quoi penses-tu en premier quand j'énonce le terme « robot » ?

SG : Je pense plutôt à tout ce qui est intelligence artificielle et contrôle de système à partir d'intelligence artificielle

GG : Et du coup est ce que tu penses à une certaine apparence ou pas spécialement ?

SG : Bah du coup ça prend pas vraiment une forme physique puisque c'est un logiciel.

GG : Et mis à part ces robots là ; est ce que tu as d'autres robots qui te viennent en tête ?

SG : Les voitures intelligentes

GG : Bien. Comment me définirais-tu le terme robot ?

SG : (Hésitation...) Je dirais que c'est une machine qui a été conçue par l'homme pour accomplir certaines tâches que l'homme sait réaliser mais que le robot sait peut-être réaliser mieux ou bien éviter à l'humain de perdre du temps pour faire des choses qui sont répétitives et du coup que le robot sait réaliser

GG : Interagis-tu parfois avec des robots de tous types ?

SG : Le contact avec le service client des trucs comme ça je pense que les premiers contacts sont avec des robots. Puis y'a tous les robots manufactures, les robots industriels mais ceux-là j'interagis pas vraiment avec eux. J'interagis aussi avec des automates mais j'imagine que ce ne sont pas vraiment des robots

GG : Ouais pas vraiment, c'est l'ancêtre du robot... Ok est ce que tu penses que les interactions entre les humains et les robots vont évoluer dans le futur ?

SG : Oui je pense. On va en rencontrer de plus en plus ; les gens vont découvrir ce qu'on est capable de faire avec l'informatique

GG : Est-ce que tu penses à des avantages d'utiliser les robots par rapport à un humain ?

SG : Tu perds le degré d'erreurs humaines, une fois qu'il est bien programmé, que tu répètes toujours la même tâche il ne doit plus faire d'erreur.

GG : Ok nickel et alors les désavantages ?

SG : Quand tu es dans des situations où tu as besoin de l'interprétation humaine parce que c'est pas spécialement quelque chose qui a été programmé dans le robot, qui est facilement répétable là c'est peut être mieux d'avoir des humains

GG : Ok ! Penses-tu à des tâches que tu préférerais voir effectuer par un robot plus que un humain ?

SG : Bah par exemple chez nous le contrôle des fours, une fois que l'intelligence artificielle nécessaire ce sera développé, ce sera mieux géré, mieux suivi et t'auras pas l'aspect humain qui a tendance à parfois être distrait... T'évites aussi de prendre des risques parce que parfois ça peut être dangereux...

GG : Que penses-tu du remplacement des humains par les robots ? Est-ce que tu penses que s'est un réel danger ?

SG : Je pense qu'il y a pas de soucis

GG : A quoi te fait penser le terme « robot de service » ?

SG : Je sais pas ça me parle pas du tout... Tu veux dire les robots qui viendraient par exemple te servir dans le resto ? J'imagine que c'est un robot qui sait te rendre un service...

GG : Ok très bien, en soit le robot de service c'est une définition très simple, ce sont les robots qui effectuent des tâches utiles pour l'homme excepté ceux utilisés dans les industries. Et donc toi ton aspi robots, c'est un robot de service domestique par exemple. Comment perçois-tu ces robots du coup ?

SG : Bah bien c'est positif, après, je pense que pour le moment on est pas du tout prêt à déployer des robots capable de te servir dans les restos ce genre de chose mais dans le futur quand ils seront prêts pourquoi pas ? Après j'aime bien aussi avoir le contact humain mais je trouve que c'est serait peut être plus intéressant dans des domaines où ça permettrait d'éviter les erreurs humaines tel que des bus autonomes pour éviter des accidents ou des choses comme ça... Mais je pense que faut pas abuser et franchir un point de non-retour à utiliser pleins de robots partout qui pourrait diminuer les interactions

GG : Est-ce que tu penses à des services que tu aimerais bien voir réalisé par des robots ?

SG : Euuh, je pense en tout cas pas la médecine général mais peut-être pour des opérations très précises pourquoi pas même si l'expertise humaine reste selon moi très importante... Comme je l'ai dit dans les transports pourquoi pas... Dans la vente ça pourrait peut-être être utile dans les réassortissements des magasins, par exemple. Après si c'est pour avoir un robot comme celui à la mer, je pense que c'est gadgets et que ça sert à rien...

GG : Ok et inversement, est ce que tu penses à des services que tu ne souhaiterais pas voir effectué par des robots ?

SG : Je pense que dans les restos t'as pas spécialement envie de te faire servir par un robot. Je pense que le contact humain est important aussi.

GG : OK, maintenant je vais te montrer quelques vidéos d'application de ces robots. Je vais te partager mon écran. Tout d'abord, que penses-tu des hôtels ibis ? As-tu déjà séjourné dans ces hôtels ? A combien de reprises ?

SG : Ça dépend, y a pleins de sortes d'hôtels ibis déjà... Je pense que t'as des Ibis très correctes à des prix relativement élevés et d'autres plus bas de gamme. Par exemple ceux de Louvain-la-Neuve et de Namur je les trouve très correctes... Après ça reste une grosse chaîne et y a pas beaucoup de personnel. C'est pas le genre d'hôtel où t'as envie de rester avec tout la famille mais en business je pense qu'il y a tout ce qu'il faut

GG : <https://www.youtube.com/watch?v=nxFxdIngOPc>: c'est un robot utilisé chez Ibis qui comme tu as vu, peut t'apporter une boisson, un snack ou un essui dans ta chambre. Donc c'est le robot butler, donc butler ça veut dire majordome en anglais. Et tu vois que sur l'écran il te demande comment est ton séjour etc. Donc tu sais un peu interagir avec etc... Toi qu'en penses tu de ce genre de robot ?

SG : je trouve que s'est sympa ! Si tu es dans un hôtel ibis ou quoi je pense que tu n'as pas ce genre de service. Donc si le robot leur permet d'offrir ce service parce que relativement ça leur coûte moins cher que de payer un employé pourquoi pas ? Parce que ça leur permet d'offrir un nouveau service c'est du win-win. Après si tu vas dans un bel hôtel luxueux, je pense que t'as pas envie de te faire servir par un robot...

GG : Ok et est ce que ça change ta perception de l'hôtel ibis par rapport à ce que tu pensais avant ?

SG : Mhhh non, franchement je m'en fou ; fin ouais c'est sympa ça rajoute un petit côté moderne

GG : Ok ! Alors, maintenant voici une 2^{ème}

vidéo (<https://www.youtube.com/watch?v=9zdtVR2Fnc8>) c'est un petit robot appelé Pepper. C'est au CHR à Liège. C'est quoi ta première réaction face à ce type de robot et à l'utilisation de ce genre de robot dans un hôpital ?

SG : Euuh, j'ai l'impression que souvent l'accueil c'est quelque chose qui fait un peu défaut dans les hôpitaux du coup si ça permet d'offrir de nouvelles possibilités et d'aider les gens qui y travaillent pourquoi pas ? Après ce genre de machine, comment ça passe auprès des personnes âgées c'est peut-être un peu plus compliqué. Faut pas que ça soit juste un dépense fric mais ça soit vraiment être intéressant.

GG : Ok et admettons que toi tu arrives dans un hôpital que tu connais pas. Est-ce que ça te dérangerait de te faire guider par lui ou tu préférerais te faire guider par une infirmière ? Parce que ce robot est aussi capable de te guider vers une salle opératoire par exemple.

SG : Je pense que si s'est bien marqué que le robot peut faire ça pourquoi pas... Oui je pourrais aller vers lui et lui demander.

GG : Alors voici toujours le même robot, Pepper, mais cette fois dans un hôtel

<https://youtu.be/eHhmQL1ng2k> (je résume vite fait, donc t'as vu il sait aussi réserver un taxi et faire le check out). Donc ici tu vois que c'est le même robot et qu'il est capable de faire certaines tâches d'un réceptionniste. T'en penses quoi de ce genre de robot dans un hôtel ?

SG : Si c'est comme à l'hôtel à la mer c'était vraiment gadget ça servirait pas à grand-chose. Après, ici il a l'air plus utile. Je trouve que ça serait dommage si il n'y avait personne à la réception qui accueille ; après si ça fait juste le travail du réceptionniste de nuit ça peut permettre d'éviter un travail pénible donc ça peut être bien et il a l'air quand même assez complet et sait faire beaucoup de chose donc s'est pas mal.

GG : Ok ! Et entre les 2 réceptionnistes avec un rôle similaire donc pepper à l'hôtel ou à l'hôpital c'est quoi selon toi l'endroit où s'est le plus approprié ? Si tu devais choisir un des 2 secteurs ?

SG : Bonne question... Franchement je sais pas trop, je vois pas trop de différence ; je pense que ça peut être adapté dans les 2 cas. Après, si t'arrives à l'hôpital que tu es stressé et que tu dois parler à une machine peut-être que c'est pas l'idéal et que tu préférerais avoir une personne en face mais globalement je pense que les 2 utilisations peuvent être bonnes

GG : Alors, avant toute chose, que penses-tu de l'aéroport de Bruxelles ? Concernant les services en tout cas ?

SG : Je sais pas, tant que ça me permet de prendre l'avion ça me va. Ça fait longtemps que j'ai plus été à Bruxelles, je dirais qu'il y a pas de chichis c'est pas le plus grand aéroport du monde mais il offre des services suffisants pour moi... Par contre l'accès et les parking à Bruxelles, ils sont vraiment dégueulasses. Au moment des attentas c'était vraiment la galère

GG : Alors, regarde bien cette vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=sqOPnPVtJ74> . C'est donc un robot dans les parking ; tu scannes ton ticket ; il va donc garer ta voiture et sait quand tu reviendras...

SG : Ça peut vraiment être pas mal. C'est génial on peut mettre plus de voiture, ça optimise les parkings c'est bien...

GG : Nickel, donc tu serais pas effrayé de confier ta voiture à ce robot ?

SG : Non, au contraire, ça me stresserait plutôt que moi je fasse une griffe sur une voiture juste avant de partir ; là si le robot griffe ma voiture c'est pas de ma faute y'a une assurance

GG : Ok très bien. Donc, est ce que si l'aéroport de Bruxelles mettait cela en place ta perception de l'aéroport changerait au niveau des services proposés ?

SG : Ouais ce serait un plus

PAS MONTRE DOMINOS

GG : Ok voici une autre vidéo. https://www.youtube.com/watch?v=UtQY_qyT0S8 Que penses-tu de ce robot ?

SG : je crois qu'à partir du moment où ce sont des personnes qui sont isolés ça permet de garantir un peu plus de sécurité à la personne parce que le robot est capable de détecter des situations dangereuses ou quoi

GG : Donc ce genre de robot tu penses que c'est bien, tu n'as pas de réticences particulières ?

SG : Je pense quand même que ça dépendra de la personne âgée ; y'a beaucoup de personnes qui ne seront pas du tout d'accord d'avoir ce genre de robot chez elle. C'est pas gagné du tout dans l'utilisation des gens mais j'imagine si ce genre de robot pouvait t'aider à te lever, à te déplacer ou des choses comme ça je pense quand même que ça pourrait être intéressant.

GG : Alors voici la dernière vidéo <https://www.youtube.com/watch?v=edwtrgZlhFU>... Qu'en penses-tu ? Qu'est ce qu'elle t'a inspiré ?

SG : Ce sont des machines qui sont incroyables mais dans l'armée, ya toujours moyen d'en faire un bon ou un mauvais usage. Je pense que dans la lutte pour le terrorisme des choses comme ça, ça peut permettre de sauver des vies. Après aux USA, quand ils développent ce genre de trucs, ils veulent le mettre en service et ne font toujours pas les bons choix. Donc à voir ici, ça peut être intéressant si ils font les bons choix qu'il est bien utilisé. A la fois ça peut être vraiment bien à la fois ça me fait un peu peur... Après ce genre de machine peut avoir pleins d'utilité c'est clair

GG : Et maintenant après avoir visionné ces courtes vidéos, ta perception par rapport aux robots de service a-t-elle changé ?

SG : Non je connaissais déjà la plupart, je me doutais un peu des avancées

GG : Ok nickel. Y'a-t-il des secteurs d'activité où l'utilisation des robots vous dérange plus que d'autres ?

SG : Euuuh le domaine militaire c'est un secteur qui est dérangeant à la base. J'aurais quand même peur qu'on mette des armes dans les mains des robots ce serait quand même quelque chose de dangereux et dérangeant

GG : Quelles sont tes appréhensions par rapport à ces robots si tu en as ?

SG : Je pense qu'il faut pas qu'on détruise des boulots... Il faut pas que ces robots remplacent trop de personnes même si leurs boulots est assez simple. Parce que les gens qui ont pas vraiment de qualifications élevés, ils doivent quand même faire ce boulot-là, ils en trouveront pas d'autres donc les robots peuvent quand même présenter ce danger là...

GG : Inversement, as-tu des espoirs par rapport à ces robots ?

SG : Euuuh non pas vraiment d'envie spéciale d'avoir plus de robots que maintenant, mis à part dans le transport où je pense que ça peut être intéressant et faire gagner en sécurité

GG : Connais-tu pizza hut ? En es-tu client ? Comment perçois tu cette chaîne ?

SG : De la grosse bouffe industriel, c'est pas toujours très propre.

GG : Tu t'y rends parfois ?

SG : Ça m'arrive pour me faire un gros menu à 6 euros ça fait plaisir une fois de temps en temps mais sans plus

GG : Dans les Pizza Hut à Shanghai, ce sont des robots qui accueillent les clients, leur montrent leurs places, prennent les commandes et livrent les boissons

(<https://www.lovemoney.com/gallerylist/61607/companies-already-replacing-humans-with-robots>). Qu'est-ce que tu penses de l'utilisation de ce genre de robots dans la restauration ?

Donc il est capable de prendre ta commande, répondre à quelques petites requêtes éventuelles et l'addition.

SG : Euuuh je suis un peu mitigé. Je pense que j'aimerais quand même avoir des contacts humains dans ce genre de services là

GG : Admettons chez casa mia, du jour au lendemain on se met à utiliser ce genre de robot. Qu'en penserais-tu ?

SG : Je testerai et je verrai bien peut-être que ça me plairait. C'est pas pour ça que j'irai plus jamais chez casa mia en tout cas.

GG : Et si dans t'as pas le choix que tu dois aller dans un restaurant avec des robots, entre ces 2 là (voir image), tu en préférerais un ?

SG : Pepper il est mignon, il a un petit aspect humain

GG : Donc ça te dérange pas ce petit aspect humain ?

SG : Non pas du tout

GG : Aimerais-tu que les marques que vous utilisez dans ton quotidien se mettent à utiliser des robots pour certaines parties de leurs offres ? Pourquoi/Pourquoi pas ?

SG : Ça dépend pour quoi mais si l'utilisation de ces robots est fait à bon escient et rajoute des services initialement pas disponible ça ne me dérange pas. Il faut juste que je puisse toujours interagir avec les personnes avec qui j'en avais l'habitude. Que ça ne diminue pas les interactions.

GG : Alors, maintenant, je vais te remontrer des vidéos quand ils font des erreurs etc. Revoici Atlas... https://www.youtube.com/watch?v=JzlsvFN_5HI Tu vois que contrairement à la vidéo de tantôt, tu vois ici qu'il commet des erreurs ; est ce que ça a un impact sur la perception que tu as du robot ?

SG : Non je pense qu'il faut le temps ; on est encore qu'au début de la robotique ; un robot fait des erreurs et s'est normal comme un humain en commet également... Non ça me choque

pas ça reste des machines et ça reste de la programmation. Derrière ça reste aussi des humains qui peuvent aussi commettre des erreurs... Une fois qu'ils auront fixé cette erreur bah y'a peu de chance qu'elle recommence...

GG : Très bien... Regarde ça <https://www.youtube.com/watch?v=tQMtbWwbdU> (pause avant les erreurs de ce robot). Que penses-tu de ce type de robot connecté à ton four ta machine à laver... Tu peux en théorie demander au robot de préchauffer le four etc.. Que penses tu de ce genre de robot assistance qui pourrait t'aider à la maison ?

SG : Je pense que ça reste quand même fort gadget pour le moment, pas mega utilise

GG : Ok très bien(je lui montre la fin de la video où il ignore la personne). Donc tu vois qu'il ne réagit plus. Ça change ta perception ?

SG : Ça me conforte dans l'idée que c'est gadget et qu'il faut encore que ce robot fasse encore beaucoup de progrès avant d'éventuellement devenir réellement utile pour les gens

GG :

https://www.youtube.com/watch?time_continue=82&v=KbOqsp3oUQI&feature=emb_title

Quel serait ta reaction face à ça ?

SG: Je sais pas je m'arrangerais pour pas utiliser mon robot quand j'ai un chien qui des soulage à l'intérieur. C'est pas de la faute du robot mais plutôt de la personne

GG : Arrèterais-tu d'utiliser le robot ?

SG : Non, je me remettrais plutôt moi en question

GG :

https://www.youtube.com/watch?time_continue=135&v=W0_DPi0PmF0&feature=emb_title

Tu penses quoi du coup de ce robot ?

SG : Je trouve ça un peu con, je vois pas vraiment l'intérêt de faire ressembler des robots à l'humain ? Je trouve que ça fait un peu peur, ça fait penser aux films où ça part en vrille avec les robots. Je pense que chaque robot doit être désigné pour accomplir des tâches spécifiques et du coup pas pour ressembler à un humain. Je vois pas l'intérêt de donner un aspect humain

GG : Quelle est votre perception des robots de service maintenant ? A-t-elle changé suite à ces vidéos ?

SG : Non pas vraiment je savais et il est normal qu'ils commettent des erreurs

GG : Ok par exemple, remémore toi Alo, le robot majordome d'Ibis, si tu commandes un coca et qu'il revient avec un sprite, que fais-tu? Est-ce que tu essayes de dire au robot qu'il s'est trompé ou tu vas directement voir le gérant?

SG : Il faudrait que sur le robot, il y ait moyen de lui dire, ok tu t'es trompé ; retourne me chercher un coca à la place du sprite. Ce serait donc bien que sur le robot ou en interaction avec lui tu puisses dire que tu n'es pas satisfait de la commande et expliquer pourquoi...

GG : De même, avec Stan, imaginons que tu reviennes et que ta voiture est perdue ou griffée, tu réagis comment c'est quoi ta première réaction ?

SG : Là par contre je pense que je tel directement à la gestion du parking pour leur dire qu'il y a eu un soucis avec le robot et que ma voiture est abîmée

GG : De même la dernière , pour le restaurant, imaginons que Pepper ne comprenne pas et t'apporte la mauvaise pizza ? Comment réagis-tu ?

SG : Je crois que si s'est bien fait j'essayerais d'abord de dire au robot qu'il s'est trompé et si après 2 min j'arrive pas avec le robot la j'appelle un humain

GG : Et comment penses tu que le resto doit réagir ?

SG : Je pense que s'est la même chose que si un humain se trompe, il faut aller la rechercher, changer la commande et donner la bonne pizza et s'excuser

GG :Et justement si le robot s'excuse est ce que ça va changer quelque chose pour toi ?

SG : C'est quand même plus intéressant qu'un être humain passe à un moment pour garder l'image et une certaine interaction.

GG : Ok très bien ! L'interview est finie. Avant de terminer notre entretien, je voudrais te demander si tu as quelque chose à ajouter ? Penses-tu à quelque chose dont tu aurais aimé me parler?

SG : Nan rien à ajouter.

GG : Merci Sylvain ! A bientôt...

Transcription 5

MB : Homme ; 23 ans ; Étudiante en ingénieur de gestion ; interview réalisée le 4 mai 2020.

GG : Voilà on va commencer. Cet entretien va m'aider à avancer dans mon mémoire, les sujets traités durant cet entretien seront principalement relatifs aux services (à l'industrie du service), aux robots (de service) et à la perception que vous en avez. Bien sûr, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, alors je te demande de répondre aux questions spontanément. Puis-je avoir ton accord pour t'enregistrer afin d'éviter de prendre des notes ? Merci et commençons.

MB : Nickel

GG : Parfait ! Quand je te parle de services, auxquelles penses-tu en premier ?

MB : Tout ce qui aide à la personne donc aide ménagère et femme de ménage

GG : Selon-toi quels services (en tant que client) utilisez-vous le plus (3) ? A quelles fréquences ?

MB : Taxi, Uber, restos et transports en commun aussi de temps à. autres

GG : Penses-tu que l'industrie des services a évolué ces 10 dernières années ? De quelle manière ?

MB : Oui, ça s'est beaucoup plus libéralisé et décentralisé grâce par exemple aux applis et à internet

GG : Es-tu en moyenne satisfait de la qualité des services que t'utilises?

MB : Oui parce qu'au final j'utilise toujours plus ou moins les mêmes ou alors quand je change je fais parce qu'on m'a conseillé du coup j'ai déjà eu un feedback avant.

GG : Quels sont pour toi les critères de satisfaction ?

MB : La ponctualité et efficace dans le sens où le service presté est bien celui pour lequel on a payé.

GG : Et inversement quel pourrait être les plus grands critères d'insatisfaction ?

MB : Que la confiance ait été rompue. Par exemple, je commande de la nourriture et elle arrive 1h en retard et froide par exemple. Ca s'est chiant

GG : Ok très bien et peux-tu te remémorer la dernière expérience où t'as été fortement déçu par un service ? Peux-tu en expliquer les raisons ?

MB : Euuh, ouais justement y a plusieurs fois je commandais de la nourriture et elle était un peu froide ça s'est chiant

GG : Et as-tu déjà quitté une entreprise fournissant des services parce que tu étais insatisfait ? Et comment ?

MB : Non parce qu'au final tous ce qui est téléphonie, assurance etc. c'est pas moi qui gère. Et puis j'ai jamais eu de gros problèmes.

GG : Ok très bien. Alors maintenant on va plus passer à la discussion sur les robots. A quoi penses-tu en premier quand j'énonce le terme « robot » ?

MB : A des logiciels d'intelligence artificielle avec des algorithmes qui vont faire des choses automatiquement

GG : Donc y'a pas vraiment une apparence physique qui te vient en tête ?

MB : Bah de moins en moins c'est peut-être parce que j'ai eu des cours d'algorithmique et de technologies mais non j'ai de moins en moins l'image de robot avec une certaine apparence qui

GG : Ok Bien. Comment me définirais-tu le terme robot ?

MB : Je dirais quelque chose qui a été programmé d'une façon à pouvoir exécuter par lui-même des tâches demandées prédéfinies.

GG : Interagis-tu parfois avec des robots de tous types ?

MB : Ouais genre les live chat quand tu as des problèmes pour répondre automatiquement ; des genres de chatbots

GG : Ok ça va ! Comment penses-tu que les interactions entre les robots et les humains vont évoluer dans le futur ? Quel est l'avenir de l'industrie des robots ?

MB : Ouais je pense, par exemple pour tout ce qui est dans les réceptions dans les hôtels ou tout ce qui peut prédéterminer quels vont être les échanges entre les personnes ; bah voilà un robot peut très bien prendre la place

GG : Et ça par exemple, comment percevrais-tu un robot à la réception d'un hôtel ?

MB : Moi à partir du moment où s'est aussi efficace qu'un humain ça ne me dérange pas. C'est peut-être un peu dommage puisque ça fait peut-être des emplois en moins mais si ça peut délivrer le même service ça me dérange pas.

GG : Ok bien ! quels pourraient être les avantages d'utiliser les robots plutôt ?

MB : Plus fiable par exemple il ne va jamais s'énervé. Ça peut aussi peut-être permettre d'engager les robots pour des tâches moins ingrates puisque celles-ci seraient effectuées par le robot.

GG : Ok très bien. Et inversement, peut-être plutôt les désavantages ?

MB : Bah justement un robot n'aura pas la capacité qu'à un humain à réfléchir humainement.

GG : Ok et penses-tu à des tâches que tu préférerais voir effectué par un robot plus que par un humain ?

MB : Oui tout ce qui le maniement de substances dangereuses ou potentiellement dangereuses pour l'homme. En fait, toutes les tâches dangereuses.

GG : Qu'est-ce qui selon toi serait important chez un robot ?

MB : Qu'ils soient fiables, pas qu'il y ait de bugs tous les x temps. Il faut que le robot soit vraiment bien formé pas qu'il soit trop limité

GG : Que penses-tu du remplacement des humains par les robots ? Est-ce que tu penses que s'est un réel danger ?

MB : Non je pense pas... On aurait par exemple pu dire pareil lors de la révolution industrielle quand les machines sont arrivées. On aurait pu dire que beaucoup de boulots allaient disparaître puisque les machines allaient les prendre. Au final, je pense que s'est juste une forme d'évolutions logique pour moi.

GG : A quoi te fait penser le terme « robot de service » ?

MB : Un exemple, ce serait des voitures automatiques où y'a pas de chauffeurs et il te conduit directement à l'endroit que tu demandes

GG : Ok très bien, en soit le robot de service c'est une définition très simple, ce sont les robots qui effectuent des tâches utiles pour l'Homme exceptés ceux utilisés dans les industries. D'après toi tous les services ou tâches peuvent-ils être réalisés par un robot ?

MB : Non. Je dirais que tout ce qui psychologie par exemple ; la dimension humaine reste encore très importante. Idem, assistant sociale par exemple. Y'a des services où il faut vraiment garder cette interaction.

GG : OK, maintenant je vais te montrer quelques vidéos d'application de ces robots. Je vais te partager mon écran. Tout d'abord, que penses-tu des hôtels ibis ? As-tu déjà séjourné dans ces hôtels ? A combien de reprises ?

MB : Pour moi ce sont vraiment des hôtels de passage aux abords des grandes villes ou dans les grandes villes mais où tu passerais pas un séjour en amoureux quoi. Plutôt un hôtel étape je dirais.

GG : <https://www.youtube.com/watch?v=nxFxdIngOPc> : c'est un robot utilisé chez Ibis qui comme tu as vu, peut t'apporter une boisson, un snack ou un essui dans ta chambre. Donc

c'est le robot butler, donc butler ça veut dire majordome en anglais. Et tu vois que sur l'écran il te demande comment est ton séjour etc. Donc tu sais un peu interagir avec etc... Toi qu'en penses tu de ce genre de robot ?

MB : Ça peut être intéressant, c'est beaucoup plus flexible ça engendre beaucoup moins de couts que payer un majordome au cas où quelqu'un commande un truc à 3h du matin. Et en plus ça pourrait augmenter les services parce que justement les hôtels vont rarement mettre en place ce genre de choses parce que s'est cher...

GG : Ok et toi ça te dérangerait pas que ce genre de robot vienne t'apporter quelque chose ?

MB : Non parce qu'au final c'est la même chose qu'un distributeur de boissons à part que le trajet effectué ici est beaucoup plus longs mais globalement c'est la même idée t'appuie sur un bouton et on te livre ton truc.

GG : Ok et est ce que ça change ta perception de l'hôtel ibis par rapport à ce que tu pensais avant ?

MB : Je vais me dire qu'ils sont assez avant-gardiste mais je vais aussi me dire que ce n'est pas un hôtel de charme où tu peux discuter avec les réceptionnistes, leur demander si ils ont pas des bons plans à proposer, des bons restaurants etc. C'est beaucoup plus impersonnel quoi.

GG : Et du coup est ça aurait plutôt un impact négatif ou positif sur la perception de l'hôtel ?

MB : Franchement ça dépend le contexte ; pour un voyage d'affaires ça me dérangerait pas du tout si tu sais que t'es là pour 3 jours. Mais je saurais que je n'irais pas dans ce genre d'hôtels si j'ai envie de passer 7 jours avec ma famille.

GG : Ok ! Alors, maintenant voici une 2^{ème}

vidéo (<https://www.youtube.com/watch?v=9zdtVR2Fnc8>) c'est un petit robot appelé Pepper. C'est au CHR à Liege. C'est quoi ta première réaction face à ce type de robot.

MB : Moyennement convaincu, je trouve que dans un hôpital ça déshumanise un peu... Je sais pas si ça représente un réel gain de temps à part que personne doit conduire le petit jusqu'à la salle d'op mais je sais pas je trouve ça un peu bizarre en faite.

GG : Ok et admettons que toi tu arrives dans un hôpital que tu connais pas. Est-ce que ça te dérangerait de te faire guider par lui ou tu préférerais te faire guider par une infirmière ? Parce que ce robot est aussi capable de te guider vers une salle opératoire par exemple.

MB : Bah en faite pourquoi pas... C'est juste qu'on est pas habitué mais si ça permet d'économiser une personne qui ne doit pas t'amener jusqu'à la salle... Mais bon au final la salle tu peux la trouver tout seul aussi en général s'est indiqué... Donc non pas sur que ça soit si utile...

GG : Alors voici toujours le même robot, Pepper, mais cette fois dans un hôtel <https://youtu.be/eHhmQL1ng2k> (je résume vite fait, donc t'as vu il sait aussi réserver un taxi et faire le check out). Donc ici tu vois que c'est le même robot et qu'il est capable de faire certaines tâches d'un réceptionniste. T'en penses quoi de ce genre de robot dans un hôtel ?

MB : je pense que pour certaines choses ça peut être bien par exemple pour demander où est la piscine des choses comme ça. Après par exemple le check-in ou check-out ; tu peux directement le faire via l'écran sans spécialement interagir avec le robot... En plus ça je crains aussi que la reconnaissance vocale ne soit pas bonne si ton accent est mauvais qu'il ne comprenne pas etc. J'aurais un peu peur des bugs...

GG : Ok ! Et entre les 2 réceptionnistes donc pepper à l'hôtel ou à l'hôpital c'est quoi selon toi l'endroit où s'est le plus approprié ? Si tu devais choisir un des 2 secteurs ?

MB : Euuuh dans un hôtel.

GG : Pour quelles raisons ?

MB : C'est un choix purement personnel mais je pense que dans un hôtel les choses à faire sont assez basiques, ce sont toujours les mêmes questions qui reviennent... Le check-in et

check-out c'est pas vraiment compliqué alors que dans un hôpital c'est quand même beaucoup plus large, peut-être que les gens ont quand même plus besoin de parler à un humain quoi...

GG : Juste peut-être à nouveau la même question ; si tu vois ça dans un hôtel ibis, ta perception change comment ? Si elle change ?

MB : Euuh autant tu vois le robot qui t'apporte à manger j'ai l'impression que s'est un petit plus parce que dans tous les hôtels t'as pas un room service qui t'apporte ça dans ta chambre autant la réception c'est quand même un service fondamentale dans un hôtel, ça pourrait peut être juste montrer l'image qu'ils ont pas envie d'embaucher une nouvelle personne et qu'ils tirent les couts vers le bas... Donc ça n'améliorerait pas ma perception en tout cas.

GG : Ok parfait. Alors, avant toute chose, que penses-tu de l'aéroport de Bruxelles ?

Concernant les services en tout cas ?

MB : bah c'est assez épuré, c'est bien mais j'ai pas vraiment un avis.

GG : Alors, regarde bien cette vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=sqOPnPVTJ74> .

C'est donc un robot dans les parking ; tu scannes ton ticket ; il va donc garer ta voiture et sait quand tu reviendras...

MB : je trouve cela hyper intéressant. T'arrives tu dois pas aller dans un parking extérieur ; t'arrives tu poses ta voiture et c'est là pile à l'heure. Tu dois pas attendre des navettes qui t'accompagnent jusqu'aux terminaux etc.

GG : Ok très bien. Donc, est-ce que si l'aéroport de Bruxelles mettait cela en place ta perception de l'aéroport changerait au niveau des services proposés ?

MB : Je serais agréablement étonné dans la mesure où ça ne cause pas une augmentation de prix...

PAS MONTRE DOMINOS

GG : Ok voici une autre vidéo. https://www.youtube.com/watch?v=UtQY_qyT0S8 Que penses-tu de ce robot ?

MB : Pour certaines choses ça peut être intéressant ; par exemple, s'assurer que les portes sont bien fermées des trucs comme ça ; maintenant j'ai l'impression moins ça favorisera les liens. Par exemple l'assistante à domicile on ne la fera plus passer parce qu'on se dira « c'est bon le robot le fait, plus besoin qu'elle vienne » et du coup ça risque de limiter encore les interactions et les contacts humains avec d'autres personnes. Mais si ça diminue pas les interactions ça peut être utile ; par contre j'ai l'impression que ça implique quand même des coûts importants.

GG : Alors voici la dernière vidéo <https://www.youtube.com/watch?v=edwtrgZlhFU>... Donc comme tu as vu c'est un des premiers robots de l'armée. Qu'en penses-tu ? Qu'est ce qu'elle t'a inspiré ?

MB : Bah je trouve ça intéressant. Évidemment, ça vaut mieux qu'une vie humaine donc à choisir je préfère que ça soit un robot qu'un humain qui prenne des risques. Par exemple, comme il dit s'est infatigable et tout donc ça peut être intéressant. Au final à partir du moment où c'est la guerre vaut mieux utiliser ça...

GG : Et maintenant après avoir visionné ces courtes vidéos, ta perception par rapport aux robots de service a-t-elle changé ?

MB : Oui, parce que moi quand j'imaginai un robot j'imaginai, au niveau de l'apparence, j'imaginai vraiment un robot humanoïde avec une apparence très humaine comme ils font au Japon. Et je n'imaginai pas qu'il pouvait déjà faire toute ses fonctionnalités.

GG : Et tu parles du coup des robots humanoïdes qui ressemblent fortement aux humains ; tu penses quoi de ces robots en fait ?

MB : Bah justement, je pense que ça peut un peu amoindrir le côté dérangeant du fait que le robot ne ressemble pas un humain. Par exemple dans une réception, parler à un robot qui ressemble à un humain c'est peut être plus agréable que de parler à un robot comme ça qui ressemble à un robot.

GG : Ok nickel. Y'a-t-il des secteurs d'activité où l'utilisation des robots te dérangent plus que d'autres ?

MB : (eeeeuuuh) peut-être dans l'hôpital avec les enfants mais après y'en a aucun qui m'a vraiment choqué... Au final, je trouve que ça ressemble quand même vachement aux bornes que tu peux trouver à l'entrée des magasins à part qu'ici tu peux parler et ils peuvent te répondre.

GG : Quelles sont tes appréhensions par rapport à ces robots ?

MB : Non pas vraiment d'appréhensions ; le seul truc qui pourrait peut-être me faire peur est qu'il ne soit pas assez performant mais à part ça non, pas vraiment de peur spécifique

GG : Inversement, as-tu des espoirs par rapport à ces robots ?

MB : Simplement que pour certains services, ils améliorent la qualité intrinsèque que les humains peuvent fournir pour ces services.

GG : Connais-tu pizza hut ? En es-tu client ? Comment perçois tu cette chaîne ?

MB : J'ai déjà été 2,3 fois mais je suis pas client régulier ; du coup j'ai pas vraiment d'avis par rapport à la chaîne

GG : Dans les Pizza Hut à Shanghai, ce sont des robots qui accueillent les clients, leur montrent leurs places, prennent les commandes et livrent les boissons

(<https://www.lovemoney.com/gallerylist/61607/companies-already-replacing-humans-with-robots>). Qu'est ce que tu penses de l'utilisation de ce genre de robots dans la restauration ?

MB : Pour moi quand ça reste dans des chaînes comme des fast-foods je trouve pas ça hyper dérangeant, maintenant si ça venait à remplacer tous les serveurs ce serait quand même plus compliqué parce que déjà ils ont une voix un peu énervante, fort métallique etc. Ça provoque quand même une ambiance fort impersonnelle...

GG : Et par exemple chez Sushi World si ils commencent à utiliser ça ? Qu'elle serait tes sentiments ?

MB : Dans des ambiances plus de restaurant comme ça je trouverais ça dommage, il me faudrait plus de temps pour m'adapter en tout cas

GG : Ta perception de sushi world elle changerait du coup ?

MB : Ouais je me dirais c'est pas un lieu convivial quoi, j'irai plus là pour faire un truc cosy quoi...

GG : Et si dans t'as pas le choix que tu dois aller dans un restaurant avec des robots, entre ces 2 là (voir image), tu en préférerais un ?

MB : Euuuh celui d'en bas je pense ; c'est plus marrant je trouve. J'ai l'impression que celui d'en haut ils ont voulu imiter un humain mais ça reste fort sommaire tandis que l'autre il ressemble à une poubelle qui parle c'est plus drôle...

GG : C'est quoi ta marque préférée ? De vêtement par exemple.

MB : Ouff franchement j'en ai pas vraiment, disons Zara par exemple

GG : Ok. Admettons que Zara se mette à utiliser des robots dans ses magasins à LLN par exemple pour ranger des vêtements etc est ce que ça changerait ta perception de la marque ?

MB : Euh ouais ; fin y'a quand même des choses pour lesquelles tous n'est pas hyper carré. Par exemple, demander à une vendeuse, est ce que vous trouvez que ça me va bien ou est ce que vous pensez que je devrais prendre une taille au-dessus ça tu sais pas le demander au robot...

GG : Alors, maintenant, je vais te remonter des vidéos. Revoici Atlas...

https://www.youtube.com/watch?v=JzlsvFN_5HI Tu vois que contrairement à la vidéo de tantôt, tu vois ici qu'il commet des erreurs ; est ce que ça a un impact sur la perception que tu as du robot ?

MB : Non ça m'étonne pas, ça reste un robot qui peut avoir des failles. Le problème c'est que tu l'arrêtes difficilement parce qu'il a beaucoup plus de « forces », il a pas vraiment de limite

si il commence à dérailler... Mais ça change pas vraiment ma perception, ça ne m'étonne pas vraiment qu'ils fassent des erreurs tant que ça ne présente pas de dangers...

GG : Regarde ça <https://www.youtube.com/watch?v=tQMtbWwbduA> (pause avant les erreurs de ce robot). Que penses-tu de ce type de robot connecté à ton four ta machine à laver, de lancer ta machine à laver... Tu peux en théorie demander au robot de préchauffer le four etc.. Que penses-tu de ce genre de robot assistant qui pourrait t'aider à la maison ?

MB : oui ça peut être hyper intéressant, comme tu dis par exemple pour préchauffer le four pour que quand t'arrives le four tu doives pas attendre 10 min que le four soit chaud... Ça peut permettre de faire gagner du temps pour certaines choses. Pourquoi pas du coup...

GG : Ok très bien (je lui montre la fin de la vidéo où il ignore la personne). Donc tu vois qu'il ne réagit plus. Ça change ta perception ?

MB : J'ai l'impression que le problème c'est que tu t'habitues très vite à un certain confort ; quand tu l'as pas connu ça te dérange pas de pas l'avoir mais maintenant, si dès que tu veux une musique tu lui dis « vas-y, joue moi cette musique » ou des trucs comme ça si jamais il te plante une fois sur 2 ça peut devenir un peu dérangent

GG :

https://www.youtube.com/watch?time_continue=82&v=KbOqsp3oUQI&feature=emb_title Si toi t'arrives chez toi comme ça, que tu as acheté ton nouveau chien et que t'as un irobot et que le robot fait ça ce serait quoi ta première réaction ?

MB: Tu t'énerves parce que tu te dis que tu payes pour quelque chose et au final c'est pas fait et c'est encore pire

GG : mais tu t'énerves sur qui ?

MB : Sur le robot pas sur le chien ; le chien au final il n'en peut rien.

GG : Et t'arrêtera-tu d'utiliser le robot ?

MB : Non parce que s'est arrivé une fois là mais ça a peut-être très bien marché pleins de fois avant... Je réessaierais encore une ou deux fois. Si je vois que ça se reproduit, j'abandonne et j'arrête d'utiliser le

GG :

https://www.youtube.com/watch?time_continue=135&v=W0_DPi0PmF0&feature=emb_title

Tu penses quoi du coup de ce robot ?

MB : je trouve que c'est mieux fini et ça me donne plus envie de parler à un robot comme ça que de parler à un robot qui a une tête de robot...

GG : Donc toi tu préfères ce type de robot au robot comme pepper quoi par exemple ?

MB : Ouais clairement

GG : Ok très bien. Quelle est votre perception des robots de service maintenant ? A-t-elle changé suite à ces vidéos ?

MB : Ça prouve juste ce que je pensais, ils sont pas infaillibles ; après la différence avec des humains, c'est que nous quand on fait des erreurs on arrive un peu à rebondir et à corriger qu'un robot si il plante et s'est tout quoi...

GG : Ok par exemple, remémore toi Alo, le robot majordome d'Ibis, si tu commandes un coca et qu'il revient avec un sprite, que fais-tu? Comment tu réagis ?

MB : Je me dis « oh purée la technologie ça marche pas. Après ce qui est important aussi, je pense que s'est de se dire ok s'est pas grave prendre le coca et recommander un Fanta et que le lendemain tu puisses dire à quelqu'un ok votre robot s'est trompé ; j'aimerais bien qu'on me le rembourse. Être sûr que tu peux avoir une solution de back up et quelqu'un à qui t'adresser au cas où.

GG : Est-ce que t'essayerais peut-être de dire au robot qu'il s'est trompé ?

MB : Non je pense que j'aurais un peu la flemme de parler au robot... Je pense qu'irai moi un humain directement ou le lendemain si il tard

GG : Ok et admettons que le robot s'excuse, est ce que ça changera pour toi ?

MB : Pour moi ça aura juste pas d'impact parce qu'au final si une personne s'excuse tu te dis « oh j'ai pas envie qu'elle ait une mauvaise review de son supérieur » etc du coup je vais peut-être pas trop le rapporter mais un robot tu t'en fou qu'ils se fassent virer

GG : Dans la même idée chez pizza hut si le robot t'apporte une mauvaise commande tu réagis comment ?

MB : Je vais me plaindre à un humain

GG : De nouveau si le robot s'excuse est ce que ça va changer quelque chose pour toi ?

MB : Si il s'excuse et qu'il répare oui mais juste s'excuser sans rien changer, je m'en fou un peu

GG : Et comment penses-tu que le resto doit réagir ?

MB : Comme avec un employé, il s'excuse et s'engage à la remplacer sans sur cout

GG : Ok très bien ! L'interview est finie. As-tu quelque chose à ajouter ? Penses-tu à quelque chose dont tu aurais aimé me parler ?

MB : Non c'était une bonne interview complète, j'espère que ça t'aidera !

GG : Oui sans aucun doute ! Merci !

Transcription 6 :

MM : Femme ; 64 ans ; Infirmière pensionnée ; interview réalisée le 5 mai 2020

GG : Voilà on va commencer. Cet entretien va m'aider à avancer dans mon mémoire, les sujets traités durant cet entretien seront principalement relatifs aux services (à l'industrie du service), aux robots (de service) et à la perception que vous en avez. Bien sûr, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, alors je te demande de répondre aux questions spontanément. Puis-je avoir ton accord pour t'enregistrer afin d'éviter de prendre des notes ? Merci et commençons.

MM : Ok

GG : Parfait ! Quand je te parle de services, auxquelles penses-tu en premier ?

MM : (Hésitation). Service aux personnes. Je pense à quelqu'un qui peut rendre service, une aide, une assistance à la personne

GG : Ok très bien. Selon-toi quels services (en tant que client) utilisez-vous le plus (3) ? A quelles fréquences ?

MM : Que j'utilise le plus... Pas vraiment les transports en commun, mon coiffeur s'est pas souvent non plus... Les service bancaire ça oui par la force des choses, quand une facture arrive je suis obligée de la payer et alors les services d'une garde malade, les services d'une aide-ménagère des choses comme ça...

GG : Penses-tu que l'industrie des services a évolué ces 10 dernières années ? De quelle manière ?

MM : Oui quand même ; déjà beaucoup de choses s'informatisent. Au niveau de la banque ça devient compliqué de voir quelqu'un, il faut prendre rendez-vous, c'est tout un tralala. Et on nous pousse à informatiser toute notre façon de faire ce qui n'était pas mon souhait d'origine. Sinon par rapport à tout ce qui service d'aide à la personne que je consomme pour le moment, à la personne malade ou en déficit de capacité là ça reste encore traditionnelle et classique ça reste le côté humain qui prédomine.

GG : Es-tu en moyenne satisfaite de la qualité des services que t'utilises ?

MM : Euhh oui dans l'ensemble, y'a toujours moyen de mieux mais bon.

GG : Ok et selon toi quels sont les critères d'un service bien effectué ?

MM : Ça dépend un peu sur quels types de services ça porte. Si ce sont choses qui sont informatisées, pour moi il faut que ça soit facile, facilement accessible, facile d'utilisation, disponible je vais pas dire 24h sur 24 mais au moment où j'en ai besoin ça ne doit pas bugger à tout bout de champs. Ça c'est par exemple pour tout ce qui bancaire et qu'on peut faire de façon informatisée. Sinon pour tous ce qui est plus services humains, ce qui est important

comme critères c'est une disponibilité, une fiabilité, une confiance qu'on a en la personne mais c'est la même chose dans le matériel aussi faut que ça soit fiable, faut qu'on ait confiance dans le système. Donc oui, la disponibilité, la fiabilité et un système en lequel on a confiance. Ça se sont des choses qui me paraissent essentielles

GG : Ok très bien et peux-tu te remémorer la dernière expérience où t'as été fortement déçu par un service ? Peux-tu en expliquer les raisons ?

MM : C'est pas dernièrement mais quand j'étais encore au boulot, tout le système informatique me frustrait énormément, parce que ça buggait beaucoup, c'était pas très facile d'utilisation. Oui la ça m'a frustré. Un système informatique défaillant ça me frustre et quand je veux faire un paiement bancaire par exemple et qu'il me dit app bancaire indisponible ça m'énervé. Dans un autre domaine, je téléphone pour prendre un rdv médical et toute les lignes sont occupées et tu dois attendre 10 min avec un blabla dont t'as pas besoin pour au final qu'on nous dise si vous voulez qu'on vous recontacte parce que le délais est trop long tapez 1 mais au final t'as passé 10 min au téléphone avant qu'on te propose ça.

GG : Et as-tu déjà quitté une entreprise fournissant des services parce que tu étais insatisfaite ? Et comment ?

MM : Il y a quelques temps j'ai changé de fournisseur internet, je suis passé de belgacom à voo parce que j'étais insatisfait de belgacom

GG : Ok et est ce que ça été facile pour faire le changement ?

MM : Oui relativement

GG : Ouais ok alors maintenant on va passer à la discussion robot.... A quoi penses-tu en premier quand j'énonce le terme « robot » ?

MM : Mmmh si c'est un robot auquel je dois avoir affaire dans un hôtel ou un truc comme ça je vais impersonnel. Par contre il y a tous les robots des hopitaux qui permettent des interventions hyper sophistiquées, hyper précises et là évidemment une aide extraordinaire. Par exemple tout ce qui est aide à la chirurgie par exemple cérébrale etc. Ça s'est une aide extraordinaire qui n'est pas à la disposition des communs des mortels mais qui peut aider à partir du moment où on est malade ça je trouve ça extraordinaire. Par contre un petit robot qui me dit bonjour, comment allez-vous ça ça va pas me séduire

GG : Bien. Comment me définirais-tu le terme robot ?

MM : (euuh) une définition d'un robot... C'est un objet qui est sensé faciliter (euuh) certaines choses (euuh)

GG : Ouais s'est bien en soit la plupart des gens me disent ce genre de définitions.

MM : il doit venir en aide à l'homme dans une situation particulière.

GG : Ouais, ok. Et toi, est ce que tu as déjà eu l'occasion d'interagir avec des robots de tous types ? Peut-être du coup les robots dans les hôpitaux ou les robots tondeuses fin n'importe lesquels... Est-ce que tu interagis parfois avec des robots de tous types ?

MM : Euuh robot tondeuse oui, il travaille pour moi à peu près tous les jours.

GG : Ah ça t'en as un chez toi par exemple ?

MM : ca oui, j'y pensais même pas à celui-là... Ca s'est vrai que s'est une bonne aide. Par contre comme tu dis dans les hôpitaux ; en chirurgie oui. Euuh par contre un petit robots qui viendrait me dire bonjour dans ma chambre si je suis hospitalisé euuh ça va pas beaucoup me plaire ça je pense.

GG : Ok, donc y a quand même certains robots que tu penses utile.

MM : Oui évidemment, certains robots sont utiles, je n'aime pas trop ceux qui nécessitent une interaction humaine. De toute façon, les robots chirurgicaux, il vient en appui au chirurgien il travaille pas tous seul tous seul donc ça s'est très bien mais un petit robot sous forme d'un petit bonhomme qui va aller me chercher un couteau dans la cuisine ou mettre la table pour moi ou m'accueillir dans un hôtel ça je n'apprécie pas de la même façon ahah.

GG : Ahah mais ca va tu me diras ca tantôt quand je te montrerai plus ou moins exactement ca... Un peu le même genre de question mais quels pourraient être les avantages d'utiliser un robot par rapport peut-être à un humain.

MM : Robot tondeuse ca ca me facilite la tâche ca s'est sur, il travaille à ma place pendant que je me repose et il fait une partie du boulot donc ca facilite la vie et ca fait gagner du temps. Dans certains domaines, ca permet plus de précisions, par exemple de nouveau le domaine chirurgical. Il peut être beaucoup plus précis que la main du chirurgien pour certaines interventions particulièrement délicates.

GG : Et inversement, les désavantages d'utiliser un robot par rapport à un humain ?

MM : Bah tu sais pas lui parler déjà... Plutôt qu'un petit robot qui me nettoie ma maison, je préfère avoir Natacha avec qui je taille une bavette et qui me fait un sourire et qui me donne la main quand on peut se donner la main. C'est la dépersonnalisation que je trouve un désavantage

GG : Que penses-tu du remplacement des humains par les robots ? Est-ce que tu penses que s'est un réel danger ?

MM : Je le crains oui... Oui parce que dans certaines usines et certains domaines on robotise déjà beaucoup les choses. Je pense qu'on peut considérer que ce sont des robots, les machines qui prennent les places des ouvriers et tu as parfois des usines où tu as 2 pelé 3 tondus et tu as plus d'ouvriers donc oui c'est sur je pense que ca pourrait prendre la place des humains et pour moi ca peut être un danger c'est quelque chose qui me rebute et un me fait un peur.

GG : A quoi te fait penser le terme « robot de service » ?

MM : Euhh, j'en sais trop rien c'est peut-être ma tondeuse, je ne sais pas.

GG : Oui, par exemple ca c'est un robot de service domestique donc ce sont ceux que les gens peuvent acheter pour utiliser dans leur maison mais en gros globalement un robot de service, c'est un robot qui effectue des tâches pour l'homme, sans considérer justement les robots que tu as mentionné juste avant donc les robots industriels donc ceux qui sont dans les usines etc... Est-ce que d'après toi tous les services peuvent être effectué par des robots ?

MM : Pour moi non !

GG : Quels sont selon toi les services que tu trouves les plus à même d'être réalisé par des robots et inversement ceux que tu ne trouves pas adapté ?

MM : Euhh, tous ce qui est plus technique comme intervention, oui ca pourrait être fait par un robot mais tout ce qui est plus humains, je ne les vois pas fait par un robot ou en tout cas ca ne me plairait pas que ca soit fait par un robot. Le jour où j'aurai besoin d'une aide pour faire ma toilette, je ne voudrais pas que ce soit un robot qui vienne me laver par exemple. Même chose pour entretenir ma maison par exemple. Je ne voudrais pas non plus une voiture autonome ca ca me plairait pas non plus que ca soit un robot qui conduise ma voiture

GG : Donc ca une voiture autonome ca te gênerait aussi ?

MM : C'est pas ma tasse de thé.

GG : Même si au final peut-être que ca pourrait limiter les accidents ?

MM : Euhh oui, oui peut-être que ca diminuerait les accidents... mais je ne sais pas si j'aurais tellement confiance a priori pour le moment pas ; je pense que je finirai ma vie au volant de ma voiture.

GG : OK, maintenant je vais te montrer quelques vidéos d'application de ces robots. Je vais te partager mon écran. Tout d'abord, que penses-tu des hôtels ibis ? As-tu déjà séjourner dans ces hotels ? A combien de reprises ?

MM : J'ai testé une ou deux fois mais y'a déjà longtemps, il y a plus de 10 ans certainement que j'ai plus été dans un Ibis sinon c'était correcte sans pour autant être luxueux mais surtout bien comme hotel de passage pour en faire une étape par pour faire un long séjour...

GG : <https://www.youtube.com/watch?v=nxFxdIngOPc> : c'est un robot utilisé chez Ibis qui comme tu as vu, peut t'apporter une boisson, un snack ou un essui dans ta chambre. Donc

c'est le robot butler, donc butler ça veut dire majordome en anglais. Et tu vois que sur l'écran il te demande comment est ton séjour etc. Donc tu sais un peu interagir avec etc... Toi qu'en penses tu de ce genre de robot ?

MM : (rire) C'est comme ça maintenant dans les ibis ? Bah ça ne m'emballe pas, rien ne remplace un bon majordome ou une personne sympathique à l'accueil...

GG : Et par exemple, si on te disait que ça c'était juste mis en place le soir quand il y a pas plus de réceptionniste pour qu'on puisse quand même t'apporter ta boisson etc. Est-ce que ça changerait un peu ta perception ? Le fait que ça remplace pas mais que ça assiste plutôt et c'est pour donner en quelque sorte un service supplémentaire.

MM : Non ça ne me dit rien.

GG : Ok et est ce que ça change ta perception de l'hôtel ibis par rapport à ce que tu pensais avant ?

MM : J'aurai une perception négative, ça me ferait aller dans un autre hôtel.

GG : Ok ahah ça au moins s'est un avis tranché ! Alors, maintenant voici une 2^{ème} vidéo (<https://www.youtube.com/watch?v=9zdtVR2Fnc8>) c'est un petit robot appelé Pepper. C'est au CHR à Liège. Toi justement qui était infirmière qui aurait peut-être pu utiliser ce genre de robot C'est quoi ta première réaction face à ce type de robot et à l'utilisation de ce genre de robot dans un hôpital ?

MM : Alors, je pense que pour les enfants c'est chouette et qu'ils doivent vraiment bien aimé. Par contre quand j'avais vu ça à la tv, je me suis dit heureusement qu'il y a pas eu ça à Saint Luc quand j'y étais parce ça m'énervait prodigieusement.

GG : Qu'est ce qui t'énervait ?

MM : Déjà rien que la voix ; cette voix ça m'énervait prodigieusement et alors le fait que ça soit un robot qui explique ce qu'il va se passer alors que j'estime que c'est à moi de l'expliquer et que je suis là pour ça, ça m'énervait mais par contre pour les enfants, je pense que ça les amuse et ça les captive et voilà ça les branche. Donc pour l'enfant c'est bien mais pour moi en tant qu'infirmière c'est 0 sur 10...

GG : Et tu ne penses pas que dans des moments où, par exemple, quand y'a beaucoup de monde, ou quand vous êtes en sous-effectif ça pourrait quand même peut-être un peu aider... Par exemple si vous avez pas le temps d'expliquer à un enfant.

MM : Si j'ai vraiment pas d'autres solutions oui euh peut-être et encore parce que je vois que souvent les infirmières sont à côté quand c'est comme ça, en tout cas c'est ce qu'on voit dans la vidéo... Donc il faut quand même être là donc pour être là et faire acte de présence et donner la main au petit robot ça m'intéresse pas. A choisir si j'ai vraiment pas le temps, je préférerais qu'il y ait des bénévoles qui soient là et qu'ils le fassent à ma place plutôt qu'un robot...

GG : Alors voici toujours le même robot, Pepper, mais cette fois dans un hôtel (<https://youtu.be/eHhmQL1ng2k>) (je résume vite fait, donc t'as vu il sait aussi réserver un taxi et faire le check out). Donc ici tu vois que c'est le même robot et qu'il est capable de faire certaines tâches d'un réceptionniste. T'en penses quoi de ce genre de robot dans un hôtel ?

MM : (rire)... Qu'est ce que tu crois ahaha ? J'aime vraiment pas du tout, je me dépêche de changer d'hôtel. J'aime vraiment vraiment pas du tout. Si y'a ça pour m'accueillir à l'hôtel ou bien je reste chez moi ou bien je change d'hôtel...

GG : Même si il est juste en plus du réceptionniste, juste pour l'assister ?

MM : Ah si il y a toujours un réceptionniste. Faut voir ce que le réceptionniste veut bien encore faire et me consacrer comme temps et comme service mais si je dois compter sur le robot pour réserver ma table, pour m'accueillir, pour me donner la clef, pour me conduire à la piscine etc. non ça ne me dit rien...

GG : Ok, bon j'ai compris que les 2 ne te bottaient pas mais entre les 2 réceptionnistes avec un rôle similaire donc pepper à l'hôtel ou à l'hôpital c'est quoi selon toi l'endroit où s'est le plus approprié ? Si tu devais choisir un des 2 secteurs ?

MM : (hésitation), si c'est ce genre de robot qui fait l'accueil et donne des renseignements, entre les 2 je préfère à l'hôtel parce que je trouve qu'à l'hôpital, l'humain est encore beaucoup plus important... Mais pour moi c'est l'humain d'abord... Surtout dans un hôpital...

GG : Alors, avant toute chose, que penses-tu de l'aéroport de Bruxelles ? Concernant les services en tout cas ?

MM : J'ai plus pris l'avion depuis quelques années et les services actuels je ne les connais pas et je me suis d'ailleurs dit que ce serait bien compliqué pour moi maintenant de prendre l'avion parce qu'il y a beaucoup de choses qui se sont informatisées automatisées etc. Je pense que je serai très perdue.. Je sais pas, il faudrait me dire quels services ils proposent...

GG : Mais en soit les services c'est assez large, aussi bien au niveau des magasins, des endroits pour se restaurer etc.

MM : Tout ça s'était très bien à l'époque... Les magasins, les cafetarias, les services d'enregistrement bagage tout ça c'était bon mais je sais pas ce que s'est devenu maintenant.

GG : Et au niveau de l'accès à l'aéroport ?

MM : En général, quelqu'un me conduisait et on se garait dans un parking aux alentours mais bon parking horriblement cher et on était quand même garé assez loin... La chose la plus facile c'est de se faire déposer devant la porte style kiss and right quoi.

GG : Ok très bien. Alors, regarde bien cette vidéo :

<https://www.youtube.com/watch?v=sqOPnPVTJ74> . C'est donc un robot dans les parking ; tu scannes ton ticket ; il va donc garer ta voiture et sait quand tu reviendras...

MM : Euuh je pense que c'est très pratique mais j'émet des réserves quand même, je sais pas si j'aimerais que ma voiture se déplace comme ça... J'aurais peur de confier ma voiture mais je reconnais que ça a des avantages : on doit pas courir bien loin, c'est quand même sécurisé et ça optimise les places de parking mais je reste méfiante quand même.

GG : Ok voici une autre vidéo. https://www.youtube.com/watch?v=UtQY_qyT0S8 _Que penses tu de ce robot ?

MM : Ils sont modernes tous ces petits vieux pour apprécier (rire). Ça a l'air de les amuser. Je pense que ça peut être une bonne aide quand tu vois ce qu'ils sont capables de faire ou ce qu'ils pourraient être capable de faire... Moi personnellement, ça ne me botte pas du tout mais je dirai peut-être plus la même chose quand je serai vieille et peut-être que j'aurai besoin de ce genre de robot... Mais franchement je reconnais que technologiquement c'est magnifique, que c'est une prouesse que ça donne pleins de possibilités mais je ne vais pas dire que personnellement ça me plaît et que je voudrait l'avoir à mon service... Ces gens sont très modernes, maintenant quand on est vieux quand je vois papa maman on retombe en enfance et comme les enfants aiment les robots, peut-être que les petits vieux les apprécient aussi et que je suis encore peut-être pas assez vieux pour les apprécier. Mais cependant, c'est que personnelle, je pense que si ça plaît à la personne en question pourquoi pas ? Parce que malgré tout ça peut être utile et apporter des bonnes choses, ça peut être une sécurité, assurer une surveillance. Par exemple, si il y a un service d'appel en cas de besoin ça peut être génial. Au niveau technologie c'est fantastique et ça peut être génial mais personnellement ça ne m'enthousiasme pas

GG : Alors voici la dernière vidéo <https://www.youtube.com/watch?v=edwtrgZlhFU>... Qu'en penses-tu ? Qu'est ce qu'elle t'a inspiré ?

MM : La technologie est incroyable vraiment... Mais dans l'armée stop, je n'aime pas ça.

GG : Ok et maintenant après avoir visionné ces courtes vidéos, ta perception par rapport aux robots de service a-t-elle changé ?

MM : (euuuh)... Ma perception n'a pas changé mais je reconnais l'utilité dans certains domaines ça c'est sûr et certain mais je vais pas avoir envie de les utiliser personnellement mais ça peut-être utile à certaines personnes s'est très bien. Si les autres en ont envie s'est très bien pour eux mais moi pour le moment, je ne suis pas pour mais je dis bien pour le moment peut-être que ça évoluera en fonction des circonstances...

GG : Ok nickel. Y'a-t-il des secteurs d'activité où l'utilisation des robots vous dérangent plus que d'autres ?

MM : L'armée ça je n'aime pas du tout et tout ce qui est plus humain, plus accueil ça j'aime pas. A l'hôpital comme je te disais, je trouve que s'est pas un robot qui doit remplacer une infirmière mais voilà le jour où il y aura vraiment plus assez d'infirmière peut-être qu'on sera content de les avoir aussi... Et dans mon cas c'est pas par peur qu'on me remplace par ce robot comme cela pourrait être le cas dans une usine mais ça me prend une partie de mes tâches, de ma fonction que j'ai pas envie de déléguer à un robot.

GG : Inversement, as-tu des espoirs par rapport à ces robots ?

MM : Chirurgie et ce genre de choses où on peut gagner en précision... (Hésitation). Un robot qui peut faire des réparations universelles dans tous les domaines pour attendre pendant des jours un électricien, un mécanicien etc. Mais attention je voudrais pas non plus les remplacer mais pour une solution provisoire ça m'arrangerait

GG : Connais-tu pizza hut ? En es-tu client ? Comment perçois tu cette chaîne ?

MM : j'y ai plus été depuis que j'allais avec Sylvain et toi va fait très longtemps. J'y ai déjà été mais ça fait très longtemps mais je sais pas. Je n'ai pas vraiment d'avis... Il remplace les serveurs par un robot ?

GG : Pas vraiment. Mais je vais te montrer quelque chose. Si je te dis que dans les Pizza Hut à Shanghai, ce sont des robots qui accueillent les clients, leur montrent leurs places, prennent les commandes et livrent les boissons

(<https://www.lovemoney.com/gallerylist/61607/companies-already-replacing-humans-with-robots>). Qu'est-ce que tu penses de l'utilisation de ce genre de robots dans la restauration ?

Donc il est capable de prendre ta commande, répondre à quelques petites requêtes éventuelles et l'addition.

MM : C'est un peu comme à l'hôtel, ça ne m'enchant pas, j'ai pas envie d'être servie par ces petits robots là en tout cas ça s'est clair...

GG : Ok et admettons que dans une pizzeria que t'apprécies, du jour au lendemain on se met à utiliser ce genre de robot. Qu'en penserais-tu ? Changerais tu de restaurant ?

MM : Oooh pour une pizzeria, manger juste un bout, je pense que je ne m'enfuierai pas tout de suite si c'est juste pour un repas comme ça mais sans emballement mais enfin je vais peut-être pas m'enfuir, je testerai d'abord

GG : Et si dans t'as pas le choix que tu dois aller dans un restaurant avec des robots, entre ces 2 là (voir image), tu en préférerais un ?

MM : Celui d'au-dessus (Pepper) a l'air quand même un peu plus sympa... Il ressemble plus à un humain

GG : Donc ça te dérange pas ce petit aspect humain ?

MM : Non ça ne me dérange pas, ça ne m'enthousiasme pas non plus mais entre les 2 je crois que j'aimerais autant le petit bonhomme du dessus.

GG : Aimerais-tu que les marques que vous utilisez dans ton quotidien se mettent à utiliser des robots pour certaines parties de leurs offres ? Pourquoi/Pourquoi pas ?

MM : Non, j'espère que ça n'arrivera pas...

GG : Alors, maintenant, je vais te remonter des vidéos quand ils font des erreurs etc. Revoici Atlas... https://www.youtube.com/watch?v=JzlsvFN_5HI Tu vois que contrairement à la vidéo de tantôt, tu vois ici qu'il commet des erreurs ; est ce que ça a un impact sur la perception que tu as du robot ?

MM : Ca me rassure que ce robot soldat ait encore des lacunes, qu'il ne soit pas encore commercialisable.

GG : Très bien... Regarde ca <https://www.youtube.com/watch?v=tQMtbWwbduA> (pause avant les erreurs de ce robot). Que penses-tu de ce type de robot connecté à ton four ta machine à laver... Tu peux en théorie demander au robot de préchauffer le four etc.. Que penses-tu de ce genre de robot assistance qui pourrait t'aider à la maison ?

MM : Pratique mais j'aime pas ; ca peut être très pratique ca peut rappeler certaines choses et faire des choses à ma place mais j'aime pas

GG : Ok très bien(je lui montre la fin de la video où il ignore la personne). Donc tu vois qu'il ne réagit plus. Ca change ta perception ?

MM : Je me dis que c'est une raison de plus que de ne pas pouvoir l'adopter, parce que si s'est pas au point et que ca bug encore beaucoup, je ne suis pas encore prêt à l'adopter. Je préfère que d'autres personnes fassent le teste à ma place c'est pas moi qui vais être candidate pour les tester...

GG : Avant la prochaine vidéo, que penses-tu des robots aspirateurs, est ce que tu pourrais un jour penser à en acheter un ?

MM : Ah j'ai une collègue qui en avait un déjà depuis des années et qui était hyper enchantée. Quand elle allait travailler, elle branchait son aspirateur et quand elle revenait chez elle la maison était propre... Moi j'en vois pas tellement l'utilité pourtant j'aime pas aspirer... J'ai pas l'impression que ca sait grimper sur les tapis, contourner mais pas trop non plus les obstacles etc... Autant je suis convaincue par le robot tondeuse, il est dehors il court sur ma pelouse et s'est très bien autant dans la maison pur que ca aspire un peu partout faut bouger la chaise la table etc. j'ai pas l'impression que ca fasse le boulot aussi bien qu'une personne...

GG : Ok donc t'es pas convaincue de prime à bord. Regarde cette petite vidéo https://www.youtube.com/watch?time_continue=82&v=KbOqsp3oUQI&feature=emb_title Quel serait ta réaction face à ça ?

MM: Je fais un retour à l'expéditeur, je ramène le robot dans le magasin où je l'ai acheté... Je crois en tout cas que je ne l'utilise plus si c'est comme ca. Ce n'est pas vraiment la faute du chien il faut redoubler d'attention pour éviter ca ce qui n'est pas vraiment intéressant... Y a rien n'à faire le robot n'a pas l'expertise d'un humain pour ce genre d'imprévus.

GG : Donc j'imagine que ca te conforte dans l'idée que tu n'utiliserais pas ce genre de robot ?

MM : Non, ce genre de gadget c'est non ; même si j'aime pas aspirer, je préfère le faire moi-même et voir ce que je fais et le faire comme j'ai envie de le faire...

GG :

https://www.youtube.com/watch?time_continue=135&v=W0_DPi0PmF0&feature=emb_title Tu penses quoi du coup de ce robot ?

MM : C'est magnifique comme réalisation mais ca me fait un peu peur. C'est extraordinaire d'arriver à réaliser ca parce que ca a vraiment un aspect humain mais de nouveau je sais pas j'aime pas...

GG : et par exemple, dans un hôtel ou tu aurais ce robot réceptionniste là ou pepper, lequel préférerais tu ? ou en tout cas lequel te dérangerait le moins

MM : Euuuh je me demande si j'aime pas encore mieux le petit bonhomme robot qu'on a vu toute à l'heure mais par contre la voix de celui-ci me plaît beaucoup plus c'est moins énervant ca ressemble plus à une voix humaine, réelle. Maintenant, je ne sais pas si j'aimerais que ca ressemble autant à une personne humaine, la voix oui mais cette apparence humaine, je ne sais pas c'est très beau mais ca me dérange...

GG : Pour quelle raison ca te dérange ?

MM : Mais, justement je ne sais pas trop mais ca prend peut-être trop la place de l'humain parce que s'est plus rassemblant peut-être trop ressemblant...

GG : Ok par exemple, remémore toi Alo, le robot majordome d'Ibis, si tu commandes un coca et qu'il revient avec un sprite, que fais-tu? Est-ce que tu essayes de dire au robot qu'il s'est trompé ou tu vas directement voir le gérant?

MM : Bah ça dépend s'il m'apporte que j'aime bien quand même tant pis, je vais quand même le boire et si c'est quelque chose que j'aime pas du tout, j'essayerai de trouver une solution. Il faudrait et j'espère que le robot a un petit bouton qui permet de dire qu'il y a une erreur et le remballer d'où il vient et le faire rectifier son erreur. J'aimerais qu'il soit possible de lui faire comprendre pas le voix ou via des boutons qu'il a fait une erreurs...

GG : Tu tentes donc d'abord de rectifier son erreur avant de peut-être demander à un réceptionniste par exemple ?

MM : Oui.

GG : Parfait. De même, avec Stan, imaginons que tu reviennes et que ta voiture est perdue ou griffée, tu réagis comment c'est quoi ta première réaction ?

MM : Par contre si on me dit que ma voiture est perdue, je dis catastrophe ahaha. Dans ce cas là je téléphone directement au gérant du parking ?

GG : De même la dernière, pour le restaurant, imaginons que Pepper ne comprenne pas et t'apporte la mauvaise pizza ? Comment réagis-tu ?

MM : J'essaie de le dire au robot ou j'appelle le responsable en espérant qu'il en existe un afin qu'ils puissent rectifier, à qui je puisse dire que c'est pas ce que j'avais commandé, que c'est pas la bonne pizza.

GG : L'interview est finie. Avant de terminer notre entretien, je voudrais te demander si tu as quelque chose à ajouter ? Penses-tu à quelque chose dont tu aurais aimé me parler?

MM : Non je pense que tu as compris que je n'étais pas une fana des robots ahah

GG : C'était très intéressant d'avoir ton avis tranché. Merci beaucoup Margue et à bientôt !

Transcription 7

Romain Smal; Homme ; 22 ans ; Automatique ; interview réalisée le 10 mai 2020

GG : Voilà on va commencer. Cet entretien va m'aider à avancer dans mon mémoire, les sujets traités durant cet entretien seront principalement relatifs aux services (à l'industrie du service), aux robots (de service) et à la perception que vous en avez. Bien sûr, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, alors je te demande de répondre aux questions spontanément. Puis-je avoir ton accord pour t'enregistrer afin d'éviter de prendre des notes ? Merci et commençons.

RS : Nickel

GG : Parfait ! Quand je te parle de services, auxquelles penses-tu en premier ?

RS : Un service pour moi s'est une personne dans un magasin qui scanne tes trucs, un facteur qui dépose des trucs chez toi, des trucs comme ça.

GG : Ok très bien. Selon-toi quels services (en tant que client) utilisez-vous le plus (3) ? A quelles fréquences ?

RS : Moi personnellement ça doit être le facteur, après indirectement via mes parents ça doit être les caissiers et tout mais en tout ça pour moi directement le facteur

GG : Penses-tu que l'industrie des services a évolué ces 10 dernières années ? De quelle manière ?

RS : Ouais quand, du point de vue technologique, tu sais tracer les services. Genre betement ton colis, tu sais tracer ton colis, voir à quelle h il a démarré et tout. Ça a évolué via les nouvelles technologies

GG : Es-tu en moyenne satisfaite de la qualité des services que t'utilises?

RS : Ouais je suis satisfait

GG : Ok et selon toi quels sont les critères d'un service bien effectué ?

RS : Rapide et avec la qualité avec. Quand je commande un truc, faut qu'il respcte les délais de livraisons

GG : Ok très bien et peux-tu te remémorer la dernière expérience où t'as été fortement déçue par un service ? Peux-tu en expliquer les raisons ?

RS : Je sais pas trop peut-être le wifi, pas fortement déçu mais ca lague quand même surtout au kot

GG : Et as-tu déjà quitté une entreprise fournissant des services parce que tu étais insatisfaite ? Et comment ?

RS : Ouais chez ma mere on a changé de fournisseur internet, on est passé de belgacom à voo.

GG : Ok et est ce que ca été facile pour faire le changement?

RS : C'est jamais si easy, tu dois quand même te faire chier à annuler ton abonnement belgacom puis reprendre chez voo et tout mais sinon ouais ca été quand même mais y'a quand même quelques démarches.

GG : Ouais ok alors maintenant on va passer à la discussion robot.... A quoi penses-tu en premier quand j'énonce le teRSe « robot » ?

RS : Moi j'ai vu quand même surtout sur les chaines de production, donc ce sont plutôt des types de bras articulées qui prennent hyper vite et mettent dans un packaging.

GG : Donc plutôt des robots industriels du coup ?

RS : Ouais c'est vraiment ca, des espèces de truc en arraigné et ca prend hyper vite et ca balance dans des paquets

GG : Et mis à part ces robots là ; est ce que tu as d'autres robots qui te viennent en tête?

RS : Y'aurait tout mais par exemple les livraisons par drone, je sais pas si ca existe déjà mais d'office on va y arriver un jour et des trucs du style. Pour moi aussi les caissiers ca va évolué aussi. Genre maintenant chez delhaize t'as des bornes où tu fais ton scanning toi-même...

GG : Bien. Comment me définirais-tu le terme robot ?

RS : (Hésitation...), En gros c'est un objet qui est programmé par un homme sensé être sans erreur et répétitive.

GG : Interagis-tu parfois avec des robots de tous types ?

RS : Avec les robots industriels par exemple.

GG : Détaille moi un peu les expériences avec ce type de robot.

RS : C'est juste de la programmation, tu lui donnes une position, il analyse la matière à prendre sur le tapis roulant et puis après il le balance dans le packaging. Mais c'est plutôt de la progra, j'interagis pas vraiment avec.

GG : Et c'est toi qui le programmais ?

RS : Non ca s'était plus une observation

GG : Est-ce que tu penses que les interactions entre les humains et les robots vont évoluer dans le futur ?

RS : Ouais ca ouais. L'intelligence artificielle ca va d'office de développer

GG : Est-ce que tu penses à des avantages d'utiliser les robots par rapport à un humain?

RS : Faire des tâches répétitives pour lesquels tu payes une personne, au final le robot va faire les tâches plus vite, de manière plus optimale et tu dois programmer qu'une fois le robot. Au final, t'économises de l'agent je pense mais bon côté humains c'est pas ouf.

GG : Ok nickel et alors les désavantages ?

RS : C'est que t'es jamais à l'abri d'une erreur quand même et niveau interaction c'est quand même pas comme un humain. Par exemple quand tu vois sur ton ticket de caisse qu'il y a une erreur ca va être plus compliqué d'interagir avec le robot pour dire qu'il y a une erreur comparé à avec une personne.

GG : Ok ! Penses-tu à des tâches que tu préférerais voir effectuer par un robot plus que un humain ?

RS :Ce qui serait cool ce serait nettoyage de ma maison, gestion de mon frigot truc du style et aussi les robots nettoyeurs, tondeuses et tout ca.

GG : Inversément as-tu déjà vécu des frustrations des taches qui étaient effectuée par un robot que tu préférerais que ca ne le soit pas ou dans le futur ?

RS : Par exemple, au restaurant, j'aimerais pas être servi par un robot... Fin quand tu vas au resto c'est pour le côté social et que tu puisses interagir avec les serveurs aussi d'humain à d'humain. Pas envie de robot qui limite l'interaction sociale.

GG : Qu'est ce qui selon toi est important chez un robot ?

RS : D'être optimisé, faire une tâche de façon optimale.

GG : Pas trop d'erreurs quoi ?

RS : Pas spécialement parce que tu peux te dire qu'il y a x % d'erreur et que ca revient quand même plus optimale, « mieux » qu'un humain qui le ferait mais donc ca doit quand même être rapide pour faire une tâche répétitive

GG : Que penses-tu du remplacement des humains par les robots ? Est-ce que tu penses que s'est un réel danger ?

RS : Pff, ouais parce qu'au plus la technologie ca évoluer, au plus t'en as qui justement qui sont un peu bon, je vais pas être méchant en disant ca, à livrer le courrier, faire de l'emballage toute la journée des tâches répétitives et si tu leur donnes pas ca tu peux plus les caser nulle part. Or, les robots sont de plus en plus efficaces pour réaliser ses tâches là. Les gens un peu en bas de l'échelle, les opérateurs ils risquent d'être en danger.

GG : A quoi te fait penser le terme « robot de service » ?

RS : Tout ce qui est les drones de livraison, remplacement des caissiers, au cinéma ca pourrait aussi être le robot qui te sert tes popcorns, un robot qui conduirait ton bus des trucs du style tu pourrais en mettre partout.

GG : Ok très bien, en soit le robot de service c'est une définition très simple, ce sont les robots qui effectuent des tâches utiles pour l'homme excepté ceux utilisés dans les industries. Et donc toi ton aspi robots, c'est un robot de service domestique par exemple. Est-ce que d'après toi, tous les services ou tâches peuvent être réalisés par un robot ?

RS : Oui après sauf les trucs où tu as le côté social que pour moi un robot n'aura jamais.

GG : Mais selon toi les services qui ne nécessitent pas trop d'intelligence sociale et d'interactivité...

RS : Et d'empathie etc. Par exemple, je vois mal un médecin robot, qui t'annonce que tu as un cancer ou quoi non merci. Je pense qu'il y a certaines professions comme ca où le côté humain reste quand même important...

GG : OK, maintenant je vais te montrer quelques vidéos d'application de ces robots. Je vais te partager mon écran. Tout d'abord, que penses-tu des hôtels ibis ? As-tu déjà séjourné dans ces hôtels ? A combien de reprises ?

RS : Ibis, facile pas cher mais j'y passerais pas 1 semaine. Plutôt un hôtel étape.

GG : <https://www.youtube.com/watch?v=nxFxdIngOPc>: c'est un robot utilisé chez Ibis qui comme tu as vu, peut t'apporter une boisson, un snack ou un essui dans ta chambre. Donc c'est le robot butler, donc butler ca veut dire majordome en anglais. Et tu vois que sur l'écran il te demande comment est ton séjour etc. Donc tu sais un peu interagir avec etc... Toi qu'en penses tu de ce genre de robot ?

RS : Ouais je trouve ca bien après je serais surpris mais c'est bien. Ca me dérangerait pas, je serais juste surpris !

GG : Ok et est ce que ca change ta perception de l'hôtel ibis par rapport à ce que tu pensais avant ?

RS : Ouais je dirais qu'elle changerait positivement, parce que pour moi les hôtels ibis ca rime un peu avec moindre coût donc le fait qu'ils investissent dans des technologies comme ca je serais positivement surpris !

GG : Ok ! Alors, maintenant voici une 2^{ème}

vidéo (<https://www.youtube.com/watch?v=9zdtVR2Fnc8>) c'est un petit robot appelé Pepper. C'est au CHR à Liege. C'est quoi ta première réaction face à ce type de robot et à l'utilisation de ce genre de robot dans un hôpital ?

RS : Dans le cadre où c'est un enfant qui va devoir faire un examen médical je trouve ça bien parce que c'est un peu ludique avec la petite histoire du cosmonaute etc. ça va bien le distraire si il est stressé après moi en tant qu'adulte je préfère être reçu par une infirmière... Je pense pas que j'irais naturellement vers le robot pour demander des infos etc mais que j'irai plus vers une infirmière. C'est vraiment bien dans le cadre des enfants mais donc moi personnellement dans un hôpital je préfère le côté social.

GG : Alors voici toujours le même robot, Pepper, mais cette fois dans un hôtel <https://youtu.be/eHhmQL1ng2k> (je résume vite fait, donc t'as vu il sait aussi réserver un taxi et faire le check out). Donc ici tu vois que c'est le même robot et qu'il est capable de faire certaines tâches d'un réceptionniste.

RS : (Pendant la vidéo) tu peux toujours cliquer sur l'iPad en même temps ?

GG : Ouais !

RS : Ouais ok c'est un peu comme avec Siri tu peux lui demander oralement mais tu peux aussi simplement taper ce que tu veux savoir...

GG : T'en penses quoi de ce genre de robot dans un hôtel ?

RS : Ça je préfère dans ce cadre là que dans le cadre médicale parce que je trouve que c'est moins important. Dans le milieu médical ce sont des infos importantes t'as envie que ça soit précis et tout alors qu'ici ouais c'est encore cool ; après est ce que s'est vraiment plus efficace qu'une personne à l'accueil.

GG Ouais pas sur, après ça peut l'aider aussi

RS : Ça peut l'aider clairement, dans ce cas là je serais pas contre/

GG : Et toi, tu vas dans un hôtel, tu as le choix entre le ou la réceptionniste et Pepper.

Admettons qu'il y ait un peu de file à la réception par exemple, est ce que ça te dérangerait d'aller vers le robot pour réserver une table par exemple ?

RS : Non ça me dérangerait pas mais je pense que j'aurais le réflexe de taper sur l'iPad plutôt qu'interagir avec...

GG : Ok ! T'as déjà répondu mais du coup entre les 2 réceptionnistes avec un rôle similaire donc Pepper à l'hôtel ou à l'hôpital c'est quoi selon toi l'endroit où s'est le plus approprié ? Si tu devais choisir un des 2 secteurs ? Dans l'hôtel du coup ?

RS : Ouais dans l'hôtel même si dans le cadre de l'hôpital je trouve ça vraiment vraiment bien pour les enfants quoi... Mais je trouve quand tu veux une info précise et importante ce qui est le cas dans le milieu médical, tu préfères l'avoir d'un humain quoi...

GG : Alors, avant toute chose, que penses-tu de l'aéroport de Bruxelles ? Concernant les services en tout cas aussi bien au niveau des magasins, cafétaria etc ?

RS : C'est pas vraiment le genre de choses auxquelles je fais attention. Par contre s'est vrai que ça me fait penser que dans ce genre d'environnement, les robots comme Pepper pourraient vraiment y être intégré. C'est un robot de passage où y'a beaucoup de commandes des trucs comme ça donc si ça pouvait aller plus vite pourquoi pas ? Et puis bosser dans un aéroport ça doit être chiant... Et puis juste en plus, les robots comme ça dans un milieu internationale il y a sûrement moyen qu'il y ait une reconnaissance de langage du coup tu vois ça ça peut être vraiment intéressant pour quelqu'un qui débarque et qui parle pas spécialement la langue du pays qui a quand même envie de se commander un pain au chocolat bah il sait le faire. Idem dans les hôtels en fait ! Par exemple si le réceptionniste ne parle pas ta langue et que tu ne sais pas non plus parler Anglais là alors tu peux être redirigé depuis l'accueil vers le robot ça s'est bien.

GG : Et qu'est ce que tu penses de l'accès à l'aéroport de Bruxelles ?

RS : Ah l'accès à Zaventem... C'est pas évident, j'ai jamais été me garer moi-même là mais je vois vite fait comment s'est ca tourne dans tous les sens tu pas trop quel parking prendre et tout c'est quand même compliqué, je serais pas à l'aise d'y aller...

GG : Alors, regarde bien cette vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=sqOPnPVTJ74> .

C'est donc un robot dans les parking ; tu gares ta voiture dans un box ; tu scannes ton ticket, il sait quand tu reviens ; il va donc garer ta voiture et sait quand tu reviendras et à ton tour normalement ta voiture sera dans le box...

RS : Ca vraiment s'est génial je trouve. Déjà t'arrives s'est facile de se garer, le box a l'air grand donc ca s'est super. Et la en plus niveau optimisation de la place.

GG : Donc tu apprécierais le développement de ce type de technologie ?

RS : Ouais ca clairement.

GG : Et tu aurais pas peur de confier ta voiture ?

RS : Non après c'est le genre des trucs il y aura des erreurs mais si c'était un homme qui conduisait à la place il pourrait aussi griffer la voiture donc vraiment je trouve que c'est une bonne utilité

GG : Ok très bien. Donc, est ce que si l'aéroport de Bruxelles mettait cela en place ta perception de l'aéroport changerait au niveau des services proposés ?

RS : Ce serait positif clairement... Et je trouve que ce genre de chose, si je dois parler de l'aéroport de Bruxelles à des potes ou quoi, je parlerais directement de ce truc parce que c'est vraiment un plus qu'on a pas l'habitude de voir dans beaucoup d'endroits, d'aéroports. Si ca fonctionne bien ca peut vraiment faire une bonne pub et faire parler les gens au sujet de l'aéroport.

GG : Tu penses que l'utilisation de robots comme ca ca peut provoquer du bouche à oreille ?

RS : Le robot du parking ouais et même les autres aussi, comme le réceptionniste. Clairement ça ferait parler les gens au sujet de l'établissement parce que ce sont des technologies dont on a pas encore l'habitude. Moi par exemple, je n'ai jamais eu l'occasion d'interagir avec un robot comme Pepper. Mais, par contre je pense que ca peut faire parler dans les 2 sens... Si ca fonctionne bien, que les gens apprécient ils en parleront positivement mais si il bug souvent etc ca peut faire aussi une pub négative.

PAS MONTRE DOMINOS

GG : Ok voici une autre vidéo. https://www.youtube.com/watch?v=UtQY_qyT0S8 Que penses tu de ce robot ?

RS : C'est quand même une bonne application après bon il faudrait peut-être changer sa tronche parce qu'il fait un peu peur. Ce que je trouve je sais pas trop comment il se déplace et tout mais je trouvais assez oppressant quand même, il est proche de la personne comme ca. Il est tout près. Un moment il parle avec une dame à côté d'elle et le robot est en plein milieu du jeu de quille. Mais c'est des trucs que tu peux améliorer mais dans l'ensemble vraiment s'est bien.

GG : Donc ca te dérangerait pas par exemple que ton grand père ait ce genre de robot par exemple ?

RS : Non non parce qu'en plus pour toute les personnes qui sont seuls comme ca ca fait quand même une compagnie même si bon au niveau social ca remplace jamais les visites des petits enfants ou enfants mais voila c'est pas toujours possible non plus donc je trouve ca bien. Et puis comme le gars disait rappel des médicaments, check si le four est pas ouvert... tous les vieux qui commencent à avoir Alzheimer et tout c'est quand même une bonne appli...

GG : Alors voici la dernière vidéo <https://www.youtube.com/watch?v=edwtrgZlhFU>... Qu'en penses-tu ? Qu'est ce qu'elle t'a inspiré ?

RS : (Dès le début de la vidéo) Ah ouais j'ai déjà vu, c'est un robot soldat.

GG : Ouais c'est ca

RS : c'est quand même impressionnant...

GG : (Fin de la vidéo) <https://www.youtube.com/watch?v=edwtrgZlhFU>... Qu'en penses-tu ? Qu'est ce qu'elle t'a inspiré ?

RS : Déjà impressionnant, au niveau de la fluidité des mouvements etc. Si s'est déployé à la place d'hommes sur le terrain c'est bien ça évite de prendre un risque avec les vies humaines. Par exemple, tous les trucs d'espionnage si tu arrives à ce qu'il soit discret et tout ça s'est bien c'est un peu déjà comme les drones et donc sur le terrain ça peut être bien pour épargner des vies militaires. Mais par contre ça va devenir trop facile depuis ton pc si tu le contrôles à distances, t'es plus sur le terrain, t'es plus dans l'action c'est bon j'appuie sur ma touche et il tue... Du coup t'es plus dans l'action où c'est toi qui juge au dernier moment est ce que je tire ou pas ? Donc ça pourrait être une dérive mais pas vraiment une dérive du robots dans la mesure où l'humain resterait encore le contrôleur principale mais plutôt que toi (l'humain) tu sois plus sur le terrain. Par exemple t'es aux États-Unis, le robot est en Afghanistan, t'es plus du tout dans le feu de l'action, t'es pas du tout dans la situation... Donc pour moi cette utilisation peut quand même engendrer des dérives... L'idée est bien mais à utiliser correctement

GG : Et maintenant après avoir visionné ces courtes vidéos, ta perception par rapport aux robots de service a-t-elle changé ?

RS : J'ai pas vraiment été étonné la plupart je savais déjà que ça existait mais non ça change pas vraiment ma perception, ceux que j'ai dit que j'étais d'accord bah je suis vraiment d'accord avec. Juste vraiment pour le milieu médical et les domaines un peu sensible comme ça je trouve que ça a pas vraiment sa place.

GG : Ok nickel. Y'a-t-il des secteurs d'activité où l'utilisation des robots vous dérangent plus que d'autres ?

RS : Donc ouais la santé mais pas que. Tous les secteurs où y'a quand même de la sensibilité ; où t'as besoin d'une compétence humaine, avec de l'empathie

GG : Connais-tu pizza hut ? En es-tu client ? Comment perçois tu cette chaîne ?

RS : Pas terrible mais rapide, efficace

GG : Tu t'y rends parfois ?

RS : De temps à autre ça m'arrive

GG : Dans les Pizza Hut à Shanghai, ce sont des robots qui accueillent les clients, leur montrent leurs places, prennent les commandes et livrent les boissons

(<https://www.lovemoney.com/gallerylist/61607/companies-already-replacing-humans-with-robots>). Qu'est-ce que tu penses de l'utilisation de ce genre de robots dans la restauration ?

Donc il est capable de prendre ta commande, répondre à quelques petites requêtes éventuelles et l'addition.

RS : Ouais dans ce genre de trucs, dans les fast foods c'est clairement ce que tu recherches, allez vite, bouffer ton truc et en soit tu es avec tes potes donc ça me dérangerait pas du tout non. Ça me dérangerait pas dans les fastfoods style MacDo, Quick etc. parce que t'y vas pas du tout pour le côté sociale, t'y vas juste pour la grosse bouffe, t'y reste une heure même pas. Mais quand tu vas au resto avec ta famille ou tes amis, ce qui est cool c'est l'ambiance, le côté social, le serveur qui te fait une petite blague etc. Donc dans ce cas là je serais pas fan des robots...

GG : Et si dans t'as pas le choix que tu dois aller dans un restaurant avec des robots, entre ces 2 là (voir image), tu en préférerais un ?

RS : Au niveau de l'esthétique clairement Pepper, c'est celui qui se rapproche le plus à nous... Mais justement, je trouve que c'est limite trop ressemblant, je préférerais une borne qui se déplace comme l'image du dessous. Après j'aurais tendance à surtout cliquer sur l'écran plutôt que de lui parler. Pepper il bougeait ses mains et tout vraiment comme un humain c'est

quand même perturbant je trouve. Mais donc niveau esthétique j'aime autant Pepper mais pour me faire servir j'aime autant celui en-dessous.

GG : Alors, maintenant, je vais te remonter des vidéos quand ils font des erreurs etc. Revoici Atlas... https://www.youtube.com/watch?v=JzlsvFN_5HI Tu vois que contrairement à la vidéo de tantôt, tu vois ici qu'il commet des erreurs ; est ce que ca a un impact sur la perception que tu as du robot ?

RS : C'est ca, dans les vidéos promotionnels, on te montre que les choses qui marche bien mais il y a encore des bugs aussi... Moi non ca change pas ma perception, je sais ce que c'est de programmer ca et je sais qu'on peut corriger ce genre de trucs. Après, t'aimerais pas avoir ca en face de toi qui commence à dérailler. Ce serait pas un bug d'intelligence artificielle et qu'il devient méchant comme dans les films ca je ne crains pas mais genre un bug où t'aurais son bras qui je suis sur à beaucoup plus de puissances que nous, tu te ramasses ca dans le visage sans aucune raison fin ca peut quand même faire mal. Avant de commercialiser, faut quand même être sûr qu'il fasse pas trop d'erreurs en tout cas des erreurs dangereuses.

GG : Très bien... Regarde ca <https://www.youtube.com/watch?v=tQMtbWwbduA> (pause avant les erreurs de ce robot). Que penses-tu de ce type de robot connecté à ton four ta machine à laver... Tu peux en théorie demander au robot de préchauffer le four etc.. Que penses tu de ce genre de robot assistance qui pourrait t'aider à la maison ?

RS : C'est bien après c'est pas du tout une nouveauté, des google home ca fait déjà tout ca... Donc je vois pas trop l'intérêt à part qu'il a une petite tête sympa... Mais google tu lui demandes l'agenda de ta journée, il peut déjà te le dire... Pareil pour demandez la météo, ouvrir les lampes, machines à laver pareil.

GG : Ouais mais en soit c'est un peu google home, il a juste une apparence un peu différente.

RS : Ouais le truc est bien en vrai mais j'aimerais pas avoir ca chez moi...

GG : Pourquoi ?

RS : Je sais pas, je vois pas trop l'intérêt de communiquer avec ce truc tout le temps et puis après tout ce qui est connecté à internet c'est pleins de données qu'on analyse après, je sais pas si j'ai envie de ca..

GG : Ok très bien(je lui montre la fin de la video où il ignore la personne). Donc tu vois qu'il ne réagit plus. Ca change ta perception ?

RS : Ca c'est un bug comme ton pc bug par exemple... Ce genre de bug, ca change pas vraiment ma perception de ce genre d'outil. De base même si ca marchait très bien sans jamais bugger je sais pas si j'aurais ca chez moi et les bugs n'y changent pas grand-chose. Après je dirais peut-être plus la même chose dans 10 ans...

GG : D'abord, tu penses quoi des aspirateurs robots ?

RS : Ca s'est pratique quand même, ca je pourrais quand j'emménage en acheter un. C'est facile, tu lui dis une fois quoi faire et puis après il aspire. Et même si ca bug qu'il aspire pas ou pas bien une fois c'est pas la mort non plus.

GG :

https://www.youtube.com/watch?time_continue=82&v=KbOqsp3oUQI&feature=emb_title Si tu fais face à cette situation ; quel serait ta reaction face à ca ? T'arrêtera-tu d'utiliser le robot ?

RS: En vrai non parce que le robot n'est pas programmé pour savoir détecter si tu as un chien etc. Là c'est vraiment pas de bol quoi... Le chien a fait ses besoins juste devant et le robot est passé dessus quoi..

GG : Mais au final le fait qu'il soit pas programmé ou pas c'est peut-être pas le plus important mais je veux dire le résultat est le même, y'a pleins de caca partout. Mais si tu fais face à ce genre de situation, tu ferais quoi, t'arrêtera-tu d'utiliser le robot, tu serais plus prudent ??

RS : Non, je l'utiliserai encore et je ferais gaffe à mon chien... Je me dirais aussi pour uen fois c'est toi qui nettoie et aspire, tu l'as pas fait pendant 30,40 fois au final niveau rendement

ca reste quand même intéressant ; le robot te fait quand même gagné du temps sauf si ca arrive vraiment régulièrement... Mais du coup non je ne tiendrais pas rigueur au robot...

GG :

https://www.youtube.com/watch?time_continue=135&v=W0_DPi0PmF0&feature=emb_title

Tu penses quoi du coup de ce robot ?

RS : C'est dingue vraiment super dingue. Après le rendre comme ca avec une apparence humaine tu vois quand même que c'est un robot parce que c'est un peu saccadé genre ses sourcils et tout... et du coup ca me fut un peu les boules quand même.

GG : Et par exemple, si tu devais choisir entre Pepper et ce type de robots la par exemple comme réceptionniste dans un hôtel tu choisirais lequel ?

RS : Ah Pepper direct, celui-ci je trouve ça dingue niveau technologie mais ca me dérange quand même... Tu rentres vraiment dans les trucs de science-fiction, ça fout les boules quand même.

GG : Quelle est votre perception des robots de service maintenant ? A-t-elle changé suite à ces vidéos ?

RS : Non pas vraiment nous on fait des erreurs aussi, faut voir dans quelle limite ca reste optimal mais malgré leurs erreurs je pense que ca reste bien meilleur niveau rendement qu'un humain quoi.

GG : Ok par exemple, remémore toi Alo, le robot majordome d'Ibis, si tu commandes un coca et qu'il revient avec un sprite, que fais-tu?

RS : Bah en soit ca pareil ca me fait chier mais la personne à la réception aurait pu se tromper aussi... Ou que l'info serait mal passé, je pense que ca arrive...

GG : Est-ce que tu essayes de dire au robot qu'il s'est trompé ou tu vas directement voir le gérant?

RS : La je pense que j'interagis d'office avec le robot par exemple en tapant sur l'écran. J'essayerai de dire au robot que j'ai demandé un coca et je m'assure qu'il ai compris. Mais ca je trouve vraiment bien quand ils ont des écrans, des pavés tactiles ou tu peux quand même reprendre le contrôle en mode manuelle dessus quoi. C'est bien que ce genre de robot ou Pepper qu'il ait des écrans mais aussi le fait qu'ils parler, expliquer, interagir notamment quand ces avec des gens qui ont plus de difficultés avec la technologie ; je trouve qu'allier les 2 c'est bien.

GG : De même la dernière , pour le restaurant, imaginons que Pepper ne comprenne pas et t'apporte la mauvaise pizza ? Comment réagis-tu ?

RS : Comme pour le coca

GG : Et si le robot s'excuse est ce que ca va avoir un impact sur ta perception de pizza hut par exemple?

RS : Ouais c'est mieux s'il s'excuse je trouve. Ca le rend un peu humain c'est comme quand un serveur t'amène un plat froid et que tu fais la remarque et qu'il s'excuse, au final si il dit « ok pardon je vous rapporte une nouvelle » bah c'est bon, je trouve ca bien si il est capable de rebondir et de réagir de manière adéquate dans de genre de situation. Ce qui me ferait davantage chier c'est de devoir me lever, aller chercher quelqu'un, lui dire que c'est pas la bonne pizza et tout ca c'est plus lourd. C'est nécessaire que tu puisse rebondir, interagir avec le robot.

GG : L'interview est finie. Avant de terminer notre entretien, je voudrais te demander si tu as quelque chose à ajouter ? Penses-tu à quelque chose dont tu aurais aimé me parler?

RS : Non je pense pas ! En tout cas ton sujet a l'air intéressant. « Bonne merde » pour le reste.

GG : Ouais pas évident mais intéressant. On a donc fini. Merci beaucoup !

Transcription 8 :

MM; Femme ; 37 ans ; Médecin spécialisée en oncologie; interview réalisée le 11 mai 2020

GG : Voilà on va commencer. Cet entretien va m'aider à avancer dans mon mémoire, les sujets traités durant cet entretien seront principalement relatifs aux services (à l'industrie du service), aux robots (de service) et à la perception que vous en avez. Bien sûr, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, alors je te demande de répondre aux questions spontanément. Puis-je avoir ton accord pour t'enregistrer afin d'éviter de prendre des notes ? Merci et commençons.

MM : Ok

GG : Parfait ! Quand je te parle de services, auxquelles penses-tu en premier ?

MM : Euuh (hésitation) par rapport aux communications, aux magasins. Les services de vente et tout ce qui est média, GSM, TV. Et puis évidemment moi, je pense aussi aux services médicaux

GG : Ok très bien. Selon-toi quels services (en tant que client) utilisez-vous le plus (3) ?

MM : Euuuh les commerces je vais dire...

GG : Penses-tu que l'industrie des services a évolué ces 10 dernières années ? De quelle manière ?

MM : Oui j'imagine par exemple tous ce qui est livraison, tous ce que tu peux commander chez toi, on a pu le voir pendant la crise, on peut commander beaucoup de choses et beaucoup plus qu'avant ça je pense que ça a beaucoup changé.

GG : Es-tu en moyenne satisfaite de la qualité des services que t'utilises ?

MM : Euuuh ouais

GG : Ok et selon toi quels sont les critères d'un service bien effectué ?

MM : Arriver à avoir ce que tu veux exactement dans des délais assez court ; une bonne qualité je dirais.

GG : Ok très bien et peux-tu te remémorer la dernière expérience où t'as été fortement déçue par un service ? Peux-tu en expliquer les raisons ?

MM : Euuuh, je réfléchis mais... Non je me rappelle pas avoir été déçue par des services ici récemment... Non comme ça j'ai pas d'idée...

GG : Ok pas de soucis... Et as-tu déjà quitté une entreprise fournissant des services parce que tu étais insatisfaite ? Et comment ?

MM : Euuuh non

GG : Pas de problème... Alors maintenant on va passer à la discussion robot.... A quoi penses-tu en premier quand j'énonce le terme « robot » ?

MM : Dans le domaine médical, il y a certaines chirurgies qui se font par robots ; je pense à ça maintenant je suis pas chirurgienne du coup je les utilise pas... Notamment tous ce qui est chirurgie d'ORL, chirurgie de la bouche on sait de plus en plus opérer avec des robots. Je pense aussi au robot dans les magasins pour scanner ses articles mais je sais pas si ce sont des robots...

GG : Les self-scans ?

MM : Oui c'est ça.

GG : Ok c'est bien. Comment me définirais-tu le terme robot ?

MM : (euuh) Comment je définirais ?... je dirais une technologie qui permet de rendre un service sans qu'il y ait d'interventions humaines ou en tout cas une intervention moindre que d'habitude

GG : Ouais, ok. Et toi, est ce que tu as déjà eu l'occasion d'interagir avec des robots de tous types ?

MM : Moi personnellement non. Même dans les magasins je ne vais pas au self-scan parce que j'ai toujours pleins de courses et j'ai peur que si à moment donné y'a un bug de devoir tout recommencé...

GG : Ok et toi par exemple les robots en chirurgie as-tu déjà interagit ou assister à ce type d'intervention ?

MM : Jamais utilisé mais j'ai déjà vu des démonstrations, après c'est vrai qu'en chirurgie on utilise un robot mais le chirurgien est quand même au commande et alors après ça permet de faire, par exemple, des ouvertures de peau précises et avec les pinces du robot d'avoir accès à certaines qualité mais y'a quand même une commande du médecin après moi personnellement j'opère pas donc j'y ai jamais vraiment eu accès.

GG : Très bien. Et est ce que tu penses que les interactions entre les humains et les robots vont évoluer ?

MM : Sans doute que ça va augmenter mais je ne sais pas de quelle manière.

GG : Ok et toi est ce que tu serais prête à interagir avec des robots et éventuellement à en adopter, par exemple, à ton domicile ?

MM : Euuh oui je serais prêt à adopter des robots tondeuses par exemple. On est justement en train d'y réfléchir, oui pourquoi pas ?

GG : Quels pourraient être les avantages d'utiliser un robot par rapport peut-être à un humain ?

MM : Sans doute que c'est peut-être une utilisation plus régulière, il y a pas de congés maladie ou des trucs comme ça... Même ici, pendant cette crise où on doit tous être confiné j'aurais mon robot qui continuerait à nettoyer tandis que la femme qui vient habituellement faire le ménage ne vient plus depuis 2 mois mais bon ça c'est vrai que ce sont des circonstance exceptionnels on l'espère... Mais que oui pour moi, les robots peuvent offrir plus de régularités, moins d'aléas niveau des circonstances... (Hésitation)

GG : Ok c'est déjà bien. Et inversement, penses-tu à des désavantages d'utiliser un robot par rapport à un humain ?

MM : On perd le contact, tout ce qui est social et dans certains cas quand ce sont des robots qui nettoient ou qui tondent la pelouse, tu perds le contact humain ce qui est dommage surtout si c'est chez des personnes qui ne voient pas beaucoup de monde comme des personnes âgées par exemple. Il y a peut-être aussi le risque de pannes.

GG : Qu'est ce qui selon toi serait important chez un robot ?

MM : Euuh ça dépend du type de robot mais en règle général, je dirais d'avoir un travail bien fait et qu'il fasse ce à quoi tu t'attends et d'avoir quelque chose de fiable et d'effectuer un travail reproductible comme tu l'as demandé...

GG : Ok et que penses-tu du remplacement des humains par les robots ? Est-ce que tu penses que s'est un réel danger ?

MM : Peut-être qu'à terme oui ça peut être un danger mais je pense qu'on pourra pas remplacer l'homme pour tout. Je te dis même en médecine, y a de plus en plus de recherches aussi pour faire certaines choses par robot. Genre même des robots qui interrogent des personnes, qui leur posent des questions et en fonction des réponses peuvent faire des diagnostics etc. Je crois que dans tous les domaines c'est en cours de recherche et forcément ce que le robot fait, l'humain ne le fait pas ou plus mais après voilà je pense qu'il faudra toujours accoupler les 2 parce que le robot ne saura pas faire tout seul, il faut quand même le programmer aussi. Donc oui, peut-être qu'il pourrait prendre le job de certaines personnes mais je ne vois pas non plus les robots remplacer tous les humains et le travail de tous le monde... Donc oui peut-être de façon partielle oui...

GG : Ok. Et tu parlais des robots qui en fonction des réponses des patients pouvaient faire un diagnostic, tu penses quoi de ces robots ?

MM : En Belgique, en tout cas, je pense pas que ça soit déjà en application mais je sais que c'est en cours de développement. Sans doute que ça peut aider pour certaines choses, tu vois de faire un tri, d'avoir déjà certains diagnostics et qu'il y a pleins de choses même par questionnaire, en fonction de certains traitements qu'ils prennent de savoir si ils ont peut-être des effets secondaires etc. Donc je pense qu'il y a certaines choses comme ça qui pourraient peut-être être informatisé, après je pense qu'en ce qui concerne la médecin chaque patient est

différent et que pour le même symptôme on peut avoir pleins de diagnostics différents... Il faut aussi pouvoir ausculter les gens ce qu'on ne saura surement pas faire avec un robot donc je crois que voilà ça peut être une aide mais que ça ne sera pas suffisant et qu'aussi il faut garder le contact humain. Moi par exemple, je suis dans la cancérologie, je me vois mal laissé un robot annoncé à une personne qu'elle a un cancer... Je pense que pour tout ce qui est niveau émotion etc. je pense pas qu'un robot pourra avoir ce côté humain qui est très important dans la médecine. Donc ça peut être une aide dans certains domaines à condition qu'ils soient utilisés à bon escient.

GG : A quoi te fait penser le terme « robot de service » ?

MM : Ahaha c'est très abstrait pour moi je sais pas trop...

GG : Pas de soucis donc la définition est très large : un robot de service, c'est un robot qui effectue des tâches pour l'homme, sans considérer les robots industriels donc ceux qui sont dans les usines, par exemple les robots manufacturiers qui font des vêtements etc. Ce type de robot je les exclus de ma recherche... Est-ce que d'après toi tous les services peuvent être effectués par des robots ?

MM : Non, je dirais que tous ne peuvent pas être effectués par des robots, je dirais par exemple quand ce sont des tâches répétitives ou tu as des choix plus binaire 1 ou 0 ça ça peut-être adapté au robot mais quand y'a tout un panel de possibilité etc là je pense que ça devient plus difficilement gérable par les robots. Quand il y a des tâches où il faut plus de subtilité, où il y a plus de paramètres qui peuvent intervenir là je pense que ça sera plus difficilement gérable et à réaliser par les robots.

GG : Ok et toujours dans la même optique. Est-ce qu'il y a des services que tu souhaiterais voir réalisés par les robots ?

MM : Baaah, les robots tondeuses je trouve que c'est bien, les robots aspirateurs éventuellement mais bon ça par exemple moi avec tous les jouets des petits je pense que ça n'irait pas, il y'aurait tout une partie de ma maison qui ne serait pas aspirée mais c'est vrai que pour certaines personnes ça peut être utile. Justement dans une période de confinement ça permettrait d'avoir ta maison nettoyée ou ton jardin tondu puisqu'on ne peut pas avoir de contacts sociaux. Les selfs-scans là, je pense qu'il y a beaucoup de gens qui y trouvent des avantages, ça permettrait de gagner du temps.

GG : Ok très bien, et plutôt les services que tu aimerais pas ?

MM : Bah dans la médecine par exemple

GG : Même le robot chirurgien que tu mentionnais tantôt par exemple ?

MM : Ah non ça s'est un plus mais par exemple les choses qui nécessitent un contact, comme parler à un ordinateur pour faire son diagnostic, je n'aime pas. Quand ça assiste le médecin pourquoi pas mais pas que ça le remplace

GG : OK très bien, maintenant je vais te montrer quelques vidéos d'application de ces robots. Je vais te partager mon écran. Tout d'abord, que penses-tu des hôtels ibis ? As-tu déjà séjourné dans ces hôtels ? A combien de reprises ?

MM : Oui j'ai déjà séjourné, c'était bien, par forcément formidable mais bon rapport qualité prix on va dire

GG : ok bien, je vais te montrer une vidéo maintenant :

<https://www.youtube.com/watch?v=nxFxdIngOPc>: c'est un robot utilisé chez Ibis qui comme tu as vu, peut t'apporter une boisson, un snack ou un essui dans ta chambre. Donc c'est le robot butler, donc butler ça veut dire majordome en anglais. Et tu vois que sur l'écran il te demande comment est ton séjour etc. Donc tu sais un peu interagir avec etc... Toi qu'en penses-tu de ce genre de robot ?

MM : Boh ça ne me dérangerait pas... A priori ça serait plus ou moins équivalent si c'est pour que ça soit une personne qui m'apporte mon essuie ou une boisson, je considère pas vraiment ça comme un plus. Ahah j'ai rien contre les gens mais dans ce cas là je trouve pas

l'interaction très importante donc ça ne me dérangerait pas. A priori je trouve ça équivalent à une personne. Ça pourrait être une bonne application.

GG : Ok et est ce que ça change ta perception de l'hôtel ibis par rapport à ce que tu pensais avant ?

MM : non elle ne changerait pas ce serait équivalent, c'est pas un critère important...

GG : Ok ahah ça au moins s'est un avis tranché ! Alors, maintenant voici une 2^{ème} vidéo (<https://www.youtube.com/watch?v=9zdtVR2Fnc8>) c'est un petit robot appelé Pepper. C'est au CHR à Liege. Qu'est ce que tu penses de l'utilisation de ce genre de robot dans les hôpitaux ?

MM : Euuuh mouais...

GG : Toi par exemple si y'avait ce genre de robot dans ton service, quel serait ta réaction ?

MM : Euh, je suis un peu moins emballé dans ce contexte là parce que voilà t'a des gens qui le font et puis là on voit que le robot est là mais y'a quand même une infirmière à côté qui doit rester... Alors c'est vrai que la petite vidéo enregistrée peut être en plus mais tu vois le robot ne remplace pas non plus la personne donc je ne vois pas trop non plus à quoi ça sert... Bon je serais pas opposé parce qu'il est pas mal fait, il est assez mignon et pour les enfants ça peut être bien mais je t'avoue que dans ce domaine-là c'est important de pouvoir répondre précisément dans le cas où il y a des questions ce que je ne suis pas sûr que le robot puisse faire. Par exemple lorsqu'il y a des questions ciblées de l'enfant qu'il faut prendre en compte pendant l'examen c'est quand même mieux qu'une personne soit là pour en tenir compte. Par exemple la risonnance magnétique y'en a qui sont claustrophobe, qui veulent pas faire l'examen ou avec lequel il va falloir leur donner quelque chose pour les détendre ; le technicien si'il est là, il va pouvoir en tenir compte et essayer d'apaiser la personne tandis que le robot je ne sais pas si lui il saura vraiment interagir et adapter tout ça. En plus, on dirait qu'il faut quand même que quelqu'un soit là à côté donc je ne suis pas vraiment convaincu du robot... Je serais moins partisane de l'idée que le robot précédent.

GG : Alors voici toujours le même robot, Pepper, mais cette fois dans un hôtel <https://youtu.be/eHhmQL1ng2k> (je résume vite fait, donc t'as vu il sait aussi réserver un taxi et faire le check out). Donc ici tu vois que c'est le même robot et qu'il est capable de faire certaines tâches d'un réceptionniste. T'en penses quoi de ce genre de robot dans un hôtel ?

MM : Oui je pourrais être pour ce genre de robot, a priori ça pourrait être une bonne application, ça ne me poserait pas problème d'interagir avec ce genre de robots dans un hôtel en tout cas.

GG : Ok, bon je me doute un peu de ta réponse mais entre les 2 réceptionnistes avec un rôle similaire donc pepper à l'hôtel ou à l'hôpital c'est quoi selon toi l'endroit où s'est le plus approprié ? Si tu devais choisir un des 2 secteurs ?

MM : Plus dans l'hôtel du coup...

GG : Ok et admettons qu'ibis adopte ce genre de robot réceptionniste, est ce que ça changerait ta perception de ces hôtels ?

MM : Euh non, après faut voir si chez Ibis il y a plus que des robots et on croise jamais personne ; j'aurais pas envie qu'il y ait des robots partout, à l'entrée, aux étages etc. Dans ce cas là je pense que je considérerais quand même l'hôtel comme moins chaleureux et je préférerais avoir parfois affaire à des gens maintenant si y'a un robot à un poste que c'est une aide, que tu croises quand même des gens dans l'hôtel ça ne me dérangerait pas je pense. Je ne serais pas contre mais malgré tout peut-être que je me dirais que c'est moins chaleureux qu'un hôtel sans robot.

GG : Alors, avant toute chose, que penses-tu de l'aéroport de Bruxelles ? Concernant les services en tout cas, par exemple les cafétarias, les magasins etc quand tu dois patienter pour ton vol ?

MM : Oui a priori, je suis satisfaite !

GG : Et au niveau de l'accès, des parking etc. Quand tu prends l'avion comment tu fais pour t'y rendre ?

MM : Les dernières fois quand je partais en congrès 3,4 jours je laissais ma voiture dans un parking. C'est pas hyper bon marché mais si je devais commander un taxi qui doit m'amener là bas ça me coûterait cher aussi comme j'habite loin.

GG : Ok très bien. Alors, regarde bien cette vidéo :

<https://www.youtube.com/watch?v=sqOPnPVtJ74> . C'est donc un robot dans les parkings ; tu scannes ton ticket ; il va donc garer ta voiture et sait quand tu reviendras... Que penses-tu de ce genre de robot ?

MM : Pourquoi pas ? Si ils sont fiables et qu'il y a pas d'accidents et que ça permet d'avoir plus de places dans les parkings et même quand tu gares dans le parking il faut retenir l'étage, faire des centaines de mètres pour la retrouver etc. Ici, avec ce service a priori, tu as moins de tracas pour ça et peut-être moins de distance à marcher pour les gens qui ont difficile de marcher... A condition que ça soit fiable, qu'il y a pas d'accident ça pourrait être vraiment intéressant.

GG : Donc si l'aéroport de Bruxelles met ça en place ta perception de l'aéroport changerait ?

MM : Si ça fonctionne correctement ce serait un bon service offert par Zaventem c'est sûr que ça changerait positivement.

GG : Ok voici une autre vidéo. https://www.youtube.com/watch?v=UtQY_qyT0S8 Que penses-tu de ce genre de robot ? Donc les robots assistants à domicile pour les personnes âgées par exemple ?

MM : Pourquoi pas ? C'est vrai que c'est un domaine où y'a un grand manque de personnel. Quand je dois par exemple renvoyer des patients chez eux, c'est toujours le gros challenge... La plupart ne veulent pas aller en home mais c'est difficile leur famille n'a pas beaucoup de temps et ce devient aussi difficile de trouver des aides soignantes etc... Donc c'est vrai que si des robots savent un peu faire tout ça, aider le patient si il tombe, regarder si il a de la fièvre, communiquer avec lui, lui rappeler certaines choses etc. ça ne peut être qu'un plus parce que c'est quasi impossible de trouver des gardes malades qui vont assister des personnes âgées 24h sur 24, on en trouve plus ou alors c'est hors prix... Et donc je me dis que ça peut éventuellement être en plus ces robots même si bien évidemment ça va jamais remplacer la personne et les interactions humaines ; ça sera jamais aussi bien. Mais admettons que ces robots coûtent pas trop cher et qu'ils soient capable de rendre une série de services je me dis que ça peut être bien vu la population vieillissante et le fait que beaucoup soient réticents d'aller en home ça pourrait être une aide en plus même si ça sera jamais aussi bien qu'une aide familiale ou une personne qui vienne parler à la personne. Après faut voir au niveau qualité prix mais vraiment pourquoi pas vu le grand manque de personnels ça pourrait être une option en plus. Sachant qu'on a pas beaucoup d'alternatives, faut de mieux pourquoi pas ?

GG : Alors voici la dernière vidéo <https://www.youtube.com/watch?v=edwtrgZlhFU>... Qu'en penses-tu ? Qu'est-ce qu'elle t'a inspiré ?

MM : La technologie est incroyable vraiment... Mais dans l'armée stop, je n'aime pas ça.

GG : Ok et maintenant après avoir visionné ces courtes vidéos, ta perception par rapport aux robots de service a-t-elle changé ?

MM : (euuh)... C'est vrai que je m'attendais pas à ce qu'il y ait autant de choses qu'on puisse avec des robots ! Y'a clairement du potentiel.

GG : Ok nickel. Y'a-t-il des secteurs d'activité où l'utilisation des robots vous dérangent plus que d'autres ?

MM : Dans le domaine des soins de santé ça me dérange un peu plus sauf par exemple la dernière vidéo (robot assistant de personnes âgées) parce que je pense qu'il y a un cruel manque de ressource et que donc dans ce cas là ça pourrait être un plus parce qu'à ces gens là on a pas grand-chose à leur proposer. Et plus généralement, dans les domaines où y'a plus de

psychologie ou de choix multiples je trouve que c'est moins adapté mais sinon pour réaliser toute une série de tâches répétitives où y'a moins d'enjeux et où le contexte émotionnelle est moins important pourquoi pas ?

GG : Donc toujours le robot pepper mais dans le cas où il serait serveur dans un restaurant, comment percevais-tu cette utilisation ?

<https://www.lovemoney.com/gallerylist/61607/companies-already-replacing-humans-with-robots>, par exemple sur l'image ici. Donc là c'est dans un. Pizza hut mais il prend la commande, peut répondre à certaines requêtes, te donne l'addition et te permet de régler qu'en penses tu ?

MM : Oui pourquoi pas ? Moi personnellement ce genre d'utilisation j'aurai rien contre mais maintenant c'est vrai que je me dis que je sais que tout ce qui est humour et contexte sociale qui serait moins bien... Par exemple dans l'hôtel, pour le robot qui vient te livrer ton essuie bah tu t'en fous un peu de toute façon tu vas discuter à ce moment là mais au resto ça arrive quand même que le serveur te fasse des blagues par exemple et c'est quand même chouette. Par exemple, mon père je sais bien que c'est là-dessus qu'il juge un resto et si le personnel est pas sympa et qu'il fait pas un peu d'humour il n'y retourne plus. Donc dans ces cas là même s'il est tout à fait mignon, il ne va pas pouvoir interagir aussi bien qu'un humain par exemple se rappeler que tu fais tel métier et te faire une blague en lien avec ce métier parce que tu es venu la semaine d'avant et que donc au niveau convivialité tu vas quand même y perdre je pense si tu commences à utiliser des robots. Si un robot te sert par rapport aux gérant ou aux serveurs ce sera moins chouette. Après si c'est dans un pizza hut ou dans un quick où le but c'est de manger vite et que tu t'en fous pourquoi pas mais dans un resto où tu vas passer plusieurs heures, c'est moins adapté quand même je trouve les interactions seront moins agréables.

GG : Ok donc dans les fastfoods plutôt ?

MM : Oui je verrais mieux dans les fastfoods que dans une brasserie par exemple.

GG : Si tu devais choisir l'utilisation de pepper entre l'hôtel et le restaurant tu favoriserais quelle utilisation ?

MM : Je le verrais mieux dans l'hôtel je pense ou à la rigueur dans un fastfood que dans un restaurant ou un hôpital où il me semble que tu peux avoir un contact plus personnel, où en

GG : Très bien... Regarde ça <https://www.youtube.com/watch?v=tQMtbWwbduA> (pause avant les erreurs de ce robot). Que penses-tu de ce type de robot connecté à ton four ta machine à laver... Tu peux en théorie demander au robot de préchauffer le four etc.. Que penses-tu de ce genre de robot assistance qui pourrait t'aider à la maison ?

MM : Je suis pas convaincue, j'imagine que certaines personnes doivent en voir une utilité.

GG : Ok très bien (je lui montre la fin de la vidéo où il ignore la personne). Donc tu vois qu'il ne réagit plus. Ça change ta perception ?

MM : Bah si en plus il ne fait pas ce qu'on lui demande ça ne me convaincrat pas. De base, je lui voyais pas beaucoup d'utilités mais si en plus y'a des bugs je trouve que ça perd tout intérêt.

GG : Donc avant tu me disais avant que les robots aspirateurs étaient une application que tu trouvais potentiellement intéressante.

https://www.youtube.com/watch?time_continue=82&v=KbOqsp3oUQI&feature=emb_title Quel serait ta réaction face à ça ? Est-ce que ça change ta perception ?

MM: Euh c'est clair que c'est normal que le robot fasse ça, tu ne peux pas t'attendre à ce que le robot fasse la part des choses et évite le caca de chien donc je me dirais que c'est un peu de ma faute dans ce cas là et que ce sont les limites du robot. Moi qui ait un chien et des enfants c'est ça que je me dis que ce robot n'est pas trop adapté chez moi et alors je prends pas de robot aspirateur chez moi. Mais si tu as un chien par exemple, je pense qu'il faut apprendre à

cohabiter avec le robot, qu'il ne faut pas laisser certaines choses ou le chien quand le robot aspire, il faut s'adapter ce n'est pas de sa faute.

GG :

https://www.youtube.com/watch?time_continue=135&v=W0_DPi0PmF0&feature=emb_title

Tu penses quoi du coup de ce robot ?

MM : je suis pas du tout fan comme ça comme première impression... Ca me dérange. Je préfère que le robot ait l'aspect de Pepper que cette femme là.

GG : et par exemple, dans un hôtel ou tu aurais ce robot réceptionniste là ou pepper, lequel préférerais tu ?

MM : Ouais j'aimerais autant Pepper

GG : Ok dernière question par exemple, remémore toi Alo, le robot majordome d'Ibis, si tu commandes un coca et qu'il revient avec un sprite, que fais-tu?

MM : J'essayerais d'abord de dire au robot qu'il s'est trompé après je ne sais pas si c'est possible mais j'essayerais en tout cas. Je me comporterais comme si c'était un serveur et j'essayerais de lui dire. Après si je vois qu'il comprend rien et que j'ai pas envie de me prendre la tête je prendrais ce qu'il m'a donné mais ce serait un point négatif du robot si il ne sait pas réagir quand il fait une erreur.

GG : Ok très bien ! L'interview est finie mais avant de terminer notre entretien, je voudrais te demander si tu as quelque chose à ajouter ?

MM : Non je ne pense pas !

GG : Ok, merci beaucoup marraine et à bientôt j'espère.

Annexe 5 : Matrices récapitulatives des interviews en profondeurs

Discussion par rapport aux services	Interview 1	Interview 2	Interview 3	Interview 4
Premier(s) service(s) évoqués	Coiffeur, esthéticienne, resto	Banque, coiffeur, bus	Coiffeur, esthétique, femme de ménage	Transport, vente, boîtes de consultance (en conseil)
Services les plus utilisés	Sandwicherie, restaurants chinois	Service bancaire, poste, magasin alimentaire	Babysitteur et femme de ménage	Restauration et transport en commun
Evolution de l'industrie du service (sur les 10 dernières années)	Pas d'évolution identifiée	Oui : Intervention moyen digitaux et suppression du contact avec les personnes	Oui, de plus en plus d'applications et sites payants sécurisés afin d'avoir accès aux annonces et cibler les recherches	Clients davantage exigeants. Les services doivent s'adapter et devenir plus précis, commettre moins d'erreurs
Satisfaction moyenne des services	Généralement satisfaite	Satisfaite	50%	Satisfait
Critères de satisfaction	Rapport qualité-prix ; proximité	Rapidité du service ; Facilité d'utilisation et clarté (services digitaux)	Qualité du service	Remplir la demande du service et le rapport qualité-prix
Critères d'insatisfaction	///	Bugs, Absence de contacts humain	Qualité du service ; ponctualité et fiabilité	///
Souvenir d'une dernière expérience négative	Non	Oui : non-réception de titres services	Oui : femme de ménage	Oui : Retard livraison pizza

Discussion par rapport aux services	Interview 5	Interview 6	Interview 7	Interview 8
Premier(s) service(s) évoqués	Aide-ménagère et femme de ménage	Services aux personnes, assistance à la personne	Caissière et facteur	Communication, vente, média et services médicaux
Services les plus utilisés	Uber, restos et transport en commun	Services bancaires, garde malade et aide-ménagère	Facteur	Les commerces
Évolution de l'industrie du service (sur les 10 dernières années)	Oui : Les services se sont libéralisés et décentralisés grâce aux applis et internet	Oui : Informatisation (par exemple dans les banques)	Oui d'un point de vue technologique : Par exemple, il est possible de tracer les colis	Oui, livraison : On peut commander beaucoup de choses à domicile
Satisfaction moyenne des services	Satisfait	Dans l'ensemble satisfaite	Satisfait	Oui
Critères de satisfaction	Ponctualité, efficacité et concordance entre ce qui est attendu et le résultat	Disponibilité, fiabilité, confiance en le prestataire. Concernant les services digitaux : Facile d'utilisation, facilement accessible	Rapide (respect des délais de livraison) avec la qualité qui va avec.	Qualité du service avec un délai court
Critères d'insatisfaction	Confiance rompue	///	///	///
Souvenir d'une dernière expérience négative	Oui : Livraison de nourriture trop refroidie	Oui : Frustration quant au système informatique de l'hôpital (en tant qu'infirmière) et bug lors d'un paiement bancaire	Pas vraiment : Peut-être le wifi assez lent au kot	Non

Discussion par rapport aux robots (Warm-up)	Interview 1	Interview 2	Interview 3	Interview 4
Premier(s) robot(s) ou apparence de robots évoqués	« Wall-e », robots chien pour l'armée	Aspirateurs robots, robot dans un hôtel à Ostende, robots industriels	Aspirateurs robots, robots dans les cabinets médicaux, robot à l'hôtel Andromeda (à Ostende)	Intelligence artificielle et contrôle de système à partir de l'intelligence artificielle ; « pas d'apparence physique puisque c'est un logiciel »
Définition	« truc automatique qui est créé pour aider l'humain »	« machine qui peut venir en aide à la personne »	« Appareil pour assister l'humain »	« machine qui a été conçue par l'Homme pour accomplir certaines tâches que le robot sait peut-être réaliser mieux que l'Homme ou qui sont répétitive pour l'Homme »
Expériences/interactions vécues avec tous types de robots	Aucune à l'exception d'un robot aspirateur	Aucune	Utilisation du robot aspirateur, du robot nettoyeur ainsi qu'une interaction avec le robot à l'hôtel Andromeda	« Le contact avec le service client je pense que les premiers contacts sont avec des robots »
Évolution des interactions	Oui, « les caissières seront remplacés par des robots » ; « Dans les grandes villes tout va devenir robot »	« Les robots vont de plus en plus remplacer les être humains »	Oui, « j'ai peur qu'on évolue trop dans un monde basé sur le numérique, par exemple, qu'on remplace les secrétaires dans les cabinets médicaux par des robots » ; « j'ai peur que ça diminue les interactions et remplace les humains dans certaines tâches où les interactions sont importantes »	Oui, « on va rencontrer de plus en plus de robots » ; « les gens vont découvrir ce qu'on est capable de faire avec l'informatique »
Avantage(s) lié(s) à l'utilisation d'un robot	Rapidité, coût (économiquement dans une entreprise c'est plus intéressant)	Éviter les prises de risque parce que les robots feront les tâches dangereuses et permettre un gain de temps	Plus de précisions (par exemple pour les interventions chirurgicales) ; aide au quotidien (par exemple les robots aspirateurs)	Perte du degré d'erreurs humaines : « une fois qu'il est bien programmé, que tu répètes toujours la même tâche il ne doit plus faire d'erreur »
Désavantage(s) lié(s) à l'utilisation d'un robot	Pertes d'emploi surtout pour les gens moins instruits	Manque de contact humain ; prendre les boulots des humains	Diminution des interactions humaines	Dans les situations où il y a besoin de l'interprétation humaine, l'utilisation des robots est moins adaptées
Tâche(s) qui pourrai(en)t/devrai(en)t être effectuée(s) par un robot	Caissière ou pharmacienne (dans le sens de la personne derrière le guichet)	Tâches dangereuses	Tâches où « l'humain peut facilement se tromper par distraction »	Tâches qui peuvent être dangereuse pour l'Homme
Tâche(s) qui ne pourrai(en)t/devrai(en)t pas être effectuée(s)	Cuisine dans un restaurant	Robots à l'accueil dans les hôtels	Tâches où l'interactions humaines est importantes	Dans les situations où il y a besoin de l'interprétation humaine
Critères importants chez un robot	Le robot doit faire « la tâche pour laquelle il est programmé »	Fiabilité et facilité d'utilisation	Silencieux et précis	///
Remplacement des humains par les robots	Danger pour les gens moins instruits	« Il faut laisser les humains dans tous les rôles où l'interaction humaine est primordiale »	« C'est un risque et ce sont les classes les plus basses qui vont en pâtir »	« Je pense que ce n'est pas un soucis »

Discussion par rapport aux robots (Warm-up)	Interview 5	Interview 6	Interview 7	Interview 8
Premier(s) robot(s) ou apparence de robots évoqués	Logiciels d'intelligence artificielle « avec des algorithmes qui vont faire des choses automatiquement » ; « de moins en moins j'imagine un robot avec une certaine apparence »	Robots dans les hôtels ; robots dans les hôpitaux « qui permettent des interventions hyper sophistiquées pour les chirurgies »	Robots industriels sur les chaînes de production ; bras articulés qui prennent quelque chose et le mettent dans un packaging ; les drones qui font des livraisons	Robots chirurgiens ; self-scans
Définition	« quelque chose qui a été programmé d'une façon à pouvoir exécuter par lui-même des tâches demandées prédéfinies. »	« Objet sensé faciliter certaines choses et venir en aide à l'homme dans une situation particulière »	« objet qui est programmé par un homme sensé être sans erreur et répétitive. »	« une technologie qui permet de rendre un service sans qu'il y ait d'interventions humaines ou en tout cas une intervention moindre que d'habitude »
Expériences/interactions vécues avec tous types de robots	Oui, « genre les live chat quand tu as des problèmes pour répondre automatiquement » ; « des genres de chatbots »	Robot tondeuse	Oui, « avec les robots les robots industriels lors de mon stage chez Materne » ; « ce n'était pas de l'interaction plutôt de la programmation »	Non
Évolution des interactions	« Ouais je pense, par exemple pour tout ce qui est dans les réceptions dans les hôtels ou, plus généralement, tous les endroits où on peut prédéterminer quels vont être les échanges entre les personnes, voilà un robot peut très bien prendre la place »	///	Oui, « L'intelligence artificielle ça va d'office de développer »	Oui, « sans doute que ça va augmenter mais je ne sais pas de quelle manière. »
Avantage(s) lié(s) à l'utilisation d'un robot	Plus fiable ; le robot peut faire les tâches ingrates	« Ça peut faciliter la vie : le robot tondeuse travaille à ma place pendant que je me repose et il fait une partie du boulot » ; « Plus de précision par exemple dans le domaine chirurgical »	Pour des tâches répétitives : « le robot va faire les tâches plus vite, de manière plus optimale et tu dois programmer qu'une fois le robot » ; permet « d'économiser de l'agent » (aux entreprises industrielles)	Plus régulier (« les robots ne prennent pas de congés maladie »)
Désavantage(s) lié(s) à l'utilisation d'un robot	« un robot n'aura pas la capacité qu'à un humain à réfléchir humainement »	La dépersonnalisation	Diminution des interactions ; des erreurs peuvent quand même se produire	« On perd le contact humain » ; « risque de pannes »
Tâche(s) qui pourrait/devrait être effectuée(s) par un robot	Tâches dangereuses	Tâches où il augmente la précision quand elle est vraiment importante (robots assistant les chirurgiens)	Tâches ménagères ; gestion du frigo ; tonte de la pelouse	Tâches où il faut être très précis
Tâche(s) qui ne pourrait/devrait pas être effectuée(s)	« Où il faut davantage réfléchir »	Lorsque l'interaction, le contact humain est important	« Au restaurant, j'aimerais pas être servi par un robot » ; « Pas envie de robot qui limite l'interaction sociale »	Lorsque le contact est important
Critères importants chez un robot	« Qu'ils soient fiables, pas qu'il y ait des bugs tous les x temps. Il faut que le robot soit vraiment bien formé pas qu'il soit trop limité »	///	« D'être optimisé, faire une tâche de façon optimale. »	« un travail bien fait et qu'il fasse ce à quoi je m'attends » ; « fiable »

Remplacement des humains par les robots	« Je ne pense pas que c'est un danger » ; « au final, je pense que s'est juste une forme d'évolutions logique pour moi comme la révolution industrielle »	« Oui parce que dans certaines usines et certains domaines on robotise déjà beaucoup les choses et on a moins besoin d'ouvriers par exemple »	« Les gens un peu en bas de l'échelle, les gens qui font des tâches répétitives, par exemple, les opérateurs, ils risquent d'être en danger. »	« C'est un danger mais mais je pense qu'on ne pourra pas remplacer l'Homme pour tout » ; « je ne vois pas non plus les robots remplacer tous les humains et le travail de tous le monde »
---	---	---	--	---

Discussion spécifique par rapport aux robots de service	Interview 1	Interview 2	Interview 3	Interview 4
Services que vous aimeriez voir réaliser par des robots (ou qui ne vous dérangerait pas...)	A la pharmacie : « ça éviterait même des moments gênants parfois » ; à la caisse des supermarchés	Livraison de plats à emporter : « Ca n'a pas d'importance si un robot vient m'apporter ma pizza quand je la commande pour l'emporter »	(Voir matrice précédente : Tâches qui pourraient/ devrait être effectuées par un robot)	Dans les « domaines où ça permettrait d'éviter les erreurs humaines tel que des bus autonomes pour éviter des accidents » : « pour des opérations très précises »
Services que vous n'aimeriez pas voir réaliser par des robots	Cuisine dans un restaurant	« Voir ma maman être lavée par un robot »	(Voir matrice précédente : Tâche(s) qui ne pourrai(en)t/devrai(en)t pas être effectuée(s))	Restaurant
Avis sur Alo (robot majordome)	Positif : « par exemple, quand tu vas dans un pays arabe, tout se fait au pourboire. Donc avec ça je me sentais moins juger. Au moins t'es pas gênée. »	Positif : « c'est sympa, oui je serai d'accord d'être servie par lui »	Neutre : « Je serais pas choqué, je dis pas que ce serait un critère de déception ou quoi mais je préfère le contact humain quand même »	Positif : « Sympa. Surtout si ça permet ça leur permet d'offrir un nouveau service c'est du win-win » mais « dans un hôtel luxueux, je pense que t'as pas envie de te faire servir par un robot »
Perception de l'hôtel Ibis et changement éventuel suite à l'utilisation du robot	« Je trouve ces hôtels encore pas mal. » Pas de changement de perception suite à l'utilisation de ce robot	« J'en ai une bonne image mais je n'y ai jamais séjournée » ; Pas de changement de perception suite à l'utilisation de ce robot	« Je trouve que la qualité de service est pas mal par contre les chambres sont minuscules. » ; Pas de changement de perception suite à l'utilisation de ce robot	« Je pense que t'as des Ibis très correctes à des prix relativement élevés et d'autres plus bas de gamme. » ; « C'est pas le genre d'hôtel où t'as envie de rester avec toute la famille mais en business je pense qu'il y a ce qu'il faut » ; léger changement de perception suite à l'utilisation de ce robot : « ca rajoute un petit côté moderne »
Avis sur Pepper à l'hôpital	Mitigé : « cool pour des enfants » ; mais elle voit moins l'utilité pour un adulte : « je pense que je demanderais plutôt à une infirmière ça irait plus vite »	Positif : « c'est génial pour les enfants » ; pour un adulte : « ça ne me dérangerait pas d'être guidée par le robot mais je trouve surtout que c'est vraiment sympa pour l'accueil des enfants »	Positif : « je trouve que c'est bien parce que ce sont des explications que les infirmières donnent de moins en moins parce qu'elles sont débordées et n'ont pas le temps » ; « Ca peut être adapté pour des adultes aussi »	Positif : « si ça permet d'offrir de nouvelles possibilités et d'aider les gens qui y travaillent pourquoi pas » ; « je pourrais aller vers lui et lui demander (le chemin) »
Avis sur Pepper à l'hôtel	Positif : « s'il parle plusieurs langues ça peut être intéressant dans les hôtels » ; pas déranger par être accueillie par ce type de robots ; « je pense que je préférerais l'humain si je me débrouille dans la langue et Pepper si c'est une langue que je ne sais pas parler pour	Positif : « Efficace, par exemple je dirais que c'est super dans le cadre d'un voyage d'affaires pour gagner du temps et aller vite » ; « ça peut être aussi intéressant par rapport à la langue, ça évite la barrière de la langue »	Positif : « pas mal dans le sens où ça ne remplace pas non plus le réceptionniste mais ça permet de désengorger un peu son travail, de l'aider donc c'est bien » ; « C'est vrai que dans des grands hôtels avec beaucoup de chambres ca m'arrange de pas devoir faire la queue à	Mitigé : « il a l'air quand même assez complet et sait faire beaucoup de chose donc s'est pas mal » ; « si ça fait juste le travail du réceptionniste de nuit ca peut permettre d'éviter un travail pénible donc ca peut être bien » mais « Je trouve que ca serait dommage si il n'y

	pouvoir lui parler dans ma langue maternel »		chaque fois pour poser une petite question ou pour réserver le resto. On perd moins de temps à la réception »	avait personne à la réception qui accueille »
Préférence entre Pepper dans l'hôpital ou l'hôtel	Hôtel car « c'est quand même plus pratique, pour moi ça rend plus service »	Les 2 applications sont intéressantes : « Dans les hôpitaux pour les enfants c'est génial mais dans les hôtels je trouve que c'est pas dérangeant que c'est bien aussi »	Peut-être dans un hôpital parce que je trouve que dans les hôpitaux, les infirmières donnent de moins en moins d'info parce qu'elles ont n moins de temps par patient donc ça rassure d'avoir des infos complémentaires. En arrivant dans un hôpital, on peut être pressé, on peut se dépêcher pour aller dans un service et on a pas forcément d'aide et si ce robot est là pour aiguiller un peu ça rassure »	Plutôt hôtel : « les 2 applications sont intéressantes mais, si t'arrives à l'hôpital que tu es stressé et que tu dois parler à une machine peut-être que c'est pas l'idéal et que tu préférerais avoir une personne en face »
Avis sur Stan (robot opérant dans les parkings d'aéroport)	Négatif : « Je préfère garer ma voiture moi-même. Imagine, qu'il griffe la voiture » et couteux	Positif : « Si ça marche c'est génial mais j'aurais peur »	Positif : « C'est top »	Positif : « C'est génial on peut mettre plus de voiture, ça optimise les parkings c'est bien »
Perception de Zaventem et changement éventuel suite à l'utilisation du robot	Perception plutôt négative de Bruxelles : « fois je suis déçu quand je vais à l'aéroport de Bruxelles parce que je trouve qu'il y a pas beaucoup de magasins ouvert surtout avant 6 heures du matin » ; pas de changement suite à cette utilisation	Pas d'avis de base ; changement positif suite à l'utilisation de ce robot : « J'apprécierais évidemment parce que je trouve que c'est un casse-tête de stationner la bas. »	Perception positive (« C'est très bien ») ; changement positif suite à l'utilisation de ce robot : « Je me dirais WAW, ils sont à la pointe »	Neutre (« y a pas de chichis c'est pas le plus grand aéroport du monde mais il offre des services suffisants pour moi ») ; changement positif suite à l'utilisation de ce robot : « Ouais ce serait un plus »
Avis sur le robot assistant à domicile	Mitigé : « à condition de ne pas supprimer les autres mesures en place je pense que ça peut être une mesure supplémentaire permettant d'aider les vieilles personnes » ; « c'est comme si tu avais un inconnu dans ta maison, je trouve ça un peu envahissant au niveau de la vie privé »	Positif « C'est super mais quid du coût ? Ça doit être inabordable » ; « L'avantage du robot par rapport à l'infirmière est qu'il est là 24h sur 24 » mais « cela peut devenir énervant (pour la personne l'utilisant) et surtout cela ne peut pas remplacer le contact humain »	Positif : « Il est là 24h sur 24 » ; « Par exemple, si la personne oublie d'éteindre la plaque de cuisson quelque chose comme ça c'est pas mal d'avoir le robot pour surveiller. Ça permet de rassurer aussi les familles » mais « faut pas que ça remplace le passage des proches, infirmières ou aides-soignantes Faut pas que ça limite les interactions »	Mitigé : « je crois qu'à partir du moment où ce sont des personnes qui sont isolés ça permet de garantir un peu plus de sécurité à la personne parce que le robot est capable de détecter des situations dangereuses donc c'est bien mais « ça dépendra de la personne âgée ; y'a beaucoup de personnes qui ne seront pas du tout d'accord d'avoir ce genre de robot chez eux »
Avis sur Atlas et les robots soldats en général	Négatif : « pas fan de ce genre de robot pour l'armée, j'ai l'impression qui sont des trucs pour tuer »	Négatif : « Ça fait peur ; on dirait que c'est la fin du monde qui arrive » ; « Ça me dérange que ça soit utilisé dans l'armée, c'est affreux »	Positif : « C'est très bien parce que sur le coup ça peut sauver des vies. » ;	Positif : « Je pense que dans la lutte pour le terrorisme des choses comme ça, ça peut permettre de sauver des vies » ; « ça peut être intéressant si l'usage est bon »
Secteur(s) d'activité qui dérange(nt)	Armée	Armée et home	« L'aide aux personnes âgées, ça pourrait me déranger si ça diminue les contacts humains »	domaine militaire c'est un secteur qui est dérangeant à la base
Appréhensions robots de services	///	« Quid du travail de l'homme ? Plus de chômage ? »	Diminution des interactions et perte de jobs	Perte de jobs surtout pour les gens ayant des qualifications pas élevées

Discussion spécifique par rapport aux robots de service	Interview 5	Interview 6	Interview 7	Interview 8
Services que vous aimeriez voir réaliser par des robots (ou qui ne vous dérangerait pas...)	///	« Pour les interventions techniques tel que les chirurgies »	« services qui ne nécessitent pas trop d'intelligence sociale et d'interactivité »	Robots tondeuses ; robots aspirateurs ; self-scans
Services que vous n'aimeriez pas voir réaliser par des robots	Services où «la dimension humaine reste encore très importante tel qu l'assistance sociale ou la psychologie »	« tout ce qui est plus humains, je ne les vois pas fait par un robot ou en tout cas ça ne me plairait pas » ;	« certaines professions comme ça où le côté humain reste quand même important » ; « par exemple, je vois mal un médecin robot, qui t'annonce que tu as un cancer »	« Dans la médecine pour les choses qui nécessitent en contact comme parler à un ordinateur pour faire son diagnostic»
Avis sur Alo (robot majordome)	Positif : « Ca peut être intéressant, c'est beaucoup plus flexible ça engendre beaucoup moins de couts que payer un majordome au cas où quelqu'un commande un truc à 3h du matin »	Négatif : « ça ne m'emballe pas, rien ne remplace un bon majordome ou une personne sympathique à l'accueil »	Positif : « je serais surpris mais c'est bien »	Positif : « A priori ça serait plus ou moins équivalent si c'est pour que ça soit une personne qui m'apporte mon essuie ou une boisson »
Perception de l'hôtel Ibis et changement éventuel suite à l'utilisation du robot	« j'ai l'image des hôtels de passage aux abords ou dans les grandes villes » ; « plutôt un hôtel étape je dirais » ; Changement de perception suite à l'utilisation de ce robot : « Avant-gardiste mais impersonnel » ; cela dépend du contexte : bien pour un voyage d'affaires mais moins bien pour un séjour en famille...	« correcte sans pour autant être luxueux mais surtout bien comme hôtel de passage pour en faire une étape par pour faire un long séjour » ; Changement de perception suite à l'utilisation de ce robot : « une perception négative, ça me ferait aller dans un autre hôtel »	« Facile, pas cher mais j'y passerais pas 1 semaine. Plutôt un hôtel étape. » ; Changement de perception suite à l'utilisation de ce robot : « elle changerait positivement, car pour moi les hôtels Ibis ça rime un peu avec moindre coût donc le fait qu'ils investissent dans des technologies pareils je serais positivement surpris »	« pas forcément formidable mais bon rapport qualité prix » ; Pas de changement de perception suite à l'utilisation de ce robot (« non elle ne changerait pas ce serait équivalent, c'est pas un critère important »)
Avis sur Pepper à l'hôpital	Négatif : « Moyennement convaincu, je trouve que dans un hôpital ça déshumanise un peu » ; « pas sûr que ça soit si utile »	Négatif : « le fait que ça soit un robot qui explique ce qu'il va se passer alors que j'estime que c'est à moi de l'expliquer (en tant qu'infirmière) et que je suis là pour ça, ça m'énervé » ; « la voix m'énervé » mais « pour l'enfant c'est peut-être bien »	Mitigé : « Pour un enfant qui va devoir faire un examen médical je trouve ça bien parce que c'est un peu ludique » mais « en tant qu'adulte je préfère être reçu par une infirmière » ; « dans le milieu médical ce sont des infos importantes t'as envie que ça soit précis »	Négatif : « je t'avoue que dans ce domaine-là c'est important de pouvoir répondre précisément dans le cas où il y a des questions ce que je ne suis pas sûr que le robot puisse faire. Par exemple lorsqu'il y a des questions ciblées de l'enfant qu'il faut prendre en compte pendant l'examen c'est quand même mieux qu'une personne soit là pour en tenir compte »
Avis sur Pepper à l'hôtel	Positif : « je pense que pour certaines choses ça peut être bien par exemple pour demander où est la piscine des choses comme ça »	Négatif : « J'aime vraiment pas du tout, je me dépêche de changer d'hôtel. J'aime vraiment vraiment pas du tout. Si y'a ça pour m'accueillir à l'hôtel ou bien je reste chez moi ou bien je change d'hôtel »	Positif : « je préfère dans ce cadre-là que dans le cadre médicale » ; « c'est encore cool » ; « ça me dérangerait pas mais je pense que j'aurais le réflexe de taper sur l'iPad plutôt qu'interagir avec »	Positif : « je pourrais être pour ce genre de robot, a priori ça pourrait être une bonne application, ça ne me poserait pas problème d'interagir avec ce genre de robots dans un hôtel »

Préférence entre Pepper dans l'hôpital ou l'hôtel	Hôtel : « je pense que dans un hôtel les choses à faire sont assez basiques, ce sont toujours les mêmes questions qui reviennent » ; « Peut-être que dans un hôpital les gens ont quand même plus besoin de parler à un humain »	Hôtel : « si c'est ce genre de robot qui fait l'accueil et donne des renseignements, entre les 2 je préfère à l'hôtel parce que je trouve qu'à l'hôpital, l'humain est encore beaucoup plus important »	Hôtel : « je trouve quand tu veux une info précise et importante ce qui est le cas dans le milieu médical, tu préfères l'avoir d'un humain »	Hôtel (voir cellule ci-dessus)
Avis sur Stan (robot opérant dans les parkings d'aéroport)	Positif : « Hyper intéressant. T'arrives tu dois pas aller dans un parking extérieur ; t'arrives tu poses ta voiture et c'est là l'heure. Tu dois pas attendre des navettes qui t'accompagnent jusqu'aux terminaux etc. »	Mitigé : « très pratique mais j'émets des réserves quand même, je sais pas si j'aimerais que ma voiture se déplace comme ça »	Positif : « Ca vraiment s'est génial je trouve. Déjà t'arrives s'est facile de se garer, le box a l'air grand donc ça s'est super. Et là en plus niveau optimisation de la place c'est top »	Positif : « Si ils sont fiables et qu'il y a pas d'accidents et que ça permet d'avoir plus de places dans les parkings et même quand tu gares dans le parking il faut retenir l'étage, faire des centaines de mètres pour la retrouver etc. Ici, avec ce service a priori, tu as moins de tracas pour ça et peut-être moins de distance à marcher pour les gens qui ont difficile de marcher »
Perception de Zaventem et changement éventuel suite à l'utilisation du robot	Bien ; changement positif suite à l'utilisation de ce robot : « Je serais agréablement étonné dans la mesure où ça ne cause pas une augmentation de prix... »	Bien : « à l'époque c'était très bien » ; pas de changement suite à cette utilisation	Perception relativement positive ; changement positif suite à l'utilisation de ce robot : « : Ce serait positif clairement... Et je trouve que ce genre de chose, si je dois parler de l'aéroport de Bruxelles à des potes ou quoi, je parlerais directement de ce truc parce que c'est vraiment un plus qu'on a pas l'habitude de voir »	Bien ; changement positif suite à l'utilisation de ce robot : « Si ça fonctionne correctement ce serait un bon service offert par Zaventem »
Avis sur le robot assistant à domicile	Mitigé : « Pour certaines choses ça peut être intéressant ; par exemple, s'assurer que les portes sont bien fermées des trucs comme ça » mais « ça risque de limiter encore les interactions et les contacts humains avec d'autres personnes »	Mitigé : « Moi personnellement, ça ne me botte pas du tout » mais « malgré tout ça peut être utile et apporter des bonnes choses, ça peut être une sécurité, assurer une surveillance. »	Positif : « une bonne application » ; « pour toute les personnes qui sont seuls comme ça ça fait quand même une compagnie »	Positif : « c'est un domaine où y'a un grand manque de personnel. Donc c'est vrai que si des robots savent un peu faire tout ça ça ne peut être qu'un plus parce que c'est quasi impossible de trouver des gardes malades qui vont assister des personnes âgées 24h sur 24 »
Avis sur Atlas et les robots soldats en général	Positif : « ça vaut mieux ça que risquer une vie humaine donc à choisir je préfère que ça soit un robot qu'un humain qui prenne des risques »	Négatif : « dans l'armée stop, je n'aime pas ça »	Mitigé : « ça peut être bien pour épargner des vies militaires » ; « Par exemple t'es aux États-Unis, le robot est en Afghanistan, t'es plus du tout dans le feu de l'action, t'es pas du tout dans la situation... Donc pour moi cette utilisation peut quand même engendrer des dérives »	Négatif : « Pour moi, ça peut augmenter la violence, je n'aime pas trop. »
Secteur(s) d'activité qui dérange(nt)	Hôpital	Armée ; « tout ce qui est plus humain, plus accueil ça j'aime pas »	Hôpital/santé mais généralement « tous les secteurs où y'a quand même de la sensibilité ; où t'as besoin d'une compétence humaine, avec de l'empathie »	Armée ; soins de santé/hôpitaux ; généralement, dans les domaines où y'a plus de psychologie ou de choix multiples je trouve que c'est moins adapté
Appréhensions robots de services	Non	///	///	///

Discussion par rapport à l'utilisation des robots de services par les marques	Interview 1	Interview 2	Interview 3	Interview 4
Perception initiale de Pizza Hut	Cliente occasionnelle ; correcte et pas trop cher	Pas cliente ; « basse qualité, je préfère les pizzas artisanales »	Pas cliente ; « grosse bouffe »	Client occasionnel ; « grosse bouffe industrielle mais un gros menu à 6 euros ça fait plaisir une fois de temps en temps »
Avis robots serveurs	Neutre : « ça me dérangerait pas de me faire servir par Pepper »	Neutre : « Au début, je pense que ça m'amuserait puis je m'en lasserais »	Négatif : « j'aime pas parce que j'apprécie quand je vais au resto de pouvoir échanger avec les serveurs, je trouve que le contact est important »	Négatif : « j'aimerais quand même avoir des contacts humains dans ce genre de services là »
Changement suite à l'utilisation de ces robots chez Pizza Hut (ou dans un restaurant dont il est client)	Pas de changement : « je m'en fou si c'est un robot qui me sert » ; « ça ne me dérangerait pas d'être servi par un robot mais si ça a été préparé ouais. »	Pas de changement : « Non ça ne m'étonne pas ; rentabilité avant tout. »	Changement négatif : « Ah oui, j'irais plus » (dans le cas où c'est un restaurant dont elle est cliente)	Pas de changement avant de tester : « Je testerai et je verrai bien peut-être que ça me plairait. C'est pas pour ça que j'irai plus jamais dans le resto en tout cas »
Pepper ou Casper	Casper car « qu'il a moins la forme d'un être humain »	///	Casper car « celui en dessous parce que l'autre ça m'énervé un peu qu'il imite l'humain »	Pepper car « il est mignon, il a un petit aspect humain »
Appréciation général que les marques utilisent des robots de service	///	« ça ne me dérange pas à condition qu'il y ait toujours un humain pour m'aider au cas où. »	Pour la vente si il commence à utiliser des robots, elle apprécierait pas : « Ah non, pour ce genre de chose j'aime bien le contact donc je laisserai tomber »	Ca dépend pour quoi mais si l'utilisation de ces robots est fait à bon escient et rajoute des services initialement pas disponible ça ne me dérange pas. Il faut juste que je puisse toujours interagir avec les personnes avec qui j'en avais l'habitude. Que ça ne diminue pas les interactions.
Changement éventuel de la perception de ces marques	Pas de changement sauf si besoin d'une expertise humaine par exemple dans un magasin de vêtement	Pas de changement	Changement négatif	A priori pas de changement

Discussion par rapport à l'utilisation des robots de services par les marques	Interview 5	Interview 6	Interview 7	Interview 8
Perception initiale de Pizza Hut	Client (très) occasionnel ; pas d'avis	Pas cliente ; pas d'avis	Client occasionnel ; « Pas terrible mais rapide et efficace »	Pas d'avis
Avis robots serveurs	- Dans les fastfoods : mitigé (" je trouve pas ça hyper dérangeant, maintenant si ça venait à remplacer tous les serveurs ce serait quand même plus compliqué	Négatif : « C'est un peu comme à l'hôtel, ça ne m'enchante pas, j'ai pas envie d'être servi par ces petits robots là en tout cas ça s'est clair »	- Dans les fastfoods : neutre : « dans les fast foods c'est clairement ce que tu recherches, allez vite, bouffer ton truc et en soit tu es avec tes potes donc ça	- Dans les fastfoods : neutre : « Après si c'est dans un pizza hut ou dans un quick où le but c'est de manger vite et

	parce que ça provoque quand même une ambiance fort impersonnelle ») - Dans les restaurants : négatif : (« Dans des ambiances plus de restaurant comme ça je trouverais ça dommage »)		me dérangerait pas du tout non parce que t'y vas pas du tout pour le côté sociale, t'y vas juste pour la grosse bouffe» - Dans les restaurants : Négatif : (« quand tu vas au resto avec ta famille ou tes amis, ce qui est cool c'est l'ambiance, le côté social, le serveur qui te fait une petite blague etc. Donc dans ce cas-là je serais pas fan des robots »)	que t'interagis quand même pas avec les serveurs pourquoi pas » - Dans les restaurants : négatif : « il ne va pas pouvoir interagir aussi bien qu'un humain par exemple se rappeler que tu fais tel métier et te faire une blague en lien avec ce métier parce que tu es venu la semaine d'avant et que donc au niveau convivialité tu vas quand même y perdre » ; « dans un resto c'est moins adapté je trouve que les interactions seront moins agréables »
Changement suite à l'utilisation de ces robots chez Pizza Hut (ou dans un restaurant dont il est client)	Changement négatif : « je me dirais c'est pas un lieu convivial (en parlant de restaurant) quoi, j'irai plus là pour faire un truc cosy quoi... »	Changement négatif : « je pense que je ne m'enfuirai pas tout de suite si c'est juste pour un repas comme ça mais sans emballement et je serais quand même déçu (que sa pizzeria utilise des robots) mais enfin je vais peut-être pas m'enfuir, je testerai d'abord »	Changement négatif pour les restos mais pas de changement pour les fastfoods	Changement négatif pour les restos mais pas de changement pour les fastfoods
Pepper ou Casper	Casper car « c'est plus marrant je trouve »	Pepper car « il a l'air quand même un peu plus sympa... Il ressemble plus à un humain » »	Casper	///
Appréciation général que les marques utilisent des robots de service	« Euh ouais ; fin y'a quand même des choses pour lesquelles tous n'est pas hyper carré. Par exemple, demander à une vendeuse, est ce que vous trouvez que ça me va bien ou est-ce que vous pensez que je devrais prendre une taille au-dessus ca tu sais pas le demander au robot »	« Non, j'espère que ça n'arrivera pas »	///	///
Changement éventuel de la perception de ces marques	///	Négatif	///	///

Discussion par rapport aux erreurs des robots	Interview 1	Interview 2	Interview 3	Interview 4
Avis erreur Atlas + changement de perception	« je vois qu'il n'est pas encore au point mais ça ne m'étonne pas, je savais qu'il était encore en développement » ; pas de changement	« A la fois c'est rassurant de voir que le robot se plante mais d'un autre côté c'est super inquiétant parce que s'il se plante dans le cadre de la médecine ou quelque chose comme ça ; les conséquences pourraient être horribles »	Pas de changement : « Non ça ne change pas c'est normal, il est encore en développement, ça ne change pas ma perception »	Pas de changement : « Non je pense qu'il faut le temps, on est encore qu'au début de la robotique ; un robot fait des erreurs et s'est normal comme un humain en commet également... Ca reste des machines et de la programmation. Derrière ça reste aussi des humains qui peuvent aussi

				commettre des erreurs... Une fois qu'ils auront fixé cette erreur y'a peu de chance qu'elle recommence... »
Avis Cloi et de ce genre de robot assistant(avant l'erreur)	« Pour vérifier que les électro-ménagers ca pourrait être utile »	« Je trouve de manière général que c'est peut-être un peu superflu. Avec les appareils actuels tu sais déjà les programmer etc... donc je vois pas trop l'utilité. »	« oui ca c'est bien, je pense qu'avec le train de vie qu'on a ca pourrait être intéressant. J'imagine si on est dans les bouchons ou quoi pouvoir lui poser des questions ou lui demander de préchauffer le four »	« Je pense que ça reste quand même fort gadget pour le moment, pas méga utile »
Avis erreur Cloi	«J'imagine que je le ramènerai où je l'ai acheté pour le ramener parce que si il bug comme ça régulièrement ça sert à rien »	« ça reste une machine c'est bien la preuve qu'on peut pas faire totalement confiance au robot que ça reste une machine avec ses failles » ; changement négatif	« ça peut être embêtant si il fait de plus grosses erreurs ; par exemple préchauffer les fours beaucoup trop fort sans qu'on le remarque ou des choses comme ca »	« Ca me conforte dans l'idée que c'est gadget et qu'il faut encore que ce robot fasse encore beaucoup de progrès avant d'éventuellement devenir réellement utile pour les gens »
Avis robot aspirateur	///	« je pense que c'est bien, j'ai déjà pensé à acheter ce type de robot »	A un robot aspirateur et en est satisfaite : « il m'aide au quotidien »	///
Avis erreur robot aspirateur	« Je vais rigoler au début, puis après je pense que je fous le robot à la poubelle »	« c'est de la faute du chien pas du robot... C'est une machine ça arrive »	« je dirais oh zut mais je n'en voudrais pas au robot parce qu'il m'aide tellement au quotidien que voilà c'est une chose qui arrive une fois sur les peut-être 400 fois que je vais l'utiliser donc voilà c'est pas grave. »	« je m'arrangerais pour pas utiliser mon robot quand j'ai un chien qui se soulage à l'intérieur. C'est pas de la faute du robot mais plutôt de la personne »
Changement de la perception des robots de service suite à ces erreurs	Pas de changement : « non je m'y attendais »	Changement négatif : « C'est très inquiétant parce que le robot est quand même de plus en plus présent et que les conséquences pourraient être très graves dans certains domaines. J'imagine si le robot opère un homme et qu'il se plante. »	Pas de changement : « Non pas vraiment parce que je pense que statistiquement l'humain fait plus d'erreurs que le robot. Donc non ca change pas ma perception, je le savais d'avance qu'il y aurait des bugs »	Pas de changement : « Non pas vraiment je savais et il est normal qu'ils commettent des erreurs »
Réaction si Alo commet une erreur (apporte une mauvaise boisson)	///	« je bois le sprite. Et je le signalerais en passant à la réception pour qu'il sache que le robot se trompe. »	« J'appelle un humain s'il y en a un pour lui dire que le robot s'est trompé »	« Il faudrait que sur le robot, il y ait moyen de lui dire, ok tu t'es trompé ; retourne me chercher un coca à la place du sprite. Ce serait donc bien que sur le robot ou en interaction avec lui tu puisses dire que tu n'es pas satisfait de la commande et expliquer pourquoi »
Réaction si Stan commet une erreur (endommagement ou perd la voiture)	///	« Je pleure, je m'énervé et là je vais directement contacter le gérant du parking. »	////	« Là par contre je pense que je tel directement à la gestion du parking pour leur dire qu'il y a eu un soucis avec le robot et que ma voiture est abimée »
Réaction si Pepper (serveur) commet une erreur chez Pizza	« Je vais trouver le premier humain pour lui dire que je n'ai pas eu la bonne pizza » et « je demande une boisson gratuite »	« je demande au responsable du resto pour avoir la bonne pizza » ; « le gérant doit s'excuser, ramener la bonne pizza et dédommager avec une boisson »	« Je parle à un serveur si il y en a un »	« Je crois que si s'est bien fait j'essayerais d'abord de dire au robot qu'il s'est trompé et si j'arrive pas avec le robot là j'appelle un humain » ;

Hut (apporte une mauvaise boisson)				
------------------------------------	--	--	--	--

Discussion par rapport aux erreurs des robots	Interview 5	Interview 6	Interview 7	Interview 8
Avis erreur Atlas + changement de perception	Pas de changement : « Non ça m'étonne pas, ça reste un robot qui peut avoir des failles. Le problème c'est que tu l'arrêtes difficilement parce qu'il a beaucoup plus de « forces », il a pas vraiment de limite si il commence à dérailler... Ça change pas vraiment ma perception, ça ne m'étonne pas vraiment qu'ils fassent des erreurs et c'est pas grave tant que ça ne présente pas de dangers »	« Ca me rassure que ce robot soldat ait encore des lacunes, qu'il ne soit pas encore commercialisable. » ; pas de changement	Pas de changement : « non ça change pas ma perception, je sais ce que c'est de programmer ça et je sais qu'on peut corriger ce genre de trucs. Après, t'aimerais pas avoir ça en face de toi qui commence à dérailler. » ; « Avant de commercialiser, faut quand même être sûr qu'il fasse pas trop d'erreurs en tout cas des erreurs dangereuses »	///
Avis Cloi et de ce genre de robot assistant(avant l'erreur)	« ça peut être hyper intéressant, par exemple pour préchauffer le four pour que quand t'arrives tu dois pas attendre 10 min que le four soit chaud... Ça peut permettre de faire gagner du temps pour certaines choses. »	« ça peut être très pratique ça peut rappeler certaines choses et faire des choses à ma place mais j'aime pas »	« Ouais le truc est bien en vrai mais j'aimerais pas avoir ça chez moi » ; « je vois pas trop l'intérêt de communiquer avec ce truc tout le temps et puis après tout ce qui est connecté à internet c'est pleins de données qu'on analyse après »	« je suis pas convaincue encore, j'imagine que certaines personnes doivent en voir une utilité. »
Avis erreur Cloi	« si jamais il se plante une fois sur 2 ça peut devenir un peu dérangent »	Changement négatif« Je me dis que c'est une raison de plus que de ne pas l'adopter, parce que si s'est pas au point et que ça bug encore beaucoup, je ne suis pas encore prêt à l'adopter »	Pas de changement : « Ca c'est un bug comme ton pc bug par exemple... Ce genre de bug, ça change pas ma perception de ce genre d'outil. Même si ça marchait très bien sans jamais buger je sais pas si j'aurais ça chez moi et les bugs n'y changent pas grand chose. »	Changement négatif : « De base, je lui voyais pas beaucoup d'utilités mais si en plus y'a des bugs je trouve que ça perd tout intérêt. »
Avis robot aspirateur	///	« Moi j'en vois pas tellement l'utilité (...) j'ai pas l'impression que ça fasse le boulot aussi bien qu'une personne »	« Ca s'est pratique quand même, je pourrais en acheter un quand j'emménage. C'est facile, tu lui dis une fois quoi faire et puis après il aspire »	« moi avec tous les jouets des petits je pense que ça n'irait pas, il y'aurait tout une partie de ma maison qui ne serait pas aspiré mais c'est vrai que pour certaines personnes ça peut être utile »
Avis erreur robot aspirateur	« Je m'énerve parce que je paye pour quelque chose et au final c'est pas fait et c'est encore pire » ; « si ça se reproduit, j'abandonne et j'arrête d'utiliser le robot. »	« Je fais un retour à l'expéditeur, je ramène le robot dans le magasin où je l'ai acheté... Je crois en tout cas que je ne l'utilise plus si c'est comme ça. Ce n'est pas vraiment la faute du chien il faut redoubler d'attention pour éviter ça ce qui n'est pas vraiment intéressant »	« je l'utiliserai encore et je ferais gaffe à mon chien. Je me dirais pour une fois c'est toi qui aspire, tu l'as pas fait pendant 30,40 fois au final niveau rendement ça reste quand même intéressant, le robot te fait quand même gagner du temps... Mais du coup non je ne tiendrais pas rigueur au robot »	« Moi qui ait un chien et des enfants je me dis que ce robot n'est pas trop adapté chez moi et alors je prends pas de robot aspirateur. Mais si tu as un chien par exemple, je pense qu'il faut apprendre à cohabiter avec le robot, qu'il ne faut pas laisser certaines choses ou le chien quand le robot aspire, il faut s'adapter ce n'est pas de sa faute. »

Changement de la perception des robots de service suite à ces erreurs	Changement négatif : « ils sont pas infailibles ; après la différence avec des humains, c'est que nous quand on fait des erreurs on arrive un peu à rebondir et à corriger qu'un robot si il plante et s'est tout quoi... »	///	Pas de changement : « Non pas vraiment nous on fait des erreurs aussi, faut voir dans quelle limite ça reste optimal mais malgré leurs erreurs je pense que ça reste bien meilleur niveau rendement qu'un humain quoi »	///
Réaction si Alo commet une erreur (apporte une mauvaise boisson)	« Ce qui est important, c'est de se dire « <i>ok s'est pas grave prendre le coca et recommandez un Fanta</i> » et que le lendemain tu puisses dire à quelqu'un « <i>ok le robot s'est trompé, j'aimerais bien qu'on me le rembourse</i> ». Etre sur que tu peux avoir une solution de back up et quelqu'un à qui t'adresser au cas où le robot fait une erreur. »	« si c'est une boisson que j'aime pas, j'essayerai de trouver une solution. Il faudrait et j'espère que le robot a un petit bouton qui permet de dire qu'il y a une erreur, le remballer d'où il vient et le faire rectifier son erreur. J'aimerais qu'il soit possible de lui faire comprendre pas le voix ou via des boutons qu'il a fait une erreur »	« en soit ça pareil ça me fait chier mais la personne à la réception aurait pu se tromper aussi... » ; « j'interagis d'office avec le robot par exemple en tapant sur l'écran. J'essayerai de dire au robot que j'ai demandé un coca et je m'assure qu'il ait compris »	« J'essayerais d'abord de dire au robot qu'il s'est trompé. Je me comporterais comme si c'était un serveur et j'essayerais de lui dire. Après si je vois qu'il comprend rien et que j'ai pas envie de me prendre la tête je prendrais ce qu'il m'a donné mais ce serait un point négatif du robot si il ne sait pas réagir quand il fait une erreur »
Réaction si Stan commet une erreur (endommagement ou perd la voiture)	///	« Par contre si on me dit que ma voiture est perdue, je dis « catastrophe ». Dans ce cas-là je téléphone directement au gérant du parking. »	///	///
Réaction si Pepper (serveur) commet une erreur chez Pizza Hut (apporte une mauvaise boisson)	« Je vais me plaindre à un humain »	« J'essaye de le dire au robot ou j'appelle le responsable en espérant qu'il en existe un afin qu'ils puissent rectifier, à qui je puisse dire que c'est pas ce que j'avais commandé, que c'est pas la bonne pizza. »	« il doit être capable de rebondir et de réagir de manière adéquate dans de genre de situation. Ce qui me ferait chier c'est de devoir me lever, aller chercher quelqu'un, lui dire que c'est pas la bonne pizza et tout ça c'est plus lourd. C'est nécessaire que tu puisse rebondir, interagir avec le robot. »	///

Annexe 6 : Questionnaires Qualtrics

Les 4 questionnaires

Start of Block: Introduction

INTRO Bonjour à tous,

Dans le cadre de mon mémoire de fin d'études à la Louvain School of Management, j'ai besoin de connaître votre avis sur ce qui fait la qualité d'un service.

Vous allez dans un premier temps être confronté(e) à un scénario. Veuillez le lire très attentivement et essayer d'imaginer l'expérience décrite dans ce scénario comme si vous l'aviez vraiment vécue. Les questions qui le suivront porteront sur cette expérience.

Répondre à ce questionnaire vous prendra environ 10 minutes et toutes vos réponses seront anonymes. Il n'y a ni bonne ni mauvaise réponse, seul votre avis m'intéresse.

Je vous remercie d'avance pour l'aide précieuse que vous m'apportez dans la réalisation de ce mémoire.

Page Break

RGPD Conformément à la loi récemment entrée en vigueur (RGPD), j'ai compris que mes réponses seront enregistrées dans une base de données et seront analysées de façon complètement anonymisée, dans un but purement scientifique. Dans ce cadre, j'accepte de participer à cette enquête.

☐ Oui (1)

☐ Non (2)

Skip To: End of Survey If RGPD = 2

Page Break

End of Block: Introduction

Start of Block: Hôpital

Imaginez que vous arrivez dans un hôpital où vous vous rendez pour la première fois et où vous allez subir une opération chirurgicale.

Page Break



Q1 Quelles sont les émotions que vous ressentez dans cette situation ?

[illegible]

Q2 Sur une échelle de 1 à 10, quel niveau de risque percevez- vous dans cette situation?

- ☐ 1 = Absence de risque (1)
- ☐ 2 (2)
- ☐ 3 (3)
- ☐ 4 (4)
- ☐ 5 (5)
- ☐ 6 (6)
- ☐ 7 (7)
- ☐ 8 (8)
- ☐ 9 (9)
- ☐ 10 = Niveau très élevé de risque (10)

End of Block: Hôpital

Start of Block: Scénario 2 : Pepper forcé - hôpital

Scénario 2

Lorsque vous arrivez dans le hall de l'hôpital, vous êtes accueilli par un robot réceptionniste appelé Pepper (voir photo). Il n'y a pas de réceptionniste humain.

Pepper peut, entre autres, procéder à votre admission, vous orienter, voire vous accompagner vers votre salle d'opération, vous fournir des informations et mener des enquêtes de satisfaction.

Vous devez donc adresser à lui afin de procéder à votre admission.

Cependant, Pepper a du mal à vous comprendre; le hall de l'hôpital est en effet assez bruyant. Après vous avoir demandé une première fois de répéter votre nom, il vous délivre un mauvais numéro de salle de consultation.

De retour dans le hall dans l'hôpital et après quelques minutes d'interaction, vous parvenez à faire comprendre à Pepper qu'il s'est trompé.

Il vous présente alors ses excuses de façon très professionnelle et répare son erreur en vous fournissant le bon numéro de salle.

Q19 Timing
First Click (1)
Last Click (2)
Page Submit (3)
Click Count (4)

Page Break

End of Block: Scénario 2 : Pepper forcé - hôpital

Start of Block: Scénario 4 : Pepper choisi - hôpital

Scénario 4

Lorsque vous arrivez dans le hall de l'hôpital, vous observez qu'en plus de réceptionnistes pour vous accueillir, un robot est également présent. C'est un robot réceptionniste appelé Pepper (voir photo) qui peut se charger de votre accueil. Pepper peut, entre autres, procéder à votre admission, vous orienter, voire vous accompagner vers votre salle d'opération, vous fournir des informations et mener des enquêtes de satisfaction. Vous avez donc *eu le choix* et vous avez décidé de vous adresser à lui afin de procéder à votre admission. Cependant, Pepper a du mal à vous comprendre; le hall de l'hôpital est en effet assez bruyant. Après vous avoir demandé une première fois de répéter votre nom, il vous délivre un mauvais numéro de salle de consultation. De retour dans le hall de l'hôpital et après quelques minutes d'interaction, vous parvenez à faire comprendre à Pepper qu'il s'est trompé. Il présente alors ses excuses de façon très professionnelle et répare son erreur en vous fournissant le bon numéro de salle.

Q21 Timing
First Click (1)
Last Click (2)
Page Submit (3)
Click Count (4)

Page Break

Imaginez que vous arrivez dans un hôtel où vous vous rendez pour la première fois et où vous allez passer vos vacances.

Page Break



Q1 Quelles sont les émotions que vous ressentez dans cette situation?

[illegible]

RISQUE Sur une échelle de 1 à 10, quel niveau de risque percevez- vous dans cette situation?

- ☐ 1 = Absence de risque (1)
- ☐ 2 (2)
- ☐ 3 (3)
- ☐ 4 (4)
- ☐ 5 (5)
- ☐ 6 (6)
- ☐ 7 (7)
- ☐ 8 (8)
- ☐ 9 (9)
- ☐ 10 = Niveau très élevé de risque (10)

Page Break

End of Block: Hôtel

Start of Block: Scénario 3 : Pepper choisi - hôtel

Scénario 3

Lorsque vous arrivez dans le hall de l'hôtel, vous observez qu'en plus de réceptionnistes pour vous accueillir, un robot est également présent. C'est un robot réceptionniste appelé Pepper (voir photo) qui peut se charger de votre accueil. Pepper peut, entre autres, procéder à votre check-in, vous orienter, voire vous accompagner vers votre chambre, vous fournir des informations et mener des enquêtes de satisfaction. Vous avez donc *eu le choix* et vous avez décidé de vous adresser à lui afin de procéder au check-in. Cependant, Pepper a du mal à vous comprendre; le hall de l'hôtel est en effet assez bruyant. Après vous avoir demandé une première fois de répéter votre nom, il vous délivre les clés d'une mauvaise chambre. De retour dans le hall de l'hôtel et après quelques minutes d'interaction, vous parvenez à faire comprendre à Pepper qu'il s'est trompé. Il vous présente alors ses excuses de façon très professionnelle et répare son erreur en vous fournissant la bonne clé.

Q20 Timing
First Click (1)
Last Click (2)
Page Submit (3)
Click Count (4)

Page Break

end of Block: Scénario 3 : Pepper choisi - hôtel

Start of Block: Scénario 1 : Pepper forcé - hôtel

Scénario 1

Lorsque vous arrivez dans le hall de l'hôtel, vous êtes accueilli par un robot réceptionniste appelé Pepper (voir photo) qui se charge de votre accueil. Il n'y a pas de réceptionniste humain.

Pepper peut, entre autres, procéder à votre check-in, vous orienter, voire vous accompagner vers votre chambre, vous fournir des informations et mener des enquêtes de satisfaction.

Vous devez donc vous adresser à lui afin de procéder au check-in.

Cependant, Pepper a du mal à vous comprendre; le hall de l'hôtel est en effet assez bruyant. Après vous avoir demandé une première fois de répéter votre nom, il vous délivre les clés d'une mauvaise chambre.

De retour dans le hall de l'hôtel et après quelques minutes d'interaction, vous parvenez à faire comprendre à Pepper qu'il s'est trompé.

Il vous présente alors ses excuses de façon très professionnelle et répare son erreur en vous fournissant la bonne clé.

Q18 Timing
First Click (1)
Last Click (2)
Page Submit (3)
Click Count (4)

Page Break

End of Block: Scénario 1 : Pepper forcé - hôtel

Start of Block: Questionnaire



Q3 En imaginant l'interaction avec Pepper décrite dans le scénario, à quel point vous êtes-vous senti(e) _____ ?

	Pas du tout (1)	Vraiment très peu (2)	Très peu (3)	Ni trop, ni trop peu (4)	Un peu (5)	Vraiment beaucoup (6)	Tout à fait (7)
Fâché(e) (EMOTIONS_1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Effrayé(e) (EMOTIONS_2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Inquiet(ète) (EMOTIONS_3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Triste (EMOTIONS_4)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Craintif(ve) (EMOTIONS_5)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Exaspéré(e) (EMOTIONS_6)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Embarrassé(e) (EMOTIONS_7)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
En danger (EMOTIONS_8)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Page Break



Q3 EMOTIONS En imaginant l'interaction avec Pepper décrite dans le scénario, à quel point vous êtes-vous senti(e) ____ ?

	Pas du tout (1)	Vraiment très peu (2)	Très peu (3)	Ni trop, ni trop peu (4)	Un peu (5)	Vraiment beaucoup (6)	Tout à fait (7)
Paniqué(e) (EMOTIONS_9)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Déçu(e) (EMOTIONS_10)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Accueilli(e) (EMOTIONS_11)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Joyeux(se) (EMOTIONS_12)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Excité(e) (EMOTIONS_13)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Satisfait(e) (EMOTIONS_14)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Apaisé(e) (EMOTIONS_15)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Q4 STABILITE En imaginant l'interaction avec Pepper décrite dans le scénario, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?

	Fortement en désaccord (1)	En désaccord (2)	Plutôt en désaccord (3)	Ni d'accord, ni en désaccord (4)	Plutôt d'accord (5)	D'accord (6)	Tout à fait d'accord (7)
La même erreur de Pepper se reproduira dans un avenir proche (avec vous ou avec un autre client). (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La cause de cette erreur est permanente (elle ne peut être éliminée). (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La cause de cette erreur ne pourra être résolue que temporairement (elle réapparaîtra donc). (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La cause de l'erreur apparaîtra très fréquemment. (4)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Q5 CONTROLAB En imaginant l'interaction avec Pepper décrite dans le scénario, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?

	Fortement en désaccord (1)	En désaccord (2)	Plutôt en désaccord (3)	Ni d'accord, ni en désaccord (4)	Plutôt d'accord (5)	D'accord (6)	Tout à fait d'accord (7)
La cause de cette erreur de Pepper est contrôlable par l'établissement. (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La cause de cette erreur aurait pu être prédite par l'établissement. (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cet établissement aurait pu faire quelque chose pour éviter ce problème. (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q6 : ROB_RESPONSAB Dans quelle mesure pensez-vous que Pepper est responsable de son erreur ?

- ☐ 1 = Pas du tout (1)
- ☐ 2 (2)
- ☐ 3 (3)
- ☐ 4 (4)
- ☐ 5 (5)
- ☐ 6 (6)
- ☐ 7 = Totalelement (7)

Page Break

Q7 ROB_INTENTION Dans quelle mesure pensez-vous que l'erreur de Pepper était intentionnelle ?

- ☐ 1 = Pas du tout (1)
- ☐ 2 (2)
- ☐ 3 (3)
- ☐ 4 (4)
- ☐ 5 (5)
- ☐ 6 (6)
- ☐ 7 = Totalelement (7)

Page Break

Q8 : ROB_PATIENCE Dans quelle mesure pensez-vous que Pepper puisse être contrarié par son erreur ?

- ☐ 1 = Pas du tout (1)
- ☐ 2 (2)
- ☐ 3 (3)
- ☐ 4 (4)
- ☐ 5 (5)
- ☐ 6 (6)
- ☐ 7 = Totalelement (7)

Page Break



Q9 : QUALITE_SERV Toujours en imaginant avoir vécu l'interaction avec Pepper, je pense que...

[illegible]

Page Break



Q10 : AB Sur base de cette expérience vécue à la réception avec Pepper, quelle est votre attitude envers l'établissement qui l'emploie?

	Neutre							
	1 (1)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	5 (5)	6 (6)	7 (7)	
Antipathie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Sympathie
Mauvaise	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Bonne
Négative	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Positive
Défavorable	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Favorable

Page Break



Q11 : TRUST

En ayant à l'esprit l'expérience décrivant le service proposé, dans quelle mesure pensez-vous que cet établissement soit...

	1 = Pas du tout (1)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	5 (5)	6 (6)	7 = Tout à fait (7)
...sérieux (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...fiable (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...digne de confiance (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Page Break



Q12 SATIS_SERV Toujours en gardant à l'esprit l'expérience vécue à la réception de cet établissement, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?

	Pas du tout d'acco rd (1)	En désacco rd (2)	Plutôt en désacco rd (3)	Ni d'accord , ni en désacco rd (4)	Plutôt d'acco rd (5)	D'acco rd (6)	Tout à fait d'acco rd (7)
J'ai été satisfait(e) du service fourni par cet établissement. (SATIS_SERV_1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai été ravi(e) du service fourni par cet établissement. (SATIS_SERV_2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis mécontent(e) du service fourni par cet établissement. (REV_SATIS_SERV_3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le service a très bien répondu à mes besoins par cet établissement. (SATIS_SERV_4)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis satisfait(e) de la façon dont Pepper a presté ce service pour cet établissement. (SATIS_SERV_5)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Page Break



Q13 : FIDELITE En ayant à l'esprit l'expérience de service telle que décrite dans le scénario, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?

Je serai fidèle à
cet établissement.
(FIDELITE_6)

☐☐☐☐☐☐☐

J'envisagerai
d'essayer un
nouvel
établissement la
prochaine fois.
(REV_FIDELITE
_7)

☐☐☐☐☐☐☐

Page Break

Q14 : WOM Toujours en gardant à l'esprit l'expérience vécue à la réception de cet établissement, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?

	Pas du tout d'accor d (1)	En désaccor d (2)	Plutôt en désaccor d (3)	Ni d'accord, ni en désaccor d (4)	Plutôt d'accor d (5)	D'accor d (6)	Tout à fait d'accor d (7)
Je dirai des choses positives sur cet établissement à d'autres personnes. (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je recommanderai cet établissement à quelqu'un qui me demande conseil. (6)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'encouragerai mes amis et parents à choisir cet établissement. (7)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je mentionnerai (dans un sens positif) le fait que cet établissement utilise Pepper. (8)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q15 MANIP_SECTEUR Dans le scénario que vous avez lu, l'établissement dans lequel vous étiez était un...

- ☐ ...hôtel (1)
- ☐ ...hôpital (2)
- ☐ Je ne sais plus (3)

Page Break



Q16 MANIP_CHOIX Et dans ce scénario, qu'était-il dit au sujet de l'interaction avec Pepper?

- ☐ J'ai choisi de m'adresser à Pepper. (1)
- ☐ Je devais m'adresser à Pepper. (2)
- ☐ Je ne sais plus (3)

Page Break



Q17 : INTER_SOC C'est presque fini... Encore quelques petites questions sur vous en général (elles ne sont plus liées au scénario que vous venez de lire en particulier)...

Tout d'abord, dans quelles mesures êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?

	Pas du tout d'accor d (1)	En désacco rd (2)	Plutôt en désacco rd (3)	Ni d'accord , ni en désacco rd (4)	Plutôt d'accor d (5)	D'acco rd (6)	Tout à fait d'accor d (7)
Le contact humain dans la prestation de service rend le processus agréable pour le consommateur. (INTER_SOC_1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'aime interagir avec la personne qui fournit le service. (INTER_SOC_2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L'attention personnelle de l'employé réalisant le service n'est pas très importante pour moi. (REV_INTER_SOC_3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cela me gêne d'utiliser une machine lorsque je pourrais plutôt parler à une personne. (INTER_SOC_4)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Q 18 PERS_INNOV Dans quelles mesures êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?

	Pas du tout d'accor d (1)	En désaccor d (2)	Plutôt en désaccor d (3)	Ni d'accord, ni en désaccor d (4)	Plutôt d'accor d (5)	D'accor d (6)	Tout à fait d'accor d (7)
Si j'entendais parler d'une nouvelle technologie, je chercherais des moyens de l'expérimenter. (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
En général, j'hésite à essayer les nouvelles technologies. (5)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Parmi mes proches, je suis généralement le premier à essayer les nouvelles technologies. (6)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'aime expérimenter les nouvelles technologies. (7)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Q19 GENRE Etes-vous...?

- ☐ ...une femme (1)
- ☐ ...un homme (0)
- ☐ Autre (99)

Page Break



Q20 AGE Quel âge avez-vous?

Page Break

End of Block: Questionnaire

Les 4 scénarios

Scénario 1 (pas le choix (obligation d'interagir), hôtel)

Imaginez-vous que vous arrivez dans l'hôtel où vous vous rendez pour la première fois et où vous allez passer vos vacances.

Lorsque vous arrivez dans le hall de l'hôtel, vous êtes accueilli par un robot réceptionniste appelé Pepper (voir photo) qui se charge de votre accueil.

Pepper peut, entre autres, procéder à votre check-in, vous orienter, voire vous accompagner vers votre chambre, vous fournir des informations et mener des enquêtes de satisfaction.

Vous devez donc vous adresser à lui afin de procéder au check-in.

Cependant, Pepper a du mal à vous comprendre; le hall de l'hôtel est en effet assez bruyant.

Après vous avoir demandé une première fois de répéter votre nom, il vous délivre les clés d'une mauvaise chambre.

De retour dans le hall de l'hôtel et après quelques minutes d'interaction, vous parvenez à faire comprendre à Pepper qu'il s'est trompé.

Il vous présente alors ses excuses de façon très professionnelle et répare son erreur en vous fournissant la bonne clé.

Scénario 2 (pas le choix (obligation d'interagir), hôpital)

Imaginez-vous que vous arrivez dans l'hôpital où vous vous rendez pour la première fois et où vous allez subir une opération chirurgicale.

Lorsque vous arrivez dans le hall de l'hôpital, vous êtes accueilli par un robot réceptionniste appelé Pepper (voir photo).

Pepper peut, entre autres, procéder à votre admission, vous orienter, voire vous accompagner vers votre salle d'opération, vous fournir des informations et mener des enquêtes de satisfaction.

Vous devez donc adresser à lui afin de procéder à votre admission.

Cependant, Pepper a du mal à vous comprendre; le hall de l'hôpital est en effet assez bruyant. Après vous avoir demandé une première fois de répéter votre nom, il vous délivre un mauvais numéro de salle de consultation.

De retour dans le hall dans l'hôpital et après quelques minutes d'interaction, vous parvenez à faire comprendre à Pepper qu'il s'est trompé.

Il vous présente alors ses excuses de façon très professionnelle et répare son erreur le bon numéro de salle.

Scénario 3 (choix, hôtel)

Imaginez-vous que vous arrivez dans l'hôtel où vous vous rendez pour la première fois et où vous allez passer vos vacances.

Lorsque vous arrivez dans le hall de l'hôtel, vous observez qu'en plus de réceptionnistes pour vous accueillir, un robot est également présent. C'est un robot réceptionniste appelé Pepper (voir photo) qui peut se charger de votre accueil.

Pepper peut, entre autres, procéder à votre check-in, vous orienter, voire vous accompagner vers votre chambre, vous fournir des informations et mener des enquêtes de satisfaction.

Vous choisissez de vous adresser à lui afin de procéder au check-in.

Cependant, Pepper a du mal à vous comprendre; le hall de l'hôtel est en effet assez bruyant. Après vous avoir demandé une première fois de répéter votre nom, il vous délivre les clés d'une mauvaise chambre.

De retour dans le hall de l'hôtel et après quelques minutes d'interaction, vous parvenez à faire comprendre à Pepper qu'il s'est trompé.

Il vous présente alors ses excuses de façon très professionnelle et répare son erreur en vous fournissant la bonne clé.

Scénario 4 (choix, hôpital)

Imaginez-vous que vous arrivez dans un hôpital où vous vous rendez pour la première fois et où vous allez subir une opération chirurgicale.

Lorsque vous arrivez dans le hall de l'hôpital, vous observez qu'en plus de réceptionnistes pour vous accueillir, un robot est également présent. C'est un robot réceptionniste appelé Pepper (voir photo) qui peut se charger de votre accueil.

Pepper peut, entre autres, procéder à votre admission, vous orienter, voire vous accompagner vers votre salle d'opération, vous fournir des informations et mener des enquêtes de satisfaction.

Vous choisissez de vous adresser à lui afin de procéder à votre admission.

Cependant, Pepper a du mal à vous comprendre; le hall de l'hôpital est en effet assez bruyant. Après vous avoir demandé une première fois de répéter votre nom, il vous délivre un mauvais numéro de salle de consultation.

De retour dans le hall de l'hôpital et après quelques minutes d'interaction, vous parvenez à faire comprendre à Pepper qu'il s'est trompé.

Il présente alors ses excuses de façon très professionnelle et répare son erreur en vous fournissant le bon numéro de salle.

Annexe 7 : Fréquence âge

AGE					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	17	2	,6	,6	,6
	18	2	,6	,6	1,2
	19	2	,6	,6	1,8
	20	5	1,5	1,5	3,3
	21	5	1,5	1,5	4,9
	22	5	1,5	1,5	6,4
	23	10	3,0	3,0	9,4
	24	6	1,8	1,8	11,2
	25	11	3,3	3,3	14,6
	26	3	,9	,9	15,5
	27	3	,9	,9	16,4
	28	7	2,1	2,1	18,5
	29	7	2,1	2,1	20,7
	30	4	1,2	1,2	21,9
	31	5	1,5	1,5	23,4
	32	4	1,2	1,2	24,6
	33	7	2,1	2,1	26,7
	34	12	3,6	3,6	30,4
	35	12	3,6	3,6	34,0
	36	7	2,1	2,1	36,2
	37	10	3,0	3,0	39,2
	38	5	1,5	1,5	40,7
	39	5	1,5	1,5	42,2
	40	8	2,4	2,4	44,7
	41	3	,9	,9	45,6
	42	6	1,8	1,8	47,4
	43	10	3,0	3,0	50,5
	44	7	2,1	2,1	52,6
	45	9	2,7	2,7	55,3
	46	8	2,4	2,4	57,8
	47	10	3,0	3,0	60,8
	48	6	1,8	1,8	62,6
	49	8	2,4	2,4	65,0
	50	10	3,0	3,0	68,1
	51	5	1,5	1,5	69,6
	52	8	2,4	2,4	72,0
	53	6	1,8	1,8	73,9
	54	10	3,0	3,0	76,9
	55	2	,6	,6	77,5
	56	4	1,2	1,2	78,7
	57	11	3,3	3,3	82,1
	58	5	1,5	1,5	83,6
	59	7	2,1	2,1	85,7
	60	4	1,2	1,2	86,9
	61	5	1,5	1,5	88,4
	62	5	1,5	1,5	90,0
	63	7	2,1	2,1	92,1
	64	4	1,2	1,2	93,3
	65	8	2,4	2,4	95,7
	66	1	,3	,3	96,0
	67	1	,3	,3	96,4
	68	2	,6	,6	97,0
	69	2	,6	,6	97,6
	70	1	,3	,3	97,9
	72	2	,6	,6	98,5
	73	1	,3	,3	98,8
	74	1	,3	,3	99,1
	75	2	,6	,6	99,7
	77	1	,3	,3	100,0
	Total	329	100,0	100,0	

Annexe 8 : Equivalence des groupes

Annexe 8a : Test chi-carré pour le genre

Tests du khi-carré

	Valeur	df	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	4,745 ^a	3	,191
Rapport de vraisemblance	4,635	3	,201
Association linéaire par linéaire	,074	1	,785
N d'observations valides	329		

a. 0 cellules (0,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5.
L'effectif théorique minimum est de 10,38.

Annexe 8b : Tests ANOVA

ANOVA

		Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
AGE	Entre groupes	1872,152	3	624,051	3,220	,023
	Intra-groupes	62985,793	325	193,802		
	Total	64857,945	328			
PERS_INNOV_1	Entre groupes	2,459	3	,820	,378	,769
	Intra-groupes	704,763	325	2,169		
	Total	707,222	328			
PERS_INNOV_2	Entre groupes	17,428	3	5,809	2,203	,088
	Intra-groupes	857,070	325	2,637		
	Total	874,498	328			
PERS_INNOV_3	Entre groupes	4,543	3	1,514	,613	,607
	Intra-groupes	802,557	325	2,469		
	Total	807,100	328			
PERS_INNOV_4	Entre groupes	14,725	3	4,908	2,180	,090
	Intra-groupes	731,773	325	2,252		
	Total	746,498	328			
INTER_SOC_1	Entre groupes	7,004	3	2,335	1,662	,175
	Intra-groupes	456,674	325	1,405		
	Total	463,678	328			
INTER_SOC_2	Entre groupes	12,369	3	4,123	2,628	,050
	Intra-groupes	509,947	325	1,569		
	Total	522,316	328			
REV_INTER_SOC_3	Entre groupes	12,398	3	4,133	1,775	,152
	Intra-groupes	756,539	325	2,328		
	Total	768,936	328			
INTER_SOC_4	Entre groupes	21,009	3	7,003	2,513	,059
	Intra-groupes	905,794	325	2,787		
	Total	926,802	328			

Annexe 8c : Tests ANOVA Statistiques descriptives

Descriptives									
		N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
						Borne inférieure	Borne supérieure		
AGE	PasChoix Hôtel	93	44,86	13,635	1,414	42,05	47,67	20	73
	PasChoix Hôpital	103	44,08	14,440	1,423	41,26	46,90	17	77
	Choix Hôtel	61	44,49	15,087	1,932	40,63	48,36	17	75
	Choix hôpital	72	38,74	12,422	1,464	35,82	41,66	18	65
	Total	329	43,21	14,062	,775	41,68	44,73	17	77
PERS_INNOV_2	PasChoix Hôtel	93	3,60	1,540	,160	3,28	3,92	1	7
	PasChoix Hôpital	103	3,76	1,630	,161	3,44	4,08	1	7
	Choix Hôtel	61	3,98	1,658	,212	3,56	4,41	1	7
	Choix hôpital	72	3,29	1,690	,199	2,89	3,69	1	7
	Total	329	3,65	1,633	,090	3,48	3,83	1	7
PERS_INNOV_3	PasChoix Hôtel	93	3,61	1,383	,143	3,33	3,90	1	7
	PasChoix Hôpital	103	3,54	1,601	,158	3,23	3,86	1	7
	Choix Hôtel	61	3,62	1,614	,207	3,21	4,04	1	7
	Choix hôpital	72	3,86	1,714	,202	3,46	4,26	1	7
	Total	329	3,65	1,569	,086	3,48	3,82	1	7
PERS_INNOV_1	PasChoix Hôtel	93	3,91	1,551	,161	3,59	4,23	1	7
	PasChoix Hôpital	103	3,88	1,444	,142	3,60	4,17	1	7
	Choix Hôtel	61	3,93	1,537	,197	3,54	4,33	1	7
	Choix hôpital	72	4,11	1,349	,159	3,79	4,43	1	7
	Total	329	3,95	1,468	,081	3,79	4,11	1	7
PERS_INNOV_4	PasChoix Hôtel	93	4,33	1,477	,153	4,03	4,64	1	7
	PasChoix Hôpital	103	4,34	1,425	,140	4,06	4,62	1	7
	Choix Hôtel	61	4,00	1,643	,210	3,58	4,42	1	7
	Choix hôpital	72	4,67	1,511	,178	4,31	5,02	1	7
	Total	329	4,35	1,509	,083	4,18	4,51	1	7
INTER_SOC_1	PasChoix Hôtel	93	6,20	1,017	,105	5,99	6,41	4	7
	PasChoix Hôpital	103	6,23	1,300	,128	5,98	6,49	1	7
	Choix Hôtel	61	6,46	1,134	,145	6,17	6,75	1	7
	Choix hôpital	72	6,00	1,256	,148	5,70	6,30	1	7
	Total	329	6,22	1,189	,066	6,09	6,34	1	7
INTER_SOC_2	PasChoix Hôtel	93	6,05	1,046	,109	5,84	6,27	3	7
	PasChoix Hôpital	103	6,06	1,371	,135	5,79	6,33	1	7
	Choix Hôtel	61	6,36	1,065	,136	6,09	6,63	2	7
	Choix hôpital	72	5,75	1,451	,171	5,41	6,09	1	7
	Total	329	6,05	1,262	,070	5,91	6,18	1	7
REV_INTER_SOC_3	PasChoix Hôtel	93	2,42	1,683	,175	2,07	2,77	1	7
	PasChoix Hôpital	103	2,06	1,447	,143	1,78	2,34	1	7
	Choix Hôtel	61	1,92	1,215	,156	1,61	2,23	1	6
	Choix hôpital	72	2,32	1,652	,195	1,93	2,71	1	7
	Total	329	2,19	1,531	,084	2,03	2,36	1	7
INTER_SOC_4	PasChoix Hôtel	93	5,66	1,652	,171	5,32	6,00	1	7
	PasChoix Hôpital	103	5,72	1,694	,167	5,39	6,05	1	7
	Choix Hôtel	61	6,02	1,500	,192	5,63	6,40	1	7
	Choix hôpital	72	5,24	1,788	,211	4,82	5,66	1	7
	Total	329	5,65	1,681	,093	5,47	5,83	1	7

Tableau croisé GENRE * SCENARIO

Effectif

		SCENARIO				
		PasChoix Hôtel	PasChoix Hôpital	Choix Hôtel	Choix hôpital	Total
GENRE	Homme	18	13	15	10	56
	Femme	75	90	46	62	273
Total		93	103	61	72	329

Annexe 9 : KMO, test de Barlett, ACP et alpha de Cronbach

Annexe 9a : Emotions négatives

Indice KMO et test de Bartlett

Indice de Kaiser-Meyer-Olkin pour la mesure de la qualité d'échantillonnage.		,819
Test de sphéricité de Bartlett	Khi-carré approx.	798,577
	ddl	36
	Signification	,000

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
Fâché	1,000	,828
Effrayé	1,000	,772
Inquiet	1,000	,677
Craintif	1,000	,830
Exaspéré	1,000	,844
Paniqué	1,000	,671
En danger	1,000	,669
EMOTIONS_12x	1,000	,750
EMOTIONS_13x	1,000	,770

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Rotation de la matrice des composantes^a

	Composante		
	1	2	3
Fâché	,270	,867	,059
Effrayé	,869	,118	,046
Inquiet	,751	,335	-,024
Craintif	,909	,027	,046
Exaspéré	,170	,898	,090
Paniqué	,795	,190	,053
En danger	,758	,263	,160
EMOTIONS_12x	,098	,100	,854
EMOTIONS_13x	,026	,028	,876

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Méthode de rotation : Varimax avec normalisation Kaiser.

a. Convergence de la rotation dans 4 itérations.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements			Sommes de rotation du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	4,116	45,732	45,732	4,116	45,732	45,732	3,465	38,505	38,505
2	1,495	16,615	62,347	1,495	16,615	62,347	1,802	20,017	58,522
3	1,198	13,315	75,661	1,198	13,315	75,661	1,543	17,140	75,661
4	,498	5,529	81,190						
5	,474	5,272	86,462						
6	,394	4,381	90,843						
7	,344	3,821	94,664						
8	,270	3,003	97,668						
9	,210	2,332	100,000						

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,850	9

Alpha de Cronbach de la nouvelle variable (1^{ère} composante) : Emotions liées à la peur

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,894	5

Alpha de Cronbach de la nouvelle variable (2^{ème} composante) : Emotions liées à la colère

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,831	2

Alpha de Cronbach de la nouvelle variable (3^{ème} composante) : Emotions liées à la

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,683	2

Annexe 9b : Attributions de stabilité

Indice KMO et test de Bartlett

Indice de Kaiser-Meyer-Olkin pour la mesure de la qualité d'échantillonnage.		,757
Test de sphéricité de Bartlett	Khi-carré approx.	583,399
	ddl	6
	Signification	,000

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
STABILITE_1	1,000	,709
STABILITE_2	1,000	,566
STABILITE_3	1,000	,654
STABILITE_4	1,000	,786

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Matrice des composantes^a

	Composante 1
STABILITE_4	,886
STABILITE_1	,842
STABILITE_3	,809
STABILITE_2	,753

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

a. 1 composantes extraites.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	2,715	67,879	67,879	2,715	67,879	67,879
2	,624	15,604	83,482			
3	,434	10,840	94,322			
4	,227	5,678	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,840	4

Annexe 9c : Attributions de contrôlabilité

Indice KMO et test de Bartlett

Indice de Kaiser-Meyer-Olkin pour la mesure de la qualité d'échantillonnage.		,500
Test de sphéricité de Bartlett	Khi-carré approx.	123,581
	ddl	1
	Signification	,000

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
CONTROLAB_2	1,000	,781
CONTROLAB_3	1,000	,781

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Matrice des composantes^a

	Composante 1
CONTROLAB_3	,884
CONTROLAB_2	,884

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

a. 1 composantes extraites.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	1,561	78,067	78,067	1,561	78,067	78,067
2	,439	21,933	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,717	2

Annexe 9d : Qualité du service

Indice KMO et test de Bartlett

Indice de Kaiser-Meyer-Olkin pour la mesure de la qualité d'échantillonnage.		,901
Test de sphéricité de Bartlett	Khi-carré approx.	1005,350
	ddl	15
	Signification	,000

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
QUALITE_SERV_1	1,000	,663
QUALITE_SERV_2	1,000	,670
QUALITE_SERV_3	1,000	,654
QUALITE_SERV_4	1,000	,563
QUALITE_SERV_5	1,000	,678
QUALITE_SERV_6	1,000	,678

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Matrice des composantes^a

	Composante 1
QUALITE_SERV_6	,823
QUALITE_SERV_5	,823
QUALITE_SERV_2	,818
QUALITE_SERV_1	,814
QUALITE_SERV_3	,809
QUALITE_SERV_4	,750

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

a. 1 composantes extraites.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	3,905	65,088	65,088	3,905	65,088	65,088
2	,554	9,235	74,323			
3	,466	7,774	82,097			
4	,411	6,845	88,942			
5	,354	5,893	94,836			
6	,310	5,164	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,892	6

Annexe 9e : Satisfaction du service

Indice KMO et test de Bartlett

Indice de Kaiser-Meyer-Olkin pour la mesure de la qualité d'échantillonnage.		,846
Test de sphéricité de Bartlett	Khi-carré approx.	961,674
	ddl	6
	Signification	,000

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
SATIS_SERV_1	1,000	,835
SATIS_SERV_2	1,000	,837
SATIS_SERV_4	1,000	,804
SATIS_SERV_5	1,000	,738

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Matrice des composantes^a

	Composante 1
SATIS_SERV_1	,914
SATIS_SERV_2	,915
SATIS_SERV_4	,897
SATIS_SERV_5	,859

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

a. 1 composantes extraites.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	3,214	80,349	80,349	3,214	80,349	80,349
2	,344	8,589	88,938			
3	,261	6,535	95,473			
4	,181	4,527	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,918	4

Annexe 9f : Fidélité

Indice KMO et test de Bartlett

Indice de Kaiser-Meyer-Olkin pour la mesure de la qualité d'échantillonnage.		,859
Test de sphéricité de Bartlett	Khi-carré approx.	1364,312
	ddl	15
	Signification	,000

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
FIDELITE_1	1,000	,853
FIDELITE_2	1,000	,873
FIDELITE_3	1,000	,772
FIDELITE_4	1,000	,845
FIDELITE_5	1,000	,823
FIDELITE_6	1,000	,813

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Rotation de la matrice des composantes^a

	Composante	
	1	2
FIDELITE_1	,094	,919
FIDELITE_2	,920	,163
FIDELITE_3	,360	,802
FIDELITE_4	,896	,205
FIDELITE_5	,881	,218
FIDELITE_6	,868	,244

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Méthode de rotation : Varimax avec normalisation Kaiser.

a. Convergence de la rotation dans 3 itérations.

Composante	Valeurs propres initiales			Variance totale expliquée			Sommes de rotation du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	3,877	64,616	64,616	3,877	64,616	64,616	3,318	55,293	55,293
2	1,103	18,377	82,994	1,103	18,377	82,994	1,662	27,700	82,994
3	,381	6,355	89,349						
4	,255	4,249	93,597						
5	,218	3,627	97,224						
6	,167	2,776	100,000						

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,879	6

Alpha de Cronbach de la nouvelle variable (1^{ère} composante) : Intention de revisite

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,936	4

Alpha de Cronbach de la nouvelle variable (2^{ème} composante) : Intention de changement d'établissement

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,740	2

Annexe 9g : WOM

Indice KMO et test de Bartlett

Indice de Kaiser-Meyer-Olkin pour la mesure de la qualité d'échantillonnage.		,769
Test de sphéricité de Bartlett	Khi-carré approx.	1038,501
	ddl	3
	Signification	,000

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
WOM_1	1,000	,896
WOM_2	1,000	,920
WOM_3	1,000	,931

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Matrice des composantes^a

Composante	
1	
WOM_1	,947
WOM_2	,959
WOM_3	,965

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

a. 1 composantes extraites.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	2,747	91,578	91,578	2,747	91,578	91,578
2	,156	5,201	96,779			
3	,097	3,221	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,954	3

Annexe 9h : Interactions sociales

Indice KMO et test de Bartlett

Indice de Kaiser-Meyer-Olkin pour la mesure de la qualité d'échantillonnage.		,697
Test de sphéricité de Bartlett	Khi-carré approx.	291,860
	ddl	3
	Signification	,000

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
INTER_SOC_1	1,000	,737
INTER_SOC_2	1,000	,648
INTER_SOC_4	1,000	,726

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Matrice des composantes^a

	Composante 1
INTER_SOC_1	,859
INTER_SOC_2	,805
INTER_SOC_4	,852

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

a. 1 composantes extraites.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	2,111	70,351	70,351	2,111	70,351	70,351
2	,509	16,972	87,323			
3	,380	12,677	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,776	3

Annexe 9i : Innovation personnelle

Indice KMO et test de Bartlett

Indice de Kaiser-Meyer-Olkin pour la mesure de la qualité d'échantillonnage.		,729
Test de sphéricité de Bartlett	Khi-carré approx.	490,598
	ddl	3
	Signification	,000

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
PERS_INNOV_1	1,000	,820
PERS_INNOV_3	1,000	,745
PERS_INNOV_4	1,000	,812

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Matrice des composantes^a

	Composante 1
PERS_INNOV_1	,906
PERS_INNOV_3	,863
PERS_INNOV_4	,901

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

a. 1 composantes extraites.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	2,377	79,226	79,226	2,377	79,226	79,226
2	,372	12,389	91,615			
3	,252	8,385	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,868	3

Annexe 10 : t-test différence entre les secteurs

Statistiques de groupe

	HOTEL	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
Anxiété initiale	Hôtel	154	2,86	1,724	,139
	2	175	5,43	1,350	,102
Inquiétude initiale	Hôtel	154	3,05	1,683	,136
	2	175	5,47	1,334	,101
Excitation initiale	Hôtel	154	5,53	1,438	,116
	2	175	2,46	1,589	,120
Détente initiale	Hôtel	154	5,14	1,416	,114
	2	175	2,13	1,311	,099
Risque initiale	Hôtel	154	3,47	1,931	,156
	2	175	5,57	1,943	,147

Où 2 est l'hôpital

Test des échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	Inférieur	Supérieur
Anxiété initiale	Hypothèse de variances égales	27,997	,000	-15,182	327	,000	-2,577	,170	-2,911	-2,243
	Hypothèse de variances inégales			-14,950	288,688	,000	-2,577	,172	-2,916	-2,238
Inquiétude initiale	Hypothèse de variances égales	19,364	,000	-14,509	327	,000	-2,417	,167	-2,744	-2,089
	Hypothèse de variances inégales			-14,298	290,730	,000	-2,417	,169	-2,749	-2,084
Excitation initiale	Hypothèse de variances égales	14,312	,000	18,274	327	,000	3,070	,168	2,739	3,400
	Hypothèse de variances inégales			18,391	326,742	,000	3,070	,167	2,741	3,398
Détente initiale	Hypothèse de variances égales	,675	,412	20,058	327	,000	3,017	,150	2,721	3,313
	Hypothèse de variances inégales			19,959	313,871	,000	3,017	,151	2,720	3,315
Risque initiale	Hypothèse de variances égales	,670	,414	-9,771	327	,000	-2,092	,214	-2,513	-1,671
	Hypothèse de variances inégales			-9,775	322,207	,000	-2,092	,214	-2,513	-1,671

Annexe 11 : Les différentes hypothèses

H1a	Suite au service failure commis par Pepper, les émotions ressenties par client seront principalement négatives dans l'hôtel (choix d'interaction ¹).	Rejetée
H1b	Suite au service failure commis par Pepper, les émotions ressenties par le patient seront principalement négatives dans l'hôpital (obligation d'interaction).	Vérifiée
H2a	Suite au service failure commis par Pepper, les émotions négatives chez le client seront principalement négatives dans l'hôpital (choix d'interaction).	Rejetée
H2b	Suite au service failure commis par Pepper, les émotions négatives chez le client seront principalement négatives dans l'hôpital (obligation d'interaction).	Vérifiée
H3a	Les attributions de stabilité ont un effet positif sur la production d'émotions négatives suite à un service failure de Pepper en tant que réceptionniste dans un hôtel (choix d'interaction).	Rejetée
H3b	Les attributions de stabilité ont un effet positif sur la production d'émotions négatives suite à un service failure de Pepper en tant que réceptionniste dans un hôtel (obligation d'interaction).	Rejetée
H4a	Les attributions de contrôlabilité ont un effet positif sur la production d'émotions négatives suite à un service failure de Pepper en tant que réceptionniste dans un hôtel (choix d'interaction).	Rejetée
H4b	Les attributions de contrôlabilité ont un effet positif sur la production d'émotions négatives suite à un service failure de Pepper en tant que réceptionniste dans un hôtel (obligation d'interaction).	Rejetée
H5a	Les attributions de stabilité ont un effet positif sur la production d'émotions négatives suite à un service failure de Pepper en tant que réceptionniste dans un hôpital (choix d'interaction).	Rejetée
H5b	Les attributions de stabilité ont un effet positif sur la production d'émotions négatives suite à un service failure de Pepper en tant que réceptionniste dans un hôpital (obligation d'interaction).	Rejetée
H6a	Les attributions de contrôlabilité ont un effet positif sur la production d'émotions négatives suite à un service failure de Pepper en tant que réceptionniste dans un hôpital (choix d'interaction).	Rejetée
H6b	Les attributions de contrôlabilité ont un effet positif sur la production d'émotions négatives suite à un service failure de Pepper en tant que réceptionniste dans un hôpital (obligation d'interaction).	Rejetée
H7a	La réaction émotionnelle (négative) a un effet négatif sur le bouche à oreille (positif) dans un hôtel (choix d'interaction).	Vérifiée
H7b	La réaction émotionnelle (négative) a un effet négatif sur le bouche à oreille (positif) dans un hôtel (obligation d'interaction).	Vérifiée
H8a	La réaction émotionnelle (négative) a un effet négatif sur la fidélité dans un hôtel (choix d'interaction).	Rejetée

¹ Pour différencier les hypothèses concernant le contexte de l'utilisation ; je préciserai « choix d'interaction » lorsque Pepper se trouve en présence de réceptionnistes et « obligation d'interaction » lorsque Pepper est seul à la réception et que, dès lors, le client est obligé d'interagir avec le robot.

H8b	La réaction émotionnelle (négative) a un effet négatif sur la fidélité dans un hôtel (obligation d'interaction).	Rejetée
H9a	La réaction émotionnelle (négative) a un effet négatif sur le bouche à oreille (positif) dans un hôpital (choix d'interaction).	Vérifiée
H9b	La réaction émotionnelle (négative) a un effet négatif sur le bouche à oreille (positif) dans un hôpital (obligation d'interaction).	Vérifiée
H10a	La réaction émotionnelle (négative) a un effet négatif sur la fidélité dans un hôpital (choix d'interaction).	Rejetée
H10b	La réaction émotionnelle (négative) a un effet négatif sur la fidélité dans un hôpital (obligation d'interaction).	Rejetée
H11a	La réaction émotionnelle (négative) a un effet négatif sur la satisfaction du service dans un hôtel (choix d'interaction).	Vérifiée
H11b	La réaction émotionnelle (négative) a un effet négatif sur la satisfaction du service dans un hôtel (obligation d'interaction).	Vérifiée
H12a	La réaction émotionnelle (négative) a un effet négatif sur la satisfaction du service dans un hôpital (choix d'interaction).	Vérifiée
H12b	La réaction émotionnelle (négative) a un effet négatif sur la satisfaction du service dans un hôpital (obligation d'interaction).	Vérifiée
H13a	Les émotions négatives suscitées par l'erreur seront plus importantes à l'hôpital qu'à l'hôtel (choix d'interaction).	Rejetée
H13b	Les émotions négatives suscitées par l'erreur seront plus importantes à l'hôpital qu'à l'hôtel (obligation d'interaction).	Rejetée
H14a	L'intention de bouche à oreille (positif) faisant suite à l'erreur sera plus important à l'hôtel qu'à l'hôpital (choix d'interaction).	Vérifiée
H14b	L'intention de bouche à oreille (positif) faisant suite à l'erreur sera plus important à l'hôtel qu'à l'hôpital (obligation d'interaction).	Vérifiée
H15a	La fidélité (suite à l'erreur) sera plus importante à l'hôtel qu'à l'hôpital (choix d'interaction).	Rejetée
H15b	La fidélité (suite à l'erreur) sera plus importante à l'hôtel qu'à l'hôpital (obligation d'interaction).	Rejetée
H16a	La satisfaction du service (suite à l'erreur) sera moindre à l'hôpital qu'à l'hôtel (choix d'interaction).	Rejetée
H16b	La satisfaction du service (suite à l'erreur) sera moindre à l'hôpital qu'à l'hôtel (obligation d'interaction).	Vérifiée
H17a	Les émotions négatives suscitées par l'erreur seront plus importantes lorsque Pepper est seul à la réception plutôt que lorsque des réceptionnistes sont présents à ses côtés (à l'hôtel).	Rejetée
H17b	Les émotions négatives suscitées par l'erreur seront plus importantes lorsque Pepper est seul à la réception plutôt que lorsque des réceptionnistes sont présents à ses côtés (à l'hôpital).	Rejetée
H18a	L'intention de bouche à oreille (positif) sera plus importante lorsque des réceptionnistes sont présents aux côtés de Pepper plutôt que lorsque Pepper est seul à la réception (à l'hôtel).	Rejetée
H18b	L'intention de bouche à oreille (positif) sera plus importante lorsque des réceptionnistes sont présents aux côtés de Pepper plutôt que lorsque Pepper est seul à la réception (à l'hôpital).	Vérifiée
H19a	La fidélité sera plus importante lorsque des réceptionnistes sont présents aux côtés de Pepper plutôt que lorsque Pepper est seul à la réception (à l'hôtel).	Rejetée
H19b	La fidélité sera plus importante lorsque des réceptionnistes sont présents aux côtés de Pepper plutôt que lorsque Pepper est seul à la réception (à l'hôpital).	Vérifiée
H20a	La satisfaction du service sera moindre lorsque Pepper est seul à la réception plutôt que lorsque des réceptionnistes sont présents à ses côtés (à l'hôtel).	Rejetée
H20b	La satisfaction du service sera moindre lorsque Pepper est seul à la réception plutôt que lorsque des réceptionnistes sont présents à ses côtés (à l'hôpital).	Vérifiée

Annexe 12 : Hypothèses des émotions négatives

Tests d'hypothèses pour H1a (Hôtel ; choix d'interaction)

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
Fâché	61	4,46	1,840	,236
Déçu	61	4,79	1,603	,205

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 4

	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
Fâché	1,948	60	,056	,459	-,01	,93
Déçu	3,833	60	,000	,787	,38	1,20

Tests d'hypothèses pour H1b (Hôtel ; obligation d'interaction)

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
Fâché	93	4,59	1,837	,190
Déçu	93	4,85	1,601	,166

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 4

	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
Fâché	3,105	92	,003	,591	,21	,97
Déçu	5,116	92	,000	,849	,52	1,18

Tests d'hypothèses pour H2a (Hôpital ; choix d'interaction)

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
Fâché	72	4,28	1,585	,187
Déçu	72	4,22	1,730	,204

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 4

	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
Fâché	1,487	71	,142	,278	-,09	,65
Déçu	1,090	71	,279	,222	-,18	,63

Tests d'hypothèses pour H2b (Hôpital ; obligation d'interaction)

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
Fâché	103	5,09	1,628	,160
Déçu	103	4,87	1,845	,182

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 4

	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
Fâché	6,780	102	,000	1,087	,77	1,41
Déçu	4,805	102	,000	,874	,51	1,23

Annexe 13 : Hypothèses d'attribution de stabilité

Tableau corrélation pour H3a (Hôtel ; choix d'interaction)

Corrélations

		Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3	Stabilité Composante 1
Emotions Composante 1	Corrélation de Pearson	1	,042	-,009	,416*
	Sig. (bilatérale)		,836	,964	,031
	N	27	27	27	27
Emotions Composante 2	Corrélation de Pearson	,042	1	,033	,145
	Sig. (bilatérale)	,836		,871	,470
	N	27	27	27	27
Emotions Composante 3	Corrélation de Pearson	-,009	,033	1	,173
	Sig. (bilatérale)	,964	,871		,387
	N	27	27	27	27
Stabilité Composante 1	Corrélation de Pearson	,416*	,145	,173	1
	Sig. (bilatérale)	,031	,470	,387	
	N	27	27	27	61

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Régression linéaire simple pour H3a (Hôtel ; choix d'interaction)

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	-,383	,196		-1,958	,062		
	Stabilité Composante 1	,444	,194	,416	2,285	,031	1,000	1,000

a. Variable dépendante : Emotions Composante 1

Tableau corrélation pour H3b (Hôtel ; obligation d'interaction)

Corrélations		Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3	Stabilité Composante 1
Emotions Composante 1	Corrélation de Pearson	1	-,034	-,086	,212
	Sig. (bilatérale)		,813	,549	,135
	N	51	51	51	51
Emotions Composante 2	Corrélation de Pearson	-,034	1	-,030	,521**
	Sig. (bilatérale)	,813		,834	,000
	N	51	51	51	51
Emotions Composante 3	Corrélation de Pearson	-,086	-,030	1	,035
	Sig. (bilatérale)	,549	,834		,809
	N	51	51	51	51
Stabilité Composante 1	Corrélation de Pearson	,212	,521**	,035	1
	Sig. (bilatérale)	,135	,000	,809	
	N	51	51	51	93

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Régression linéaire simple pour H3b (Hôtel ; obligation d'interaction)

Coefficients ^a								
		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés			Statistiques de colinéarité	
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.	Tolérance	VIF
1	(Constante)	,034	,143		,237	,813		
	Stabilité Composante 1	,658	,154	,521	4,276	,000	1,000	1,000

a. Variable dépendante : Emotions Composante 2

Tableau corrélation pour H5a (Hôpital ; choix d'interaction)

Corrélations		Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3	Stabilité Composante 1
Emotions Composante 1	Corrélation de Pearson	1	-,113	-,116	,217
	Sig. (bilatérale)		,532	,520	,224
	N	33	33	33	33
Emotions Composante 2	Corrélation de Pearson	-,113	1	,187	,470**
	Sig. (bilatérale)	,532		,298	,006
	N	33	33	33	33
Emotions Composante 3	Corrélation de Pearson	-,116	,187	1	,431*
	Sig. (bilatérale)	,520	,298		,012
	N	33	33	33	33
Stabilité Composante 1	Corrélation de Pearson	,217	,470**	,431*	1
	Sig. (bilatérale)	,224	,006	,012	
	N	33	33	33	72

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Régressions linéaires simples pour H5a (Hôpital ; choix d'interaction)

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-,182	,140		-1,302	,203
	Stabilité Composante 1	,390	,132	,470	2,965	,006

a. Variable dépendante : Emotions Composante 2

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,209	,128		1,640	,111
	Stabilité Composante 1	,320	,120	,431	2,661	,012

a. Variable dépendante : Emotions Composante 3

Tableau corrélation pour H5b (Hôpital ; obligation d'interaction)

Corrélations

		Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3	Stabilité Composante 1
Emotions Composante 1	Corrélation de Pearson	1	,033	,001	,076
	Sig. (bilatérale)		,775	,990	,507
	N	79	79	79	79
Emotions Composante 2	Corrélation de Pearson	,033	1	-,065	,294**
	Sig. (bilatérale)	,775		,569	,008
	N	79	79	79	79
Emotions Composante 3	Corrélation de Pearson	,001	-,065	1	,078
	Sig. (bilatérale)	,990	,569		,496
	N	79	79	79	79
Stabilité Composante 1	Corrélation de Pearson	,076	,294**	,078	1
	Sig. (bilatérale)	,507	,008	,496	
	N	79	79	79	103

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Régression linéaire simple pour H5b (Hôpital ; obligation d'interaction)

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	-,019	,106		-,176	,861		
	Stabilité Composante 1	,276	,102	,294	2,704	,008	1,000	1,000

a. Variable dépendante : Emotions Composante 2

Annexe 14 : Hypothèses d'attribution de contrôlabilité

Tableau corrélation pour H4a (Hôtel ; choix d'interaction)

Corrélations		Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3	Contrôlabilité Composante 1
Emotions Composante 1	Corrélation de Pearson	1	,042	-,009	,375
	Sig. (bilatérale)		,836	,964	,054
	N	27	27	27	27
Emotions Composante 2	Corrélation de Pearson	,042	1	,033	,517**
	Sig. (bilatérale)	,836		,871	,006
	N	27	27	27	27
Emotions Composante 3	Corrélation de Pearson	-,009	,033	1	,233
	Sig. (bilatérale)	,964	,871		,241
	N	27	27	27	27
Contrôlabilité Composante 1	Corrélation de Pearson	,375	,517**	,233	1
	Sig. (bilatérale)	,054	,006	,241	
	N	27	27	27	61

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Régression linéaire simple pour H4a (Hôtel, choix d'interaction)

Coefficients ^a		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés			Statistiques de colinéarité	
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.	Tolérance	VIF
1	(Constante)	-,240	,150		-1,600	,122		
	Emotions Composante 2	,517	,171	,517	3,016	,006	1,000	1,000

a. Variable dépendante : Contrôlabilité Composante 1

Tableau corrélation pour H4b (Hôtel ; obligation d'interaction)

Corrélations		Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3	Contrôlabilité Composante 1
Emotions Composante 1	Corrélation de Pearson	1	-,034	-,086	-,035
	Sig. (bilatérale)		,813	,549	,808
	N	51	51	51	51
Emotions Composante 2	Corrélation de Pearson	-,034	1	-,030	,424**
	Sig. (bilatérale)	,813		,834	,002
	N	51	51	51	51
Emotions Composante 3	Corrélation de Pearson	-,086	-,030	1	,268
	Sig. (bilatérale)	,549	,834		,058
	N	51	51	51	51
Contrôlabilité Composante 1	Corrélation de Pearson	-,035	,424**	,268	1
	Sig. (bilatérale)	,808	,002	,058	
	N	51	51	51	93

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Régression linéaire simple pour H4b (Hôtel, obligation d'interaction)

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	,013	,151		,086	,932		
	Controlabilité Composante 1	,509	,155	,424	3,280	,002	1,000	1,000

a. Variable dépendante : Emotions Composante 2

Tableau corrélation pour H6a (Hôpital ; choix d'interaction)

Corrélations

		Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3	Controlabilité Composante 1
Emotions Composante 1	Corrélation de Pearson	1	-,113	-,116	,017
	Sig. (bilatérale)		,532	,520	,927
	N	33	33	33	33
Emotions Composante 2	Corrélation de Pearson	-,113	1	,187	,667**
	Sig. (bilatérale)	,532		,298	,000
	N	33	33	33	33
Emotions Composante 3	Corrélation de Pearson	-,116	,187	1	,231
	Sig. (bilatérale)	,520	,298		,196
	N	33	33	33	33
Controlabilité Composante 1	Corrélation de Pearson	,017	,667**	,231	1
	Sig. (bilatérale)	,927	,000	,196	
	N	33	33	33	72

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Régression linéaire simple pour H6a (Hôpital, choix d'interaction)

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-,251	,119		-2,106	,043
	Controlabilité Composante 1	,590	,118	,667	4,989	,000

a. Variable dépendante : Emotions Composante 2

Tableau corrélation pour H6b (Hôpital ; obligation d'interaction)

Corrélations		Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3	Controlabilité Composante 1
Emotions Composante 1	Corrélation de Pearson	1	,033	,001	,027
	Sig. (bilatérale)		,775	,990	,816
	N	79	79	79	79
Emotions Composante 2	Corrélation de Pearson	,033	1	-,065	,338**
	Sig. (bilatérale)	,775		,569	,002
	N	79	79	79	79
Emotions Composante 3	Corrélation de Pearson	,001	-,065	1	,014
	Sig. (bilatérale)	,990	,569		,906
	N	79	79	79	79
Controlabilité Composante 1	Corrélation de Pearson	,027	,338**	,014	1
	Sig. (bilatérale)	,816	,002	,906	
	N	79	79	79	103

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Régression linéaire simple pour H6b (Hôpital, obligation d'interaction)

Coefficients ^a		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés			Statistiques de colinéarité	
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.	Tolérance	VIF
1	(Constante)	-,003	,103		-,028	,978		
	Controlabilité Composante 1	,365	,116	,338	3,153	,002	1,000	1,000

a. Variable dépendante : Emotions Composante 2

Annexe 15 : Hypothèses d'intentions comportementales

Régression linéaire multiple pour H7a (hôtel, choix d'interaction)

Récapitulatif des modèles ^b					
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,831 ^a	,690	,650	,52281756	2,001

a. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

b. Variable dépendante : WOM Composante 1

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14,018	3	4,673	17,095	,000 ^b
	de Student	6,287	23	,273		
	Total	20,305	26			

a. Variable dépendante : WOM Composante 1

b. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	-,480	,107		-4,493	,000		
	Emotions Composante 1	-,435	,094	-,538	-4,635	,000	,998	1,002
	Emotions Composante 2	-,601	,116	-,600	-5,164	,000	,997	1,003
	Emotions Composante 3	-,081	,091	-,103	-,884	,386	,999	1,001

a. Variable dépendante : WOM Composante 1

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	(Constante)	Proportions de la variance		
					Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3
1	1	1,338	1,000	,33	,28	,06	,00
	2	1,025	1,143	,00	,08	,38	,49
	3	,972	1,173	,00	,07	,43	,51
	4	,665	1,419	,67	,57	,12	,00

a. Variable dépendante : WOM Composante 1

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	-1,7669084	1,2024652	-,4014014	,73427838	27
de Student	-,84972835	1,04945683	,00000000	,49173080	27
Valeur prédite standard	-1,860	2,184	,000	1,000	27
Résidus standard	-1,625	2,007	,000	,941	27

a. Variable dépendante : WOM Composante 1

Régression linéaire multiple pour H7b (hôtel, obligation d'interaction)

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,509 ^a	,259	,212	,83590822

a. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 2, Emotions Composante 1

b. Variable dépendante : WOM Composante 1

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	11,469	3	3,823	5,471	,003 ^b
	de Student	32,841	47	,699		
	Total	44,310	50			

a. Variable dépendante : WOM Composante 1

b. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 2, Emotions Composante 1

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	-,517	,137		-3,769	,000		
	Emotions Composante 1	-,077	,128	-,076	-,602	,550	,991	1,009
	Emotions Composante 2	-,270	,100	-,339	-2,695	,010	,998	1,002
	Emotions Composante 3	-,317	,102	-,391	-3,103	,003	,992	1,009

a. Variable dépendante : WOM Composante 1

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance			
				(Constante)	Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3
1	1	1,514	1,000	,24	,00	,00	,24
	2	1,036	1,209	,00	,54	,41	,00
	3	,975	1,246	,01	,42	,59	,01
	4	,475	1,786	,75	,04	,01	,75

a. Variable dépendante : WOM Composante 1

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	-1,0421456	,7403267	-,2913431	,47893243	51
de Student	-1,66499293	1,62547684	,00000000	,81044308	51
Valeur prédite standard	-1,568	2,154	,000	1,000	51
Résidus standard	-1,992	1,945	,000	,970	51

a. Variable dépendante : WOM Composante 1

Régression linéaire multiple pour H9a (hôpital, choix d'interaction)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,683 ^a	,467	,412	,74547106

a. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14,124	3	4,708	8,472	,000 ^b
	de Student	16,116	29	,556		
	Total	30,240	32			

a. Variable dépendante : WOM Composante 1

b. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	-,310	,148		-2,097	,045		
	Emotions Composante 1	-,364	,123	-,407	-2,966	,006	,978	1,023
	Emotions Composante 2	-,559	,151	-,514	-3,710	,001	,957	1,045
	Emotions Composante 3	-,300	,169	-,246	-1,775	,086	,956	1,046

a. Variable dépendante : WOM Composante 1

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	(Constante)	Proportions de la variance		
					Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3
1	1	1,575	1,000	,20	,18	,00	,14
	2	1,118	1,187	,05	,00	,63	,12
	3	,774	1,426	,00	,48	,08	,56
	4	,533	1,719	,75	,34	,29	,18

a. Variable dépendante : WOM Composante 1

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	-1,3604617	1,6614804	-,1274183	,66435899	33
de Student	-1,74127233	1,30422163	,00000000	,70966731	33
Valeur prédite standard	-1,856	2,693	,000	1,000	33
Résidus standard	-2,336	1,750	,000	,952	33

a. Variable dépendante : WOM Composante 1

Régression linéaire multiple pour H9b (hôpital, obligation d'interaction)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,472 ^a	,223	,192	,81450206

a. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14,255	3	4,752	7,162	,000 ^b
	de Student	49,756	75	,663		
	Total	64,011	78			

a. Variable dépendante : WOM Composante 1

b. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	-,026	,110		-,233	,817		
	Emotions Composante 1	-,225	,106	-,215	-2,115	,038	,999	1,001
	Emotions Composante 2	-,370	,096	-,392	-3,843	,000	,995	1,005
	Emotions Composante 3	-,220	,142	-,158	-1,544	,127	,996	1,004

a. Variable dépendante : WOM Composante 1

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance			
				(Constante)	Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3
1	1	1,689	1,000	,18	,12	,00	,15
	2	1,018	1,288	,00	,03	,89	,04
	3	,817	1,438	,01	,65	,10	,28
	4	,476	1,884	,82	,19	,01	,54

a. Variable dépendante : WOM Composante 1

Régression linéaire multiple pour H8a (hôtel, choix d'interaction)

*Régression 1 avec fidélité composante 1 en variable dépendante***Récapitulatif des modèles^b**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,799 ^a	,639	,592	,61866950	2,601

a. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

b. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	15,572	3	5,191	13,561	,000 ^b
	de Student	8,803	23	,383		
	Total	24,375	26			

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

b. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	-,394	,126		-3,117	,005		
	Emotions Composante 1	-,325	,111	-,367	-2,929	,008	,998	1,002
	Emotions Composante 2	-,710	,138	-,647	-5,154	,000	,997	1,003
	Emotions Composante 3	-,206	,108	-,239	-1,907	,069	,999	1,001

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	(Constante)	Proportions de la variance		
					Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3
1	1	1,338	1,000	,33	,28	,06	,00
	2	1,025	1,143	,00	,08	,38	,49
	3	,972	1,173	,00	,07	,43	,51
	4	,665	1,419	,67	,57	,12	,00

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	-1,6689759	1,2316943	-,3678107	,77389547	27
de Student	-1,07747281	1,05820787	,00000000	,58188337	27
Valeur prédite standard	-1,681	2,067	,000	1,000	27
Résidus standard	-1,742	1,710	,000	,941	27

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

*Régression 2 avec fidélité composante 2 en variable dépendante***Récapitulatif des modèles^b**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,376 ^a	,141	,029	1,02010653	1,734

a. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

b. Variable dépendante : Fidélité Composante 2

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,944	3	1,315	1,263	,310 ^b
	de Student	23,934	23	1,041		
	Total	27,878	26			

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 2

b. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

Régression linéaire multiple pour H8b (hôtel, obligation d'interaction)

Régression 1 avec fidélité composante 1 en variable dépendante

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,483 ^a	,233	,184	,87185311

a. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 2, Emotions Composante 1

b. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	10,850	3	3,617	4,758	,006 ^b
	de Student	35,726	47	,760		
	Total	46,576	50			

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

b. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 2, Emotions Composante 1

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	-,536	,143		-3,747	,000		
	Emotions Composante 1	-,221	,133	-,213	-1,657	,104	,991	1,009
	Emotions Composante 2	-,249	,105	-,304	-2,379	,021	,998	1,002
	Emotions Composante 3	-,286	,107	-,344	-2,682	,010	,992	1,009

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	(Constante)	Proportions de la variance		
					Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3
1	1	1,514	1,000	,24	,00	,00	,24
	2	1,036	1,209	,00	,54	,41	,00
	3	,975	1,246	,01	,42	,59	,01
	4	,475	1,786	,75	,04	,01	,75

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	-1,2085352	,6524067	-,3234092	,46583544	51
de Student	-1,55742252	2,61069727	,00000000	,84529295	51
Valeur prédite standard	-1,900	2,095	,000	1,000	51
Résidus standard	-1,786	2,994	,000	,970	51

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

*Régression 2 avec fidélité composante 2 en variable dépendante***Récapitulatif des modèles^b**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,191 ^a	,036	-,025	1,08126168

a. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 2, Emotions Composante 1

b. Variable dépendante : Fidélité Composante 2

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,074	3	,691	,591	,624 ^b
	de Student	54,949	47	1,169		
	Total	57,023	50			

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 2

b. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 2, Emotions Composante 1

Régression linéaire multiple pour H10a (hôpital, choix d'interaction)

Régression 1 avec fidélité composante 1 en variable dépendante

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,658 ^a	,433	,375	,86369641

a. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

b. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	16,551	3	5,517	7,396	,001 ^b
	de Student	21,633	29	,746		
	Total	38,184	32			

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

b. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	-,308	,171		-1,798	,083		
	Emotions Composante 1	-,448	,142	-,445	-3,147	,004	,978	1,023
	Emotions Composante 2	-,542	,175	-,444	-3,105	,004	,957	1,045
	Emotions Composante 3	-,354	,196	-,259	-1,812	,080	,956	1,046

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	(Constante)	Proportions de la variance		
					Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3
1	1	1,575	1,000	,20	,18	,00	,14
	2	1,118	1,187	,05	,00	,63	,12
	3	,774	1,426	,00	,48	,08	,56
	4	,533	1,719	,75	,34	,29	,18

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	-1,4247223	1,7340033	-,1045348	,71917728	33
de Student	-2,26563311	1,50264585	,00000000	,82221449	33
Valeur prédite standard	-1,836	2,556	,000	1,000	33
Résidus standard	-2,623	1,740	,000	,952	33

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

Régression 2 avec fidélité composante 2 en variable dépendante

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,156 ^a	,024	-,077	1,15624253

a. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

b. Variable dépendante : Fidélité Composante 2

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,969	3	,323	,242	,867 ^b
	de Student	38,770	29	1,337		
	Total	39,739	32			

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 2

b. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

Régression linéaire multiple pour H10b (hôpital, obligation d'interaction)

Régression 1 avec fidélité composante 1 en variable dépendante

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,513 ^a	,264	,234	,80079975

a. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	17,213	3	5,738	8,947	,000 ^b
	de Student	48,096	75	,641		
	Total	65,309	78			

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

b. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	,014	,108		,129	,898		
	Emotions Composante 1	-,397	,105	-,376	-3,792	,000	,999	1,001
	Emotions Composante 2	-,305	,095	-,320	-3,225	,002	,995	1,005
	Emotions Composante 3	-,184	,140	-,130	-1,314	,193	,996	1,004

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	(Constante)	Proportions de la variance		
					Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3
1	1	1,689	1,000	,18	,12	,00	,15
	2	1,018	1,288	,00	,03	,89	,04
	3	,817	1,438	,01	,65	,10	,28
	4	,476	1,884	,82	,19	,01	,54

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 1

Régression 2 avec fidélité composante 2 en variable dépendante

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,146 ^a	,021	-,018	1,01736882

a. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,687	3	,562	,543	,654 ^b
	de Student	77,628	75	1,035		
	Total	79,315	78			

a. Variable dépendante : Fidélité Composante 2

b. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

Annexe 16 : Hypothèses de satisfaction du service

Régression linéaire multiple pour H11a

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,668 ^a	,447	,375	,79348999	2,404

a. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

b. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	11,694	3	3,898	6,191	,003 ^b
	de Student	14,481	23	,630		
	Total	26,176	26			

a. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

b. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	-,430	,162		-2,652	,014		
	Emotions Composante 1	-,378	,143	-,412	-2,655	,014	,998	1,002
	Emotions Composante 2	-,573	,177	-,504	-3,247	,004	,997	1,003
	Emotions Composante 3	-,054	,138	-,061	-,391	,700	,999	1,001

a. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	(Constante)	Proportions de la variance		
					Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3
1	1	1,338	1,000	,33	,28	,06	,00
	2	1,025	1,143	,00	,08	,38	,49
	3	,972	1,173	,00	,07	,43	,51
	4	,665	1,419	,67	,57	,12	,00

a. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	-1,5870199	1,1495050	-,3675065	,67066030	27
de Student	-1,54882669	1,48118401	,00000000	,74630903	27
Valeur prédite standard	-1,818	2,262	,000	1,000	27
Résidus standard	-1,952	1,867	,000	,941	27

a. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

Régression linéaire multiple pour H11b

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,584 ^a	,341	,299	,76942497

a. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 2, Emotions Composante 1

b. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14,380	3	4,793	8,097	,000 ^b
	de Student	27,825	47	,592		
	Total	42,205	50			

a. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

b. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 2, Emotions Composante 1

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	-,477	,126		-3,781	,000		
	Emotions Composante 1	-,236	,118	-,239	-2,010	,050	,991	1,009
	Emotions Composante 2	-,359	,092	-,462	-3,895	,000	,998	1,002
	Emotions Composante 3	-,250	,094	-,316	-2,653	,011	,992	1,009

a. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	(Constante)	Proportions de la variance		
					Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3
1	1	1,514	1,000	,24	,00	,00	,24
	2	1,036	1,209	,00	,54	,41	,00
	3	,975	1,246	,01	,42	,59	,01
	4	,475	1,786	,75	,04	,01	,75

a. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

Diagnostics des observations^a

Numéro de l'observation	Résidus standard	Satisfaction Service Composante 1	Valeur prédite	de Student
11	2,474	1,44617	-,4574278	1,90359288
15	-2,043	-1,79428	-,2223158	-1,57195954
24	-2,019	-,97963	,5735852	-1,55321231
82	2,968	1,44617	-,8372257	2,28339080

a. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	-1,2474996	,9189837	-,2878218	,53628940	51
de Student	-1,57195950	2,28339076	,00000000	,74598519	51
Valeur prédite standard	-1,789	2,250	,000	1,000	51
Résidus standard	-2,043	2,968	,000	,970	51

a. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

Régression linéaire multiple pour H12a

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,625 ^a	,391	,328	,84395820

a. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

b. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	13,256	3	4,419	6,204	,002 ^b
	de Student	20,656	29	,712		
	Total	33,912	32			

a. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

b. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	-,392	,167		-2,345	,026		
	Emotions Composante 1	-,189	,139	-,200	-1,362	,184	,978	1,023
	Emotions Composante 2	-,640	,171	-,555	-3,748	,001	,957	1,045
	Emotions Composante 3	-,247	,191	-,192	-1,295	,206	,956	1,046

a. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance			
				(Constante)	Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3
1	1	1,575	1,000	,20	,18	,00	,14
	2	1,118	1,187	,05	,00	,63	,12
	3	,774	1,426	,00	,48	,08	,56
	4	,533	1,719	,75	,34	,29	,18

a. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	-1,3874769	1,6323105	-,2601073	,64363183	33
de Student	-1,33427203	1,38302803	,00000000	,80342427	33
Valeur prédite standard	-1,752	2,940	,000	1,000	33
Résidus standard	-1,581	1,639	,000	,952	33

a. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

Régression linéaire multiple pour H12b

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,517 ^a	,267	,237	,79728060

a. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	17,348	3	5,783	9,097	,000 ^b
	de Student	47,674	75	,636		
	Total	65,023	78			

a. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

b. Prédicteurs : (Constante), Emotions Composante 3, Emotions Composante 1, Emotions Composante 2

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	-,007	,108		-,068	,946		
	Emotions Composante 1	-,343	,104	-,326	-3,294	,002	,999	1,001
	Emotions Composante 2	-,359	,094	-,378	-3,812	,000	,995	1,005
	Emotions Composante 3	-,177	,139	-,126	-1,272	,207	,996	1,004

a. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	(Constante)	Proportions de la variance		
					Emotions Composante 1	Emotions Composante 2	Emotions Composante 3
1	1	1,689	1,000	,18	,12	,00	,15
	2	1,018	1,288	,00	,03	,89	,04
	3	,817	1,438	,01	,65	,10	,28
	4	,476	1,884	,82	,19	,01	,54

a. Variable dépendante : Satisfaction Service Composante 1

Annexe 17 : Hypothèse du secteur d'utilisation

Test t pour H13a

Statistiques de groupe

	HOTEL	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
Emotions Composante 1	Hôtel	27	-,3461525	1,09300002	,21034795
	2	33	-,4300436	1,08528265	,18892346
Emotions Composante 2	Hôtel	27	,1186541	,88232529	,16980358
	2	33	-,1655848	,89382824	,15559553
Emotions Composante 3	Hôtel	27	,0112930	1,12466659	,21644219
	2	33	,2224470	,79852051	,13900458

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	Inférieur	Supérieur
Emotions Composante 1	Hypothèse de variances égales	,251	,618	,297	58	,768	,08389108	,28252996	-,48165409	,64943625
	Hypothèse de variances inégales			,297	55,515	,768	,08389108	,28273368	-,48260186	,65038403
Emotions Composante 2	Hypothèse de variances égales	,050	,824	1,233	58	,223	,28423886	,23061478	-,17738678	,74586451
	Hypothèse de variances inégales			1,234	55,945	,222	,28423886	,23031115	-,17713974	,74561746
Emotions Composante 3	Hypothèse de variances égales	2,332	,132	-,849	58	,399	-,21115400	,24874250	-,70906621	,28675820
	Hypothèse de variances inégales			-,821	45,572	,416	-,21115400	,25723431	-,72907118	,30676318

Test t pour H13b

Statistiques de groupe

	HOTEL	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
Emotions Composante 1	Hôtel	51	-,0601096	,92882331	,13006128
	2	79	,3367487	,86699963	,09754508
Emotions Composante 2	Hôtel	51	-,0097506	1,18051579	,16530527
	2	79	,0349103	,96161184	,10818978
Emotions Composante 3	Hôtel	51	-,6879642	1,16138407	,16262630
	2	79	,3473482	,65007366	,07313900

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	Inférieur	Supérieur
Emotions Composante 1	Hypothèse de variances égales	,289	,592	-2,478	128	,015	-,39685834	,16016671	-,71377554	-,07994115
	Hypothèse de variances inégales			-2,441	101,486	,016	-,39685834	,16257607	-,71934682	-,07436986
Emotions Composante 2	Hypothèse de variances égales	,888	,348	-,236	128	,814	-,04466094	,18906768	-,41876365	,32944178
	Hypothèse de variances inégales			-,226	91,274	,822	-,04466094	,19756230	-,43707832	,34775645
Emotions Composante 3	Hypothèse de variances égales	33,734	,000	-6,508	128	,000	-1,03531241	,15908955	-1,35009826	-,72052655
	Hypothèse de variances inégales			-5,806	70,425	,000	-1,03531241	,17831609	-1,39091490	-,67970991

Test t pour H14a

Statistiques de groupe

	HOTEL	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
WOM Composante 1	Hôtel	58	-,0788865	,96318115	,12647188
	2	72	,4580849	1,02041230	,12025674

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard		Inférieur	Supérieur
WOM Composante 1	Hypothèse de variances égales	,013	,911	-3,058	128	,003	-,53697136	,17561429		-,88445424	-,18948847
	Hypothèse de variances inégales			-3,077	124,778	,003	-,53697136	,17451883		-,88237177	-,19157094

Test t pour H14b

Statistiques de groupe

	HOTEL	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
WOM Composante 1	Hôtel	93	,0037636	,96840961	,10041940
	2	103	-,2643724	,94213714	,09283153

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard		Inférieur	Supérieur
WOM Composante 1	Hypothèse de variances égales	,158	,692	1,963	194	,051	,26813602	,13656163		-,00120004	,53747208
	Hypothèse de variances inégales			1,961	190,770	,051	,26813602	,13675434		-,00160879	,53788083

Test t pour H15a

Statistiques de groupe

	HOTEL	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
Fidélité Composante 1	Hôtel	58	-,2178755	,90158845	,11838436
	2	72	,5907259	,95801455	,11290310
Fidélité Composante 2	Hôtel	58	,0399893	1,01324401	,13304546
	2	72	,1179460	,81484598	,09603052

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard		Inférieur	Supérieur
Fidélité Composante 1	Hypothèse de variances égales	,282	,596	-4,910	128	,000	-,80860134	,16467086		-1,13443077	-,48277191
	Hypothèse de variances inégales			-4,943	124,894	,000	-,80860134	,16359085		-1,13237062	-,48483206
Fidélité Composante 2	Hypothèse de variances égales	3,305	,071	-,486	128	,628	-,07795665	,16030453		-,39514654	,23923325
	Hypothèse de variances inégales			-,475	108,270	,636	-,07795665	,16408216		-,40318675	,24727346

Test t pour H15b

Statistiques de groupe

	HOTEL	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
Fidélité Composante 1	Hôtel	93	-,1877979	,95580267	,09911212
	2	103	-,1052376	,98024400	,09658631
Fidélité Composante 2	Hôtel	93	,1337739	1,11158483	,11526598
	2	103	-,2136586	,98769074	,09732006

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
Fidélité Composante 1	Hypothèse de variances égales	,058	,810	-,596	194	,552	-,08256038	,13857049	-,35585846	,19073771
	Hypothèse de variances inégales			-,597	192,843	,551	-,08256038	,13839121	-,35551515	,19039440
Fidélité Composante 2	Hypothèse de variances égales	1,481	,225	2,317	194	,022	,34743248	,14994840	,05169413	,64317084
	Hypothèse de variances inégales			2,303	185,084	,022	,34743248	,15085569	,04981472	,64505025

Test t pour H16a

Statistiques de groupe

	HOTEL	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
Satisfaction Service Composante 1	Hôtel	58	-,1424521	,93739726	,12308629
	2	72	,1147531	1,03996369	,12256090

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	Inférieur	Supérieur
Satisfaction Service Composante 1	Hypothèse de variances égales	,896	,346	-1,464	128	,146	-,25720513	,17566059	-,60477961	,09036935
	Hypothèse de variances inégales			-1,481	126,348	,141	-,25720513	,17369919	-,60094154	,08653127

Test t pour H16b

Statistiques de groupe

	HOTEL	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
Satisfaction Service Composante 1	Hôtel	93	,2334652	,97844977	,10146052
	2	103	-,2107987	,97657135	,09622443

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
Satisfaction Service Composante 1	Hypothèse de variances égales	,162	,687	3,177	194	,002	,44426383	,13981961	,16850215	,72002552
	Hypothèse de variances inégales			3,177	191,900	,002	,44426383	,13983339	,16845602	,72007164

Annexe 18 : Hypothèses du contexte d'utilisation

Test t pour H17a

Statistiques de groupe

	CHOIX	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
Emotions Composante 1	Choix	24	-,4185763	1,12770322	,23019146
	2	54	-,0438126	,91174650	,12407298
Emotions Composante 2	Choix	24	,1277646	,93228455	,19030179
	2	54	-,0066661	1,14860108	,15630481
Emotions Composante 3	Choix	24	-,0317756	1,18119616	,24111066
	2	54	-,6299750	1,15679764	,15742022

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard		Inférieur	Supérieur
Emotions Composante 1	Hypothèse de variances égales	2,785	,099	-1,555	76	,124	-,37476374	,24094161		-,85464055	,10511306
	Hypothèse de variances inégales			-1,433	36,952	,160	-,37476374	,26149993		-,90463629	,15510880
Emotions Composante 2	Hypothèse de variances égales	,777	,381	,504	76	,616	,13443074	,26683841		-,39702402	,66588550
	Hypothèse de variances inégales			,546	53,862	,587	,13443074	,24626401		-,35932780	,62818928
Emotions Composante 3	Hypothèse de variances égales	,128	,721	2,094	76	,040	,59819939	,28561801		,02934183	1,16705695
	Hypothèse de variances inégales			2,077	43,368	,044	,59819939	,28795047		,01763443	1,17876435

Test t pour H17b

Statistiques de groupe

	CHOIX	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
Emotions Composante 1	Choix	33	-,4300436	1,08528265	,18892346
	2	79	,3367487	,86699963	,09754508
Emotions Composante 2	Choix	33	-,1655848	,89382824	,15559553
	2	79	,0349103	,96161184	,10818978
Emotions Composante 3	Choix	33	,2224470	,79852051	,13900458
	2	79	,3473482	,65007366	,07313900

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard		Inférieur	Supérieur
Emotions Composante 1	Hypothèse de variances égales	7,231	,008	-3,953	110	,000	-,76679230	,19395728		-1,15117009	-,38241451
	Hypothèse de variances inégales			-3,606	49,881	,001	-,76679230	,21261965		-1,19387660	-,33970800
Emotions Composante 2	Hypothèse de variances égales	,587	,445	-1,026	110	,307	-,20049512	,19533133		-,58759597	,18660574
	Hypothèse de variances inégales			-1,058	64,260	,294	-,20049512	,18951252		-,57906037	,17807014
Emotions Composante 3	Hypothèse de variances égales	4,263	,041	-,865	110	,389	-,12490118	,14437024		-,41100912	,16120676
	Hypothèse de variances inégales			-,795	50,580	,430	-,12490118	,15707191		-,44029974	,19049737

Test t pour H18a

Statistiques de groupe

	CHOIX	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
WOM Composante 1	Choix	58	-,0788865	,96318115	,12647188
	2	96	-,0122535	,96229740	,09821407

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard		Inférieur	Supérieur
WOM Composante 1	Hypothèse de variances égales	,141	,708	-,416	152	,678	-,06663299	,16009201		-,38292579	,24965981
	Hypothèse de variances inégales			-,416	120,241	,678	-,06663299	,16012851		-,38366983	,25040385

Test t pour H18b

Statistiques de groupe

	CHOIX	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
WOM Composante 1	Choix	72	,4580849	1,02041230	,12025674
	2	103	-,2643724	,94213714	,09283153

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard		Inférieur	Supérieur
WOM Composante 1	Hypothèse de variances égales	,000	,989	4,824	173	,000	,72245733	,14977822		,42682937	1,01808529
	Hypothèse de variances inégales			4,756	144,991	,000	,72245733	,15191898		,42219545	1,02271921

Test t pour H19a

Statistiques de groupe

	CHOIX	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
Fidélité Composante 1	Choix	58	-,2178755	,90158845	,11838436
	2	96	-,1985002	,94975110	,09693357
Fidélité Composante 2	Choix	58	,0399893	1,01324401	,13304546
	2	96	,1166182	1,10373421	,11264940

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard		Inférieur	Supérieur
Fidélité Composante 1	Hypothèse de variances égales	,050	,824	-,125	152	,901	-,01937531	,15499518		-,32559834	,28684772
	Hypothèse de variances inégales			-,127	125,267	,899	-,01937531	,15300645		-,32218775	,28343713
Fidélité Composante 2	Hypothèse de variances égales	1,111	,294	-,430	152	,668	-,07662885	,17806449		-,42842979	,27517209
	Hypothèse de variances inégales			-,440	128,421	,661	-,07662885	,17433009		-,42155994	,26830224

Test t pour H19b

Statistiques de groupe

	CHOIX	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
Fidélité Composante 1	Choix	72	,5907259	,95801455	,11290310
	2	103	-,1052376	,98024400	,09658631
Fidélité Composante 2	Choix	72	,1179460	,81484598	,09603052
	2	103	-,2136586	,98769074	,09732006

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard		Inférieur	Supérieur
Fidélité Composante 1	Hypothèse de variances égales	1,214	,272	4,665	173	,000	,69596341	,14918838		,40149966	,99042717
	Hypothèse de variances inégales			4,684	155,119	,000	,69596341	,14858003		,40246210	,98946473
Fidélité Composante 2	Hypothèse de variances égales	5,209	,024	2,345	173	,020	,33160457	,14143177		,05245059	,61075855
	Hypothèse de variances inégales			2,425	168,219	,016	,33160457	,13672255		,06169150	,60151765

Test t pour H20a

Statistiques de groupe

	CHOIX	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
Satisfaction Service Composante 1	Choix	58	-,0771711	,98183516	,12892127
	2	96	,0466242	1,01306147	,10339515

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard		Inférieur	Supérieur
Satisfaction Service Composante 1	Hypothèse de variances égales	,002	,964	-,743	152	,458	-,12379525	,16655084		-,45284874	,20525823
	Hypothèse de variances inégales			-,749	123,301	,455	-,12379525	,16526116		-,45091167	,20332117

Test t pour H20b

Statistiques de groupe

	CHOIX	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
Satisfaction Service Composante 1	Choix	72	,3273468	1,00349845	,11826343
	2	103	-,2288249	,93616844	,09224342

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard		Inférieur	Supérieur
Satisfaction Service Composante 1	Hypothèse de variances égales	,413	,521	3,754	173	,000	,55617170	,14814186		,26377353	,84856987
	Hypothèse de variances inégales			3,708	146,042	,000	,55617170	,14998362		,25975294	,85259046

