

Annexes

ANNEXES.....	1
ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT.....	2
ANNEXE 2 : GUIDE D'ENTRETIEN.....	5
ANNEXE 3 : RETRANSCRIPTION DES ENTRETIENS	7

Annexe 1 : Questionnaire de recrutement

02/01/2022 14:16

Questionnaire de recrutement :

Questionnaire de recrutement :

Bonjour,

Merci d'avoir manifesté de l'intérêt pour cette enquête, qui porte sur la compréhension des assistants vocaux à partir de l'utilisation qui en est faite. Ce questionnaire de recrutement a pour but de spécifier votre profil d'utilisateur à partir de questions/variables-clés liés à votre utilisation des AV. Il pourra être suivi d'un entretien semi-directif visant à comprendre votre expérience d'interaction avec l'AV.

L'enquête est anonyme mais votre prénom (ou surnom) est requis pour me permettre d'associer les questionnaires et les entretiens. Merci encore pour votre aide.

***Obligatoire**

Quel est votre prénom ? *

Votre réponse

Quel âge avez-vous ? *

Votre réponse

Vous êtes : *

- Une fille
- Un garçon

Vous étudiez/ travaillez dans quel secteur ? *

Votre réponse

Préremplissez les réponses, puis cliquez sur "Obtenir le lien"

https://docs.google.com/forms/d/1oZ_2IXP3-LpCpiaoNd3r5v39Crzb7yik4SNqHs8JYx0/prefill

1/3

A partir de quel(s) outil(s) utilisez-vous l'assistant vocal ? *

- Smartphone
- Tablette
- Ordinateur
- Enceinte connectée
- Autre :

Depuis combien de temps utilisez-vous l'assistance vocal ? *

- Moins d'un an
- Entre 1 et 3 ans
- Entre 3 et 5 ans
- Plus de 5 ans

Quel(s) assistant(s) vocal(aux) utilisez-vous ? *

- Alexa (Amazon)
- Cortana (Microsoft)
- Google Assistant (Google)
- Siri (Apple)
- Autre :

Préremplissez les réponses, puis cliquez sur "Obtenir le lien"

A quelle fréquence, par rapport à vos recherches "textuelles", utilisez-vous l'assistant vocal ? *

- Moins souvent
- Aussi souvent
- Plus souvent
- Beaucoup plus souvent

Pourquoi utilisez-vous la recherche vocale plutôt qu'un moteur de recherche classique ? *

- C'est plus facile
- C'est plus rapide
- C'est plus efficace
- Autre :

En acceptant de participer à cette enquête, je consens au fait que mes propos soient enregistrés (mais restent néanmoins anonymes) : *

- Oui
- Non

Obtenir le lien

N'envoyez jamais de mots de passe via Google Forms.

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google. [Signaler un cas d'utilisation abusive](#) - [Conditions d'utilisation](#) - [Règles de confidentialité](#)

Google Forms

Préremplissez les réponses, puis cliquez sur "Obtenir le lien"

Annexe 2 : Guide d'entretien

Questions	Structure de l'entrevue/ Dimension de la recherche
Domaine de l'expérience	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;">Utilisation</div> <p>Consigne principale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • A quoi vous sert votre assistant vocal ? <p>Relance(s) éventuelle(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les tâches qu'il remplit pour vous ? <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;">Circonstances</div> <p>Consigne principale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans quelles circonstances faites-vous appel à lui ? <p>Relance(s) éventuelle(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y-a-t-il des moments/lieux/situations plus propices à votre utilisation ? • Dans quel cadre utilisez-vous généralement la recherche vocale ? (Scolaire, personnel, familial, amical, etc.) 	Fonction
<p>Consigne principale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pouvez-vous me parler d'une interaction récente ? Qu'est-ce qui vous a rendu satisfait (ou pas) ? <p>Relance(s) éventuelle(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'intention de votre requête a-t-elle été comprise par l'assistant ? 	Satisfaction
<p>Consigne principale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si vous en avez, comment justifiez-vous les incompréhensions avec l'assistant vocal ? <p>Relance(s) éventuelle(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qui rend difficile l'interaction selon vous ? 	Incompréhensions

<p>Consigne principale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Votre utilisation passée vous a-t-elle permis d'ajuster votre utilisation actuelle ? <p>Relance(s) éventuelle(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous étendu petit à petit la palette de tâches assignées à l'assistant ? • Sur base de votre expérience, savez-vous toujours quoi dire, comment le dire et à quel moment ? • Avez-vous gagné du temps dans vos interactions ? 	<p>Dimension temporelle</p>
<p>Consigne principale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment décririez-vous son usage à un non-initié ? <p>Relance(s) éventuelle(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont pour vous les étapes d'interaction avec un assistant vocal ? • Dans quelle mesure est-il possible de « converser » avec l'assistant selon vous ? • Pour vos recherches avec l'assistant vocal, vous employez principalement : des mots clés /des phrases complètes ? 	<p>Procédé</p>
<p>Généralités sur fond d'expérience</p>	
<p>Consigne principale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sur base de votre expérience, comment définiriez-vous l'assistant virtuel ? <p>Relance(s) éventuelle(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pourriez-vous décrire en deux mots comment cela fonctionne, selon vous (techniquement) ? 	<p>Définition générale</p>
<p>Consigne principale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment vous représentez-vous votre assistant vocal du futur ? 	<p>Expectatives</p>

Relance(s) éventuelle(s) :

- Est-ce une technologie qui a de l'avenir selon-vous ?
- En quoi consisterait une interaction « idéale » avec un assistant virtuel ?

Annexe 3 : Retranscription des entretiens

1) Entretien Sébastien :

Q : A quoi te sert ton assistant vocal ?

R : Bon, mon premier iPhone ou même quand j'ai eu celui-ci, au tout début, ben forcément quand on apprend qu'il y a ce gadget dessus, on a envie de le découvrir tu vois ? Donc au début on s'amuse un peu avec lui, c'était surtout de la curiosité pour tester ses capacités et l'intelligence du bazar, tu vois ? Enfin de l'application... Ou bien de la fonctionnalité qui est intégrée au téléphone je devrais dire. Mais honnêtement, c'est surtout resté une blague pour moi. Encore aujourd'hui je l'utilise beaucoup mais pour me marrer. Je lui pose des questions absurdes, j'essaye de lui faire dire des trucs sur lui-même, je lui demande de faire des blagues, j'essaye de le faire discuter avec un autre téléphone. On a tous fais ça je pense !

Q : Donc pour toi c'est un divertissement plus qu'un outil si je comprends bien ?

R : Oui c'est ça je ne lui demande pas de compléter des tâches dans ma vie quoi... Absolument pas. En fait c'est surtout un divertissement pour voir à quel point on a su faire évoluer cette fonctionnalité. Et il y a des choses qui m'ont quand même étonné l'air de rien... Le fait qu'il y ait des algorithmes je ne sais pas... en tout cas un genre d'intelligence artificielle qui est intégré à cette fonctionnalité et qui est capable de reconnaître par exemple la blague, qui est capable de répondre à des questions persos et tout. Il a de la répartie !

Mais en fait moi je ne l'utilise pratiquement jamais tout seul, ça sera toujours en compagnie de par exemple, genre mes potes ou avec une personne plus âgée comme mon père pour lui montrer un peu : "regarde ce que je fais avec mon téléphone", tu vois ? Et puis alors en soirée ou parfois que je ne sais vraiment pas quoi faire en fait. Ce que j'aime bien faire aussi c'est changer les paramètres de langue et tester ma prononciation et tout dans une autre langue... C'est un bon exercice... Ça peut te permettre d'apprendre des trucs en fait. T'es obligé de formuler des questions correctes dans une autre langue et tu reçois aussi les informations qui tu recherches en espagnol ou en anglais par exemple.

Q : Donc si je comprends bien tu l'utiliseras toujours dans le cadre privé et familiale ?

R : Oui avec la famille et les amis, dans des lieux où tu t'amuses. Mais c'est aussi pour des raisons personnelles en fait aussi, tu vois ? Enfin je veux dire : à quel moment est-ce que tu vas

accepter le fait que tu parles tout seul un appareil ? Tu vois moi personnellement j'aurais du mal à accepter cette idée, tu vois ?

Q : Est-ce qu'il y a une interaction récente que tu as eu avec l'assistant donc tu te rappelles qui t'a énervé ou qui t'a qui t'a rendu satisfait ?

R : Il y a un petit truc qui m'a un peu déçu c'est que l'assistant vocal en fait on attend beaucoup de lui, tu vois ? C'est-à-dire qu'aujourd'hui c'est très évolué, ça détecte directement tes mots, tes phrases et tout. Et du coup on se dit qu'il doit pouvoir toujours détecter assez précisément ce que tu cherches... Mais en fait c'est une déception à ce niveau-là ! J'ai l'impression qu'il se limite à juste à fonctionner comme un moteur de recherche. C'est à dire qu'il ne va pas t'emmenner sur une page internet par rapport à ce que tu recherches mais il va vraiment te présenter les choses comme sur un moteur de recherche. Il va t'ouvrir Google avec les mots-clés que t'as évoqué genre : "Siri, trouve-moi le centre de vaccination le plus proche." ou bien : "Prends-moi un rendez-vous." Tu vois dans ce cas-là il ne va pas te mettre une page de rendez-vous... Il va te mettre la recherche Google qui correspond aux mots "centre de vaccination" et tu auras toutes les propositions Google et ça en fait j'ai remarqué récemment... Du coup oui ça se limite à ça en fait. J'aimerais bien qu'il puisse avoir genre une capacité de décision. Sinon ce n'est pas très intéressant. On peut aussi aller sur la page du moteur de recherche, mais ce qu'on veut c'est aussi avoir la réponse la plus pertinente possible quoi. Parfois, quand il est complètement à côté de la plaque ça m'arrive de l'insulter ! Je sais bien que ça ne change rien, c'est plus pour rire qu'autre chose, mais c'est frustrant parfois.

Q : Ton utilisation passée t'a-t-elle permis d'ajuster ton utilisation actuelle ?

R : Oui c'est certainement le cas... Mais je n'ai pas remarqué dans quelle mesure ça a pu être le cas. Tu vois on a parfois ce problème ou on ne sait pas quoi lui dire... Et on ne sait pas comment il marche parce que... En fait tu ne sais ce qu'il peut faire ou pas au début. Du coup on a tendance à trop formuler nos phrases de façon humaine, tu vois ? Comme si tu parlais réellement à quelqu'un alors qu'on oublie que c'est un bête outil et c'est vrai que moi maintenant que j'ai remarqué ça je fais limite l'inverse genre je lui parle vraiment comme un robot, comme si c'était un esclave, tu vois ? C'est plus facile de fonctionner comme ça qu'avec des longues phrases. Quand t'es direct il va cerner beaucoup plus facilement ce que tu cherches. En fait moi comme je vois ça comme une recherche google comme une autre et que je ne lui donne pas de tâche à faire sur d'autres applications... Je vais faire des phrases mais très directs, très courtes et avec des mots clés pour qu'il trouve ce que je veux. Comme sur un moteur de recherche classique ou tu tape des mots clés, juste avec un peu plus de forme. Donc soit je lui parle de façon pratique pour obtenir une réponse directe, soit je lui parle de tout et de rien pour rigoler avec des phrases plus complètes.

Q : Comment décrirais-tu son usage à un non-initié ?

R : Si je devais décrire à quelqu'un qui connaît pas je dois déjà expliquer qu'il doit se rendre d'abord sur... En tout cas connaître l'endroit sur le téléphone pour solliciter l'assistance vocale. Pour moi c'est un bouton mais je sais qu'on peut aussi dire une phrase pour le déclencher donc il faut se renseigner en fonction de son assistant je dirais. Et à partir de là il suffit juste de dire ce que tu veux, avec des mots concis et bien articulés. Ça doit être quelque chose à exiger où à rechercher et il faut essayer de ne pas avoir de bruits parasites parce qu'en fait souvent ça entrave un peu compréhension de l'assistant. Souvent j'ai l'impression qu'avec le bruit, soit il ne va pas comprendre, soit ce qui arrive encore plus souvent c'est qu'il comprend autre chose. Et du coup ça peut être super contreproductif parce qu'il va lancer une application ou il va te rediriger vers une page que tu ne voulais pas du tout quoi. Du coup pour éviter ça, pour éviter de perdre du temps les conseils que je donnerais c'est de bien comprendre que c'est un outil de recherche ou de conversation où on peut utiliser des mots-clés ou bien des phrases normales et il faut l'utiliser dans un endroit relativement calme pour éviter les incompréhensions.

Q : Justement les incompréhensions, comment tu les justifies quand il y en a ? Il y a le bruit mais est-ce qu'il y a d'autres facteurs d'incompréhension selon toi ?

R : Moi comme je me limite surtout à des recherches genre "Qui est Karl Marx ?" où ce genre de questions simples, ou tu utilises souvent la même structure, ben là il n'y a presque jamais de problème mais le seul inconvénient comme je l'ai dit c'est vraiment le bruit parasite... Si tu es situé à côté de quelque chose qui fait du bruit ou une personne qui parle, directement la recherche est biaisée et c'est un peu ce qui fait défaut à cette application je dirais. J'ai l'impression qu'il ne discerne pas les différentes voix en fait. Même si ça pourrait faire peur aux gens de se dire que Siri ou l'assistant vocal reconnaît directement ta voix, je pense que ça pourrait être intéressant pour qu'il ne confonde pas avec des discussions parallèles. Mais je trouve qu'ici, en tout cas de ce que j'ai constaté, j'en déduis qu'il ne fait pas la différence entre les groupes ou entre les bruits. Du coup un bruit peu devenir une option, une tâche ou n'importe quoi. Et on n'a pas le contrôle sur le bruit extérieur c'est ça le problème. Si tout le monde demandait à son entourage de se taire pour pouvoir parler à son assistant ce serait l'anarchie !

Q : Sur base de ton expérience, comment définirais-tu l'assistant virtuel ?

R : Un assistant vocal de mon point de vue subjectif c'est... c'est une façon paresseuse de faire faire des choses à ton téléphone. Moi c'est comme ça que je le perçois. Dans Google quand tu tapes une recherche tu ne vas pas taper des grosses phrases tu vas taper des mots-clés et un assistant vocal généralement peut fonctionner de la même façon mais c'est compliqué d'adapter sa façon de parler. On n'a pas l'habitude de parler à une machine, tu vois ? Pour moi ça me coûte rien et c'est limite plus rapide et plus pratique de taper sur mon écran que d'attendre et d'interagir avec l'assistant vocale. Après ce n'est pas lent comme fonction mais pour moi ça va plus vite de taper et c'est comme ça qu'on a pris l'habitude d'interagir avec la technologie donc on est rôdé. Passer à la voix ça me paraît compliqué et je pense qu'on perdrait du temps. Donc bon comment je définirais ça... Je définirais ça plutôt comme un jouet, qui peut s'avérer pratique

mais pour une personne comme moi qui a toutes ses capacités physiques et qui peut employer ses mains c'est vrai que je ne dépends clairement pas de ce machin. Genre si on devait supprimer cette fonctionnalité de mon téléphone demain je serais un peu déçu parce que je l'utilise parfois mais je pourrais clairement m'en passer et peut être que j'éviterais même de perdre du temps.

Q : Pourrais-tu décrire en deux mots comment cela fonctionne, selon toi (techniquement) ?

R : Si je devais imaginer comment fonctionne une fonction comme Siri, un assistant vocal, ben j'imagine qu'il doit avoir une énorme base de données avec des syllabes ou des morceaux de mots répétés par plusieurs personnes, donc une base de données. Et du coup il a aussi les différentes voix et les intonations différentes qui sont stockées quelque part j'imagine. Et puis chaque syllabe est associée à un morceau de mots ou quelque chose qui sonne de la même manière, tu vois ? On pourrait dire qu'il y a genre un corpus de mots ou de sons qui sont associés à des fonctions et Siri collecte bout à bout les morceaux de mots que tu prononces et ils forment des phrases. Et c'est de plus en plus précis. Enfin je ne sais pas moi... C'est comme ça que j'imagine le bazar. Un genre de grand corpus dans lequel Siri peut identifier des choses à faire et répondre en conséquence.

2) Entretien Nathan :

Q : À quoi te sert ton assistant vocal ?

R : Ben du coup moi j'ai deux utilisations très précises et c'est quasi exclusivement dans le cadre professionnel. Je travaille dans le secteur événementiel comme responsable logistique et comme coordinateur d'événements et j'utilise vraiment l'assistant comme un aide-mémoire. Et du coup quand je suis en mouvement, quand je suis en déplacement, dès que j'ai une info qui me passe en tête, dès que j'ai une info dont je dois me souvenir, j'utilise énormément Siri pour me mettre des rappels et des missions à faire plus tard. Donc ça c'est ma première utilisation. Je l'ai vu utilisé une fois par quelqu'un d'autre pour un rappel sur un événement je me suis : c'est super pratique. J'ai testé et je suis devenu adepte de ce truc-là ouais... Bon après je n'en abuse pas je n'ai pas de « baraque » connectée ou quoi mais il me simplifie la vie pour pleins de trucs quoi ; quand je suis en bagnole, quand je dois encoder une adresse dans « Waze » pour exemple, je mets l'adresse de manière vocale. Et du coup quand je dois me rappeler d'un truc dans 6 mois par exemple, je le fais aussi. Je le fais pour tout. Ça peut être genre "appeler Jean-Pierre", ou fixer un rendez-vous, j'ai pris l'habitude de demander à Siri de le faire. Et avant que j'utilise Siri je n'utilisais même pas l'agenda électronique. C'est vraiment avec Siri que j'en ai vu l'utilité en fait.

Q : Donc toi l'utilise surtout dans le cadre professionnel. Ça arrive aussi d'en d'autre circonstance ? Et quel est ta deuxième utilisation principale ?

R : Je l'utilise surtout dans le cadre professionnel mais aussi personnel... même si c'est moins fréquent. Par exemple si je ne dois pas oublier de prendre mon pic-nic au frigo demain matin je pourrais l'utiliser. Mais c'est quasi que professionnellement. Et la deuxième utilisation que je fais régulièrement c'est avec "Apple Car", donc quand je conduis j'écoute les messages avec Siri je réponds via Siri aussi. Et ça du coup ça peut être pour le boulot mais ça peut être aussi des messages persos.

Q : Y-a-t-il une interaction récente que tu as eu avec l'assistant qui t'a marqué pour une raison ou une autre ? Qui t'a satisfaite ou qui au contraire t'as frustrée ?

R : Euh non en général je ne suis pas marqué par ce que fais l'assistant. C'est que ça marche bien. Mais c'est aussi parce que je ne lui fais pas faire de truc de fou non plus ! Siri me comprend bien dans l'ensemble. Je trouve que c'est une technologie qui marche super bien et je suis étonné qu'il n'y ait pas plus de gens qui l'utilise en fait. Je ne vois très peu d'aspect négatifs. Peut-être par exemple la conversion dans d'autres langues. Genre je ne dis jamais tout ce qui anglophone ou quoi... C'est toujours compliqué de demander à Siri quand il est programmé en français de lancer un artiste en anglais sur Apple Music quoi. Mais c'est logique. Si tu sais ce qu'il faut éviter t'as pas de problème.

Q : Rappel moi, ça fait combien de temps que tu utilises Siri ?

R : 4 ans

Q : Et est-ce que ton utilisation depuis toutes ces années t'a permise d'ajuster ton utilisation actuelle ?

R: Ouais clairement. Si je continue à l'utiliser c'est parce que ça marche super bien. Genre j'ai gagné du temps. Et surtout ça me permet de me décharger mentalement de choses très rapidement... C'est de la charge mentale en moins pour moi. Mais si tu veux j'ai remarqué avec le temps les choses pour lesquels c'était de la charge mentale en plus... Genre je ne vais pas l'utiliser pour naviguer sur le web ou bien pour... je ne sais pas... m'informer par exemple. Donc je choisis mes contextes. Je pense que comprendre comment l'utiliser ce n'est pas un problème mais on ajuste surtout au niveau des contextes. Et moi du coup c'est pour ces contextes-là que j'ai choisi de l'utiliser, et ça me soulage mentalement.

Q : D'accord, et est-ce que tu fais faire de plus en plus de choses à l'assistant avec le temps ? A mesure que tu te rends compte qu'il est compétent dans certains contextes ?

R : Moi je suis resté fort dans la même utilisation depuis le début. Après j'ai changé de téléphone récemment et ça marche sûrement mieux du coup je me rends compte que le fait que ça marche mieux intensifie mon utilisation. Mais ça va intensifier mon utilisation pour une action en particulier. Par spécialement pour d'autres actions.

Q : Et tu auras plutôt tendance à utiliser des mots clés ou bien des phrases complètes avec lui ? Comment tu interagis ? Tu essayes de converser un petit peu ?

R : Je fais des phrases. Je converse comme dans la vie de tous les jours. Je fais des phrases du type “Rappel moi d'appeler un tel fournisseur demain à 14h15”. Du coup une phrase simple qu'il comprend, en prenant le soin de donner toutes les infos parce que sinon il va me demander de compléter ou il ne va pas comprendre. Donc j'essaye d'optimiser un maximum. Et en termes de conversation ce sera surtout dans le cas de “l'Apple Car” par exemple ou Siri la lancer une conversation du style “Tel personne appel, est-ce-que vous voulez répondre ?” Du coup il inverse un peu le processus et c'est lui qui s'adresse à moi dans ce cas-là. Mais ce n'est pas vraiment une conversation parce que ça s'arrête tout de suite dans les deux cas.

Q : Et comment tu “réveilles” Siri ? Avec la voix aussi ?

R : Non Siri c'est un bouton sur mon écran tactile quoi. J'appuie dessus, je parle et c'est tout. Et du coup c'est un seul geste et après je vais beaucoup moins souvent dans mon annuaire, dans mes messages ect.

Q : Du coup sur base de ton expérience, comment définirais-tu l'assistant virtuel ?

R : Un raccourci, je dirais.

Q : Donc un raccourci, qui permet uniquement de gagner du temps dans certaine situation, c'est bien ça ?

R : Oui. Je l'utilise vraiment comme un outil. Mais surtout je ne sais pas comment formuler ça mais il permet de pouvoir tout mettre sous forme de rappel sans devoir euh... de manière dématérialisée. Genre je ne vais pas sortir un bic et devoir feuilleter pour retrouver la bonne page et la bonne case. Ou bien devoir fouiller dans mon téléphone. Je ne dois juste pas utiliser ma main. J'ai juste mon casque et je dis juste : « Siri, rappelle-moi ça”, et c'est parti quoi... Ça facilite l'usage parce que j'ai plus besoin de mes mains et j'utilise ça comme un outil mais comme tu l'as dit uniquement dans certains cas bien précis.

Q : Pourrais-tu décrire en deux mots comment cela fonctionne, selon toi (techniquement) ?

Je ne sais pas bien comment ça fonctionne mais je sais que ça enregistre les paroles, que ça les envoie sur les serveurs d'Apple, dans mon cas, puis à partir de ces données il fait une sorte d'interprétation de ma voix pour la formuler numériquement quoi.

3) Entretien Isabelle :

Q : A quoi te sert ton assistant vocal ? Tu l'utilise pour quelle(s) tâche(s) ?

R : J'utilise principalement l'assistant vocal pour gagner du temps. J'ai commencé d'abord euh... Par les discussions vocales sur Messenger. C'est un copain qui m'avait montré ça. Et moi ça m'a bien plu parce que... les claviers tactiles je ne m'y suis pas encore totalement fait. Je suis une "boomeuse" quoi ! Donc pour moi c'était beaucoup plus facile de directement dicter ce que je voulais... et puis voilà j'ai pris le pli, j'ai bien aimé ça. Et puis après on m'a de Google Assistant, qui permettaient de faire la même chose pour les SMS et beaucoup d'autres choses. Donc j'ai essayé et c'est vrai que depuis je l'utilise souvent, ça marche bien. Je parle à mon téléphone ! Le matin je lui demande de consulter la météo et les infos. Mais bon ça ça reste assez accessoire, moi ce sera surtout pour envoyer des SMS.

Q : Tu te sens moins seules en parlant à l'assistant ?

R : Non ! Pas à ce point-là. Je trouve ça juste plus pratique, en fait. Je demande et le téléphone le fait. Par exemple si je veux aller quelques parts je demande d'ouvrir Google Maps et je demande qu'il m'amène à une certaine adresse. Donc en voiture aussi... Je ne peux pas prendre mon téléphone en main et donc voilà, si j'ai envie d'appeler quelqu'un je peux le faire sans devenir un danger pour les autres automobilistes. C'est aussi une forme de sécurité en fait.

Q : Ça te dérange de parler en public quand t'utilise l'assistant ?

R : Oui ça me dérange un petit peu... Les autres n'ont pas à connaître toute ma vie et je n'ai pas envie de les déranger non plus. Quand je suis seule chez moi ou dans la voiture c'est calme et Google me comprend bien mais si je suis dans un lieu public avec des bruits d'ambiance c'est autre chose. Je vais devoir répéter, parler plus fort, etc. Ça ne va ni dans mon intérêt ni dans celui des autres...

Q : Comment justifier les incompréhensions ?

R : T'as tendance à marmonner ou à pas parler trop fort et à ne pas bien articuler donc finalement l'assistante se trompe dans la traduction

Q : Ouais donc c'est le bruit extérieur mais c'est aussi ta manière de parler avec lui ?

R : Oui les deux peuvent être source d'incompréhension.

Q : Tu vas privilégier les mots clés ou les phrases complètes ?

R : D'expérience j'ai l'impression que ça marche mieux si je ne fais pas des trop longues phrases. Si je donne trop d'information l'assistant risque d'être surchargé et de ne pas comprendre. Donc je vais utiliser des mots plus... "efficaces", pour aller directement à l'essentiel. Mais c'est vrai que ça nécessite aussi un certain temps d'adaptation quand tu commences à utiliser l'assistant. Au début elle ne comprend pas trop et puis petit à petit tu remarques les mots qu'elle comprend

et donc tu développes aussi un peu ton vocabulaire en fonction de ce que l'assistant comprend. Mais pour les SMS par exemple tu n'as pas le choix, tu dois dicter ton message de manière naturelle. Et quand il faut juste retranscrire un message il fait ça très bien.

Q : Justement, en quoi ton utilisation passée t'as permis d'ajuster ton utilisation actuelle ?

R : Je gagne du temps en fait. Et puis il y a certaines tâches pour lesquelles je vais commencer à lui faire confiance. Alors que pour d'autres tâches je vais peut-être préférer prendre mon GSM et faire moi-même sur l'écran quoi... Parce que je sais que l'AV ne comprendra pas où il se trompera dans ce que je veux... Par exemple si je veux faire une recherche Google c'est rare que j'utilise l'assistant parce que je sais qu'il y a une chance sur deux qu'il ne comprenne pas ma requête ou bien qu'il ne trouve pas la réponse. Et puis s'il trouve la réponse ça correspondra généralement à celle donnée par le premier site de la liste et ce n'est peut-être pas ce que je recherche. Du coup, je lui fais faire des tâches pour lesquels la réponse est unique... pour lesquels il ne peut pas se tromper.

Q : Dans quelle mesure peut-on converser, selon toi ?

R : Ce n'est pas comme ça que je le conçois... Je ne vois pas l'intérêt d'avoir une conversation avec lui... C'est vraiment euh... il s'exécute quoi. Je lui donne un ordre et il obéit. Si tu veux, on "perd" déjà assez de temps comme ça discuter avec des êtres humains, ce n'est pas pour en perdre davantage avec des machines quoi ! Et puis c'est nettement moins intéressant.

Q : Du coup pour toi l'aspect « divertissement » de l'assistant ce n'est pas intéressant ?

R : Non voilà c'est ça. Pour moi ça doit juste exécuter ce que tu lui demandes rapidement, sinon ça m'énerve. J'ai l'impression de perdre du temps quoi. Et si j'utilise l'assistant c'est pour gagner du temps ; pas pour en perdre !

Q : Comment tu définirais l'assistant vocal, sur base de ton expérience ?

R : Je ne vais pas dire que c'est un esclave, parce que ça insinuerait que c'est un humain. Mais je peux dire que c'est un esclave numérique. C'est comme ça que je le définirais. Mais si tu veux une définition plus conventionnelle je dirais que c'est un outil qui traduit ce que tu dis en action.

Q : Techniquement ça marche comment selon toi ?

R : En fait ce qui se passe sans doute c'est qu'il y a un capteur sonore qui va capter ce que tu dis... Donc il va enregistrer l'onde sonore disons, et en fonction de ça il va comparer avec plein d'autres mots dans une base de données je suppose... Et puis l'assistant va en fait lier les mots à des instructions et ça va effectuer "quelque chose". Mais tout dépend de la personne qui a programmé la machine en fait... Si cette personne à la commande « appelle » il a lié en fait la commande « envoyer un SMS » (ce qui n'aurait pas de sens hein) mais heu... c'est ce qui se

passerait concrètement. Tu peux facilement lui faire faire ce que tu veux. L'assistant ne comprend pas vraiment les mots, il associe juste un mot, ou des mots, à une action. C'est pour ça qu'il est limité dans ses capacités d'ailleurs. La programmation d'une telle machine a ses limites. C'est comme n'importe quoi en informatique en fait... Ce n'est pas parce que ça emprunte des caractéristiques à l'homme, la voix en l'occurrence, que ça échappe aux mêmes contraintes.

Q : Comment conçois-tu l'assistance vocale du futur ?

R : Pour moi c'est une technologie qui a de l'avenir... beaucoup d'avenir, mais qui va aussi entraîner beaucoup de dépendance. S'il suffit de dire pour que le téléphone fasse : beaucoup de gens qui avaient l'habitude d'utiliser le téléphone normalement vont arrêter de savoir écrire des SMS, télécharger une application, aller sur internet, etc et donc ils vont devenir dépendants de cet assistant. Pour moi on est déjà en train de perdre beaucoup de compréhension... c'est à dire que la plupart des gens ne savent pas comment fonctionnent les 3/4 des trucs qu'ils utilisent... et donc c'est l'ego qui aussi affecté. On se sent impuissant parce que qu'on est dépendant des technologies. L'assistance vocale c'est un pas de plus dans cette voie-là... Donc pour moi ça peut vraiment devenir important mais surtout dans des domaines comme le handicap ou bien les domaines qui requièrent de faire du multitasking... Par exemple dans les avions, je n'en sais rien mais on aura peut-être plus besoin de copilote ? Mais en fait ce sera essentiel dans les domaines pour lesquels on n'a pas d'autres options. Donc moi je dirais que l'avenir de cette technologie se trouve davantage dans des domaines spécifiques que dans la poche de chaque commun des mortels.

4) Entretien Sacha :

Q : A quoi te sert ton assistant vocal ?

R : Je n'en ai pas une utilité super fréquente on va dire mais je pense que la première fois que j'en ai vraiment eu l'utilité c'est quand mon père a ramené des Google assistant là... je sais plus... Google mini à la maison je crois. Mon père est assez geek, il est assez là-dedans et du coup on a de plus en plus de produits connectés à la maison et il a pris des Google machin, comme ça il pouvait les configurer sur le Google home. Comme ça genre, par exemple, il pouvait demander d'éteindre la lumière si quelqu'un avait oublié d'éteindre la lumière ou... genre il a connecté Google au chauffage. Du coup en gros par exemple pour l'eau chaude et bien on doit demander à Google d'allumer l'eau chaude. Comme ça on peut faire des économies d'eau chaude parce qu'on ne doit pas chauffer en permanence. On peut aussi mettre certaines heures, enfin... configurer Google je crois, pour qu'il le fasse. On configure genre de telle heure à telle heure, genre pas au milieu de la journée, comme ça on utilise très peu d'eau chaude. Du coup il faut demander à Google si j'ai envie de prendre ma douche à 14h et le fait de devoir demander ça nous permet de pas oublier... Enfin on le fait plus facilement, juste avec une petite phrase, du coup c'est moins contraignant et c'est plus naturel.

Q : Tu l'utilise donc sur ton téléphone et sur d'autres supports ?

R : Du coup moi j'utilise l'assistant de mon téléphone mais indirectement. Genre je l'utilise dans la voiture, et dans la voiture c'est connecté à mon tel quoi... J'ai aussi Apple Car dans la voiture et du coup je connecte mon tel à l'Apple Car et comme enfin... je fais quand même méga gaffe quoi. Je ne fais pas le con à prendre le tel au volant et tout ça... Je trouve que là c'est vraiment le cadre dans lequel c'est le plus utile. Donc si j'ai envie de me mettre un son ou quoi mais j'appuie sur le bouton de l'assistant vocal sur mon volant et je lui demande de mettre un son. Où des fois je lui demande de mettre un itinéraire aussi, dans Google Maps. Mais c'est moins fréquent, j'ai l'impression que ça marche moins bien... Mais du coup mes usages sur téléphone ça va surtout être pour appeler quelqu'un ou envoyer un message, mettre un itinéraire ou mettre des rappels par exemples. Toujours des choses assez basiques.

Q : Pourquoi ça marche moins bien quand c'est un itinéraire à ton avis ?

R : Bah je pense que c'est trop spécifique, il y a trop de détails. Et faire des corrections c'est vraiment compliqué avec la voix tu vois... Du coup je préfère m'arrêter et remplir l'adresse à la main. Je n'ai pas encore trouvé le bon moyen pour dicter mes itinéraires.

Q : Tu as des incompréhensions avec l'assistant du coup, ça se limite à cette situation-là ?

R : Oui je pense... Enfin c'est surtout quand c'est vraiment trop spécifique... Mais sinon moi je l'utilise pour les choses pour lesquels je suis sûr que ça marche, tu vois ?

Q : Comment tu justifies les incompréhensions quand il y en a ?

R : En fait j'ai eu deux utilisations... J'ai eu Google Assistant et je l'utilisais dans la voiture et franchement la moitié du temps ça ne fonctionnait pas mais je ne sais pas trop pourquoi, pourtant c'est réputé pour être un des meilleurs assistants je pense, mais là franchement dans la voiture quand je lui demandais genre d'appeler quelqu'un il ne captait jamais. Mais je ne sais pas pourquoi... Ça ne marche jamais c'était très chiant mais par contre depuis que je suis repassé à l'iPhone là y a un mois-là, avec Siri ça va nickel quoi genre... Tous les trucs que je fais avec Siri ça marche. Du coup je pense que ça dépend de l'assistant. Pas spécialement de mon utilisation. Parce qu'avec l'un ça marche et pas avec l'autre... Du coup c'est que les problèmes, quand il y en a, ils viennent directement de la technologie en fait.

Q : Mais ton utilisation a toujours été adéquate ? Ton utilisation passée t'a permise d'ajuster ton utilisation actuelle ?

R : Ouais ouais je pense... Et surtout je sais que tu veux utiliser un assistant, enfin si tu te chauffes vraiment à l'utiliser - parce que si tu trouves vraiment qu'il y a une utilité à l'assistant bah t'as envie de l'utiliser dans certaines circonstances - Et bah du coup tu peux aussi aller

t'informer sur internet parce qu'il donne un peu des astuces sur comment... enfin la manière avec laquelle tu peux prononcer pour obtenir ce que tu veux tu vois... Ouais ça j'ai déjà fait quelques fois avec Google. J'avais aussi essayé avec Bixby au début sur mon ancien téléphone mais ça j'ai vite abandonné. Même avec les instructions sur internet le truc était incapable de faire ce que je lui disais de faire. C'est largement le plus nul d'après moi, il ne capte rien. D'ailleurs il y a pleins de "memes" sur internet pour se foutre de sa gueule [rire]. Mais du coup quand l'assistant ne marche pas c'est vrai que je vais souvent voir sur internet pour avoir des phrases toutes faites. Mais pour moi ça va rester des phrases assez basiques, des choses où je me dis "là, il doit y avoir une manière de le dire...". Ce n'est pas des questions super complexes. Mais c'est comme ça que je m'améliorais moi, oui... Mais j'ai compris des choses aussi. Genre j'ai compris qu'il fallait être très synthétique, par exemple. Mais je réfléchis assez longtemps encore... et ça c'est un peu chiant tu vois ? Moi j'aimerais bien que juste j'appuie sur le bouton et que je parle normalement avec une intonation normale et qu'il capte ouais... Mais ça ce n'est pas évident encore.

Q : Plus tu l'utilises, plus tu lui fais faire plus de tâche ou c'est plutôt l'inverse ?

R : J'ai eu un peu ça au début, oui... Mais non pas vraiment en fait... enfin là j'ai toujours utilisé les assistants pour les mêmes trucs et franchement il n'y en a pas beaucoup quand j'y pense. Tout ce que je t'ai énoncé jusque maintenant mais ça se limite à ça et ça n'évolue pas quoi. Mon utilisation ces dernières années n'a pas du tout évolué à ce niveau-là. C'est bizarre parce que j'utilise beaucoup d'objets connectés pour lesquels j'ai l'impression que mon utilisation change au fil du temps mais les assistants vocaux par vraiment. Genre généralement on utilise les objets de plus en plus j'ai l'impression, ça devient une habitude, un mode vie en peu... mais ce n'est pas vraiment le cas avec les assistants vocaux. C'est encore très limité.

Q : Comment définirais-tu l'assistant sur base de ton expérience ?

R : Moi je le conçois un peu comme un outil du quotidien qui permet de te faire exécuter des tâches à ton téléphone. Mais surtout quand t'as pas tes mains pour le faire autrement en fait. Mais après c'est vrai qu'en fait quand j'y pense c'est aussi un peu du divertissement... parce que souvent pour rigoler je demande à Google à la maison de raconter une blague ou à Siri sur mon tel tu vois ? Ce genre de truc. Ça peut faire rire en société. Genre on a passé une soirée comme ça avec des potes chez moi à parler à Google et j'ai encore demandé des trucs et c'était assez marrant, on jouait avec lui. Donc ouais c'est à mi-chemin entre le jouet et l'objet pratique je dirais.

Q : T'as une idée de comment ça fonctionne ?

R : Honnêtement, aucune idée... Je sais qu'il doit y avoir un algorithme, je suppose... et qu'il prévoit un certain nombre de questions et un certain nombre de réponses et que c'est pour ça que d'année en année ça s'améliore de plus en plus parce... parce qu'il y a constamment des gens qui travaillent dessus et qui et qui, grâce aux données qui reçoivent des utilisateurs, prévoit de plus en plus de réponses à certaines questions et que c'est pour ça que ça s'améliore de plus en

plus quoi. Mais après je ne sais pas si c'est genre c'est une amélioration faites par des humains ou si c'est vraiment l'algorithme qui le fait tout seul tu vois ?

Q : Ok, et tu l'imagines comment à ce propos l'assistant vocal du futur ?

R : Franchement moi je pense que pour qu'il ait une vraie utilité ça devrait être un peu comme dans Iron Man tu vois ? Genre le "Jarvis" dans Iron Man... genre littéralement le truc il est partout et tu lui demandes un truc et il donne l'info. Moi je pense que le jour où j'utiliserais l'assistant d'avantage c'est déjà quand les tâches seront mieux exécutées et surtout quand... comme je te disais un peu précédemment euh... quand ce sera plus naturel tu vois ? Genre pour l'instant la voix robotique et tout ça c'est un truc qui me met encore un peu mal à l'aise mais si ça devient plus naturel et je remarque que c'est déjà le cas d'année en année, je l'utiliserais plus. Tu vois genre t'es dans ta maison où que tu sois, il peut t'entendre et "OK ça va Sacha ? Tu veux quoi ?"

Q : Du coup ça t'intéresserait de converser avec lui ?

Ça c'est une question honnêtement je ne sais pas trop je ne sais pas trop répondre parce que d'un côté bah tu évidemment les intelligences artificielles ben au bout d'un certain moment ça fait peur quoi... Au bout d'un certain niveau ouais. Donc je ne suis pas certain que j'aurais envie d'avoir une conversation avec un robot mais... d'un autre côté c'est un peu ça que je leur demande aussi, c'est qu'ils deviennent de plus en plus naturels. C'est ça un peu le paradoxe, c'est que d'un côté j'ai envie que ce soit de plus en plus humain pour que j'ai envie de l'utiliser mais de l'autre, quand ça va être trop humain, ça va être un "chelou"... Mais c'est vrai que je ne sais pas trop comment me positionner par rapport à ça.

5) Entretien David :

Q : A quoi te sers ton assistant vocal ?

R : Moi j'ai commencé par utiliser Bixby mais ça marchait pas du tout... En fait ils mettaient pleins de trucs en avant super pratiques quand il faisait de la pub mais concrètement l'expérience d'utilisation n'est vraiment pas top. Du coup j'ai changé et maintenant j'utilise Alexa sur mon baffle surtout... Genre le truc que je fais le plus c'est de demander de changer de musique. J'ai un peu l'air con à parler à mon baffle dans ma chambre mais au moins quand je ne veux pas me déplacer et que je suis tranquille dans ton lit je peux utiliser l'assistant quoi... C'est un peu quand t'as la flemme que tu l'utilises en fait. Et quand je l'utilise sur mon téléphone c'est aussi surtout pour la musique du coup et parfois pour les messages.

Q : Il y a des moments ou des circonstances dans lesquels tu vas privilégier l'utilisation de l'assistant vocal ?

R : En fait le truc c'est que moi je vais l'utiliser beaucoup pendant une petite période de temps, genre le temps d'une journée, et puis plus du tout. Genre pendant un moment ça va être frais dans ma tête donc je vais y penser et je vais l'utiliser, par exemple je vais l'utiliser le matin pour mettre un rappel et puis je vais me dire : "tiens, c'est vrai ça marche bien en fait Google". Et puis je vais me mettre à l'utiliser pour d'autres choses genre envoyer mes messages. Mais après ça arrive que je ne l'utilise plus du tout pendant une semaine quoi. Parce que finalement la normalité ça reste l'utilisation classique, l'utilisation tactile quoi.

Q : Tu es toujours compris quand tu interagis avec lui ?

R : Oui, moi je suis impressionné par les assistants actuels... Genre avant c'était galère j'ai l'impression mais maintenant ils comprennent tout, c'est fou. Il n'y a plus vraiment besoin d'articuler à fond, ou de reformuler mille fois, genre c'est très rare qu'il ne comprenne pas quoi. Même quand il y a du bruit ou quoi il comprend. Maintenant ce qui m'embête plus c'est quand il ne comprend pas et qu'on ne sait pas pourquoi. Du coup on ne sait pas si on doit bêtement répéter la phrase ou bien si on doit la reformuler. Surtout quand t'as pas l'œil sur le téléphone parce que tu conduis par exemple ou bien parce que t'es loin parce que ton baffle est à l'autre bout de la pièce, tu vois ? Mais heureusement ouais il n'y a plus d'incompréhensions presque. Et quand il y en a généralement c'est parce que l'assistant ne peut juste pas répondre à la demande mais il la bien comprise.

Q : Ton utilisation passée t'as permis d'ajuster ton utilisation future ?

R : Je pense que l'apprentissage du "vocabulaire" [que l'on utilise avec lui], on l'a développé au fur et à mesure parce que on a appris à se comporter d'une certaine manière, à faire des demandes qui seront mieux comprises et tu sais qu'il faut attendre un temps de pause une fois que t'as fait ta demande, etc. Genre au moins attendre qu'il te donne le feu vert, du genre : "qu'est-ce que tu veux écrire comme message" par exemple. Donc t'apprends globalement des trucs par rapport à ta propre utilisation en fait. Mais je pense qu'à terme évidemment la technologie va évoluer et j'imagine que... enfin ce serait cool de pouvoir à la fin, genre juste causer normalement comme si tu parlais à un pote ou quoi. Et je pense que le truc qui bloque pour le moment c'est le fait qu'il ne soit pas fluide... Même si ça marche bien pour certains trucs et qu'il n'y a pas trop d'incompréhension ça prend trop de temps. En soi c'est de l'optimisation... Si je me rends compte que je peux faire quelque chose plus vite par la voix je le fais par la voix, si je peux le faire plus vite par moi-même, ben je le ferai avec mes mains. Et du coup si on imagine un assistant vocal qui va plus vite dans tous les cas de figures bah j'utiliserais l'assistant à chaque fois. Je crois qu'on cherche juste la rapidité en tant qu'utilisateur.

Q : Comment définirais-tu l'assistant sur base de ton expérience ?

R : Pour moi c'est un outil mais qui reste genre de l'ordre de ce qui n'est pas nécessaire quoi... C'est quelque chose qui te permet d'améliorer ou d'optimiser certains trucs genre qui te permet de te simplifier la vie dans certaines situations par exemple quand t'es dans la voiture et que tu veux écrire de message à voix haute mais après... Je ne pense pas que ça soit la manière la plus pratique d'utiliser son téléphone dans la vie de tous les jours quoi.

Q : Comment ça marche selon toi ?

R : Moi j'imagine que ça va genre reconnaître les mots que tu dis ouais... et puis j'imagine que t'as aussi une histoire de "machine Learning" là... au fur à mesure où tu l'utilises il va apprendre plus facilement et reconnaître tes expressions et la manière dont tu parles et tout ça. Mais sinon je pense que c'est ouais ça doit sûrement reconnaître les mots et puis reconstruire des phrases mais après comment ça fait pour reconnaître les phrases ça je n'en sais rien. C'est sûrement l'algorithme... Mais non à part ça je ne sais pas vraiment comment ça fonctionne.

Q : Comment tu conçois le futur assistant vocal idéal ?

Je pense que pour les personnes comme nous [des utilisateurs lambda] ça ne sera jamais une technologie qui va prendre le pas sur le reste. Je pense que ça va se développer à fond, et que ça peut être devenir pratique dans plus de situations que c'est le cas aujourd'hui, mais je pense que là où ça peut être un réel avantage c'est par exemple chez les personnes handicapées ou chez les vieux, genre des personnes qui ont plus de mal avec la technologie et puis les handicapés qui ne sont pas en pleine possession de leurs moyens... et le fait de pouvoir tout contrôler avec la voix je pense que ça a une réelle plus-value dans ces domaines là... Mais pour le moment et pour le commun des mortelles comme moi je pense que ça restera globalement un gadget, sauf s'ils arrivent à vraiment développer un truc qui permet d'avoir une utilité similaire à celle qu'on a aujourd'hui avec nos autres moyens d'interagir avec les objets. Mais ça va peut-être changer avec le temps, du coup. Après moi je n'y tiens pas trop, surtout que d'un autre côté il y a aussi la peur de parler tout seul dans les lieux publics... Du coup même si c'était super développé on n'évitera jamais le fait que la voix c'est super indiscret en public et même chez soi je trouve ça assez désagréable de devoir mettre des mots sur ses actions.

6) Entretien Alix :

Q : A quoi te sers ton assistant vocal ?

R : Moi l'assistant vocal je l'utilise quand je suis dans une situation difficile... donc par exemple que je suis au volant et que je ne peux pas écrire message, ben genre je dis "coucou, virgule, à la ligne, ça va, point." enfin tu vois ce que je veux dire.

Q : Et à part pour envoyer des messages tu l'utilises pour quoi ?

R : En général, je l'utilise surtout en soirée pour rigoler, mais sinon plus sérieusement ça va être pour rentrer une adresse ou parfois je lui demande des choses assez simples, genre pour des requêtes sur le net du style : "quel temps va-t-il faire demain ?" mais ça se limite à ce genre de truc.

Q : Tu as le sentiment d'être toujours comprise ?

R : Non pas toujours... des fois c'est galère. En fait quand c'est pour dicter un message ça c'est hyper facile : tu dis genre : "coucou, virgule, ça va, point d'interrogation, à la ligne, blablabla". Ça ça fonctionne vraiment bien mais quand tu poses une question une fois sur deux l'assistant dit qu'il ne comprend pas ou il te répond complètement à côté... J'ai l'impression que c'est un autre Siri quand tu poses une question en fait, et du coup il ne capte rien.

Q : Comment les justifier ces incompréhensions ?

R : Je ne sais pas... Je ne me pose pas trop de questions en fait... Quand ça ne marche pas j'utilise mes doigts. Je ne cherche pas à comprendre pourquoi ça ne marche pas. Mais je pense que la technologie n'est pas faite pour comprendre tout ce qu'on dit, c'est juste ça. C'est normal que des fois elle ne puisse pas répondre. Si la réponse n'est pas sur internet ou que t'utilises des mots que genre... elle ne connaît pas ben... Elle ne pourra pas donner de réponse quoi. Après j'ai une demi-sœur handicapée et malvoyante et elle, elle utilise tout le temps Siri. Et pour elle c'est super pratique. Mais du coup elle, elle ne peut pas se dire comme nous : "tant pis j'utilise mes doigts, j'irai plus vite"... Elle est obligée de se faire comprendre. Mais elle m'a déjà dit qu'elle n'avait jamais de problème avec Siri du coup c'est cool.

Q : Ton utilisation passée t'as permis d'ajuster ton utilisation future ?

R : En fait moi, pour l'utiliser correctement de base, je posais seulement les phrases type que Siri proposait. Et du coup j'ai continué à poser ces questions-là pour genre mettre un réveil, mettre un rappel ou passer un appel, ou écrire un message ou quoi. Mais du coup depuis que j'ai vu pour quoi et comment je pouvais l'utiliser bah je n'ai pas cherché à lui faire faire d'autres choses... En plus comme je disais les questions je trouve qu'il les comprend pas du tout du coup je préfère lui faire faire des commandes quoi.

Q : Comment définirais-tu l'assistant sur base de ton expérience ?

R : Bah moi je dirais que c'est un exécutant de commande du coup. C'est comme un assistant de chirurgien... Genre tu lui demandes le scalpel et il te le donne [rire]. Mais voilà ce n'est pas un assistant qui est fait pour réfléchir avec toi et t'apporter des réponses à tout quoi. Il ne sait rien, il peut juste faire deux trois trucs à ta place, pour t'alléger le travail ou pour te permettre de faire plusieurs choses à la fois... En fait quand les gens sont dans la capacité d'utiliser autre chose, ou s'ils ont le temps, ils vont toujours le faire je pense. Du coup on utilise surtout la voix quand on n'a pas d'autres choix j'ai l'impression. Moi c'est souvent quand je suis occupé aussi

que je vais l'utiliser. C'est plus pour dépanner qu'autre chose. C'est un outil de dépannage aussi.

Q : Comment ça marche tu penses, en deux mots ?

R : Je n'en sais rien. Je sais juste que ça écoute en continu parce que genre que tu dis "Hey Siri" ou "Hey Google" et ben le téléphone réagit. Je trouve ça un peu flippant d'ailleurs. Parce qu'au début il faut aussi configurer sa voix. Du coup si ça tombe il sait aussi différencier quand c'est toi qui parles ou bien quand c'est quelqu'un d'autre... Mais du coup je ne vois pas trop l'intérêt qu'ils ont de savoir ça en fait... mais en vrai je m'en fiche un peu de savoir comment ça marche.

Q : Ton assistant vocal du futur il ressemble à quoi ?

R : Je pense que ça va rester de l'ordre du gadget. Au niveau de la facilité [d'utilisation] je pense qu'ils vont faire des progrès mais c'est tout... En fait au final j'ai l'impression que c'est quand même avant tout un atout marketing de dire : "ouais, il y a Siri sur le téléphone" mais au final les gens ne s'y intéressent pas spécialement beaucoup. Après avec tout ce qu'on fait dans le domaine de l'intelligence artificielle je pense qu'on peut aussi être surpris. On pourrait avoir un assistant qui apprend tellement des humains qu'il s'en rapproche de plus en plus dans sa manière de parler, dans sa compréhension, etc.

7) Entretien Célie :

Q : A quoi il te sert ton assistant vocal ?

Je l'utilise pour pleins de petite choses. Pour mettre de la musique, pour faire des petites recherches, pour mettre des rappels ou bien pour envoyer des messages par exemple.

Q : Il y des circonstances plus adaptées pour ton utilisation ?

R : Je dirais dans la rue quand j'ai les AirPods ou bien quand je cours, quand je fais du sport. Dans des situations où ne t'as pas envie de t'arrêter ou t'as envie de faire plusieurs choses à la fois.

Q : Ça te permet de gagner du temps ?

R : Je ne trouve pas non, ce n'est pas un gain de temps. Surtout qu'il ne comprend pas toujours ce que tu lui dis.

Q : Justement, il y a un moment en particulier où tu n'as pas été comprise récemment ?

R : Oui ce matin je voulais mettre une musique en anglais et il ne comprenait pas le nom de la musique, du coup j'ai dû mettre le son moi-même.

Q : Et quand tu interagis en français avec l'assistant tu as moins de problème ?

R : Oui en français ça va mais il devrait comprendre les mots en anglais aussi... J'utilise tout le temps l'anglais moi, surtout pour la musique. A quoi ça sert de permettre de commander la musique avec Siri s'il ne comprend pas le nom des artistes, tu vois ? Mais après si c'est des noms connus il est quand même capable de les reconnaître donc ça va.

Q : Comment tu justifierais les incompréhensions comme celle-là et les autres quand il y en a ?

R : Ce que je demande c'est peut-être trop spécifique... Je surestime peut-être trop Siri.

Q : Comment tu t'adresses à lui ? Avec des mots clés ou plutôt avec des phrases comme à un autre humain ?

R : Je vais lui parler pour qu'il comprenne donc surtout pas par mots-clés, ça c'est sûr il ne comprendra pas... donc je vais faire des phrases complètes du style "Hey Siri, peux-tu régler l'alarme pour machin"... si jamais tu dis "alarme 3h30" je pense qu'il ne comprendra pas.

Q : Et comment déclenches-tu l'assistant ?

R : Moi en fait j'ai commencé à utiliser Siri depuis qu'ils ont créé le truc "Hey Siri" où tu pouvais ne pas déverrouiller ton écran. Du coup je dis : "Hey Siri" et puis je commence à parler et c'est vraiment ça que je trouve pratique. S'il faut sortir son téléphone et appuyer sur un bouton avant de parler de vois pas trop l'intérêt. Ce qui est important c'est la réactivité quand t'en a besoin.

Q : T'as le sentiment que ton utilisation passé t'as permis d'ajuster ton utilisation actuelle ?

R : Avec Siri moins qu'avec Google Assistant. J'ai utilisé les deux et pour Google je devais vraiment m'adapter j'ai l'impression. Genre tu essayes tu lui dis un truc, il ne comprend rien et donc dans ce cas-là tu vas devoir redemander autrement. Mais ça c'est que quand t'es confrontée à des problèmes d'incompréhension et avec Siri j'étais moins confrontée à ce genre de problèmes.

Q : Ton utilisation est différente aujourd'hui ?

R : En fait depuis que j'ai les AirPods je l'utilise plus parce que ça me permet de commander la musique à distance par exemple, et il y a un micro sur les AirPods. Du coup je peux par exemple régler le son facilement sans devoir sortir le téléphone. Avant ça je ne l'utilisais pas

pour ça. Je l'utilisais seulement pour régler une alarme ou bien pour mettre un minuteur pour mes pâtes ou ce genre de chose. Donc avec le temps je découvre parfois de nouvelles utilités, oui.

Q : Dans quelle mesure tu penses qu'il y a moyen de converser avec l'AV ? Tu trouverais ça souhaitable ?

R : Pas vraiment... Il faudrait vraiment s'emmerder pour vouloir converser avec l'assistant. Mais en fait... si peut-être que j'aimerais bien en fait. Mais sur mon ordinateur alors, pas sur téléphone.

Q : Pourquoi ?

R : Je ne sais pas... Parce qu'en fait comme mon ordi est un outil de travail et j'aimerais bien avoir une sorte d'assistance tu vois ? Un assistant lié au boulot alors plutôt... Une sorte de personne qui m'aide pour m'organiser dans le cadre de mon travail tu vois ? Parce que pour le moment j'ai l'impression qu'il se concentre sur des trucs du genre faire des blagues, pouvoir répondre à des questions persos et tout mais ça ce n'est pas très intéressant pour les gens j'ai l'impression. Je préférerais mille fois pouvoir converser un assistant compétant, genre qui aurait en mémoire ce que moi j'ai oublié ou que je ne sais pas.

Q : Sur base de ton expérience et de ton utilisation, comment tu définirais l'assistant vocal ?

R : C'est... rien, en fait. Ça ne fait rien de plus que le téléphone. C'est juste une fonctionnalité du téléphone quoi.

Q : Comment ça fonctionne techniquement, selon toi ?

R : Aucune idée...

Q : Du coup tu flippes un peu par rapport à la confidentialité de tes données ou tu t'imagines des choses par rapport au fonctionnement de la machine ?

R : Non je pense qu'on est écouté de toute façon... Tu vois donc que tu sois écouté ou pas écouté je ne pense pas que ça change quelque chose... Par exemple mes parents je sais qu'ils coupent le micro du Google home à chaque fois mais moi je le laisse tout le temps comme ça je sais que si jamais j'en ai besoin je n'ai pas besoin d'aller enlever le micro... Mais eux ils ont peur et ils ne veulent pas être écouté. Mais moi je pense que sur ton téléphone tu es écouté, sur ton ordinateur t'es écouté, bref sur plein de choses, et s'ils veulent t'écouter ce n'est pas avec le micro du Google Home qu'ils vont le faire quoi.

Q : Comment tu te représentes l'assistant vocal du futur ?

Je n'ai pas l'impression que beaucoup de gens l'utilisent... Mais d'un côté je me dis beaucoup de monde utilise les vocaux [cnf. Messages vocaux], du coup c'est vrai que les gens aiment énormément la voix... Et on pense souvent qu'on gagne du temps mais en vrai c'est lourd parce que lire ça va beaucoup plus vite qu'écouter un vocal de 3 min qui ne va pas du tout à l'essentiel. On s'étend beaucoup plus avec la voix j'ai l'impression, on synthétise beaucoup moins. Du coup la personne qui parle va penser que c'est plus rapide et celui qui va recevoir l'information il va penser le contraire... Donc en fait ça dépend de quel côté tu te positionnes. Mais du coup je pense que l'assistant idéal il comprendrait parfaitement tout ce qui est dit, comme cela ça permettrait aux gens d'utiliser leur voix et d'avoir l'impression de gagner du temps, mais quand il donnerait une réponse, il la donnerait sous forme de texte plutôt, pour éviter la voix robotique et éviter les réponses à rallonge. Mais il faudrait tout organiser autour de ça en fait...

Q : C'est-à-dire ?

R : Par exemple si jamais dans ton "Google Calendar" tu vas mettre aujourd'hui je mange de 13h00 à 13h30 avec Theo, il doit connaître cette information et pouvoir te la ressortir dans le bon contexte... Pour qu'on utilise tout son potentiel, il faut qu'il connaisse tout sur nous et qu'il soit omniprésent. Moi je ne l'utilise pas énormément aussi parce que j'oublie qu'il est là en fait.

8) Entretien Paul :

Q : A quoi vous sert votre assistant vocal ?

R : J'utilise l'assistant de Google depuis 1 ans environ, et pour moi la petite révolution ça a vraiment été les SMS. Pour les SMS je trouve ça vraiment fascinant. Il n'y a presque jamais d'erreur dans la retranscription. Ça m'arrive de repasser derrière pour rajouter une virgule ou pour modifier un mot, mais la plupart du temps il n'y a rien à redire...

Et alors ce que je trouve encore plus impressionnant c'est la capacité qu'il a à reconnaître les contacts. Du coup je peux dire : "envoie un message à un tel", il va identifier la personne et me demander ce qu'il doit envoyer. Et puis donc je dicte le message, il le retranscrit mot à mot, et je n'ai plus qu'à confirmer l'envoi. Et la plupart du temps tout ça se déroule de manière très fluide.

Pour le reste j'ai commencé à l'adopter aussi pour d'autres petites choses du quotidien, comme pour demander la météo ou le programme télé par exemple... ou pour demander des recettes, des petites choses comme ça quoi.

Q : Dans quelles circonstances faites-vous appel à lui ?

R : Moi ce sera presque exclusivement à la maison. Ou bien au boulot, mais alors quand je suis tout seul. Parce que ça reste assez gênant de parler à son téléphone en public, je trouve. C'est un peu ridicule, quoi... Donc dicter mes messages c'est comme un petit plaisir coupable quoi. Je ne le fais pas en public. En famille je m'en fou, mais pas en public.

Q : Il y a des situations particulières dans lesquels vous utilisez l'assistant ?

R : En bien ce sera particulièrement utile quand je cuisine par exemple... En fait il y a des situations où tu n'as pas vraiment le choix. Quand tes mains sont mouillées ou quand tu portes des gants par exemple, ce n'est pas possible d'utiliser le tactile du téléphone. Alors bien sûr tu peux toujours sécher tes mains ou enlever tes gants mais le plus simple ce sera quand même d'utiliser Google. Mais moi personnellement j'utilise l'assistant aussi quand j'ai les mains libres. Dans tous les cas je trouve que c'est assez confortable l'idée de ne pas avoir de menus, de boutons et tout ça.

Q : Pouvez-vous me parler d'une interaction récente ? Qu'est-ce qui vous a rendu satisfait (ou pas) ?

R : Alors une interaction récente je ne sais pas mais il y a un truc qui me dérange c'est quand il s'active tout seul... Donc normalement il s'active quand on dit "OK, google", mais moi souvent il s'active sans que je lui demande. C'est très désagréable parce que ça peut arriver à n'importe quel moment. Du coup tu peux être en réunion et avoir ce téléphone qui se met à parler tout seul quoi... Et puis non seulement il parle tout seul mais quand il est activé il t'écoute et il peut déclencher une commande ! Parce que une fois qu'il s'active il va automatiquement écouter ce que tu dis... Donc ça c'est un gros point noir de cette technologie.

Q : Comment justifiez-vous ces réveils soudains de l'appareil ?

R : Ben au départ je pensais qu'il reconnaissait simplement des sonorités proches du "Ok Google", mais en fait finalement j'ai remarqué qu'il s'activait aussi avec des mots qui n'ont rien à voir. Donc j'ai du mal à comprendre. C'est un bug, quoi.

Q : Vous vous confrontez à d'autres incompréhensions avec l'assistant ? La conversation est-elle possible selon vous ?

R : J'ai remarqué que quand tu essayes d'avoir une espèce de "conversation" avec lui, ça aboutit presque toujours sur des incompréhensions. La dernière fois je voulais voir ce que l'assistant pouvait faire, parce que si tu demandes à l'assistant "que peux-tu faire ?" il te propose une liste de chose que tu peux lui dire. Et dans la liste il y avait quelque chose comme : "lancer un quizz". Du coup j'ai essayé et il m'a répondu un truc du style "Vous préférez un quizz de culture générale ou bien un quizz de divertissement ?". Ce sur quoi j'ai rétorqué : "culture générale" et j'ai été renvoyé sur la page google qui correspondait à la recherche "culture générale"... C'est comme s'il avait oublié qu'il avait posé une question juste avant si tu veux. Mais parfois comme avec les messages il est capable d'enchaîner quelques questions. Donc ça dépend. Mais je pense

que la conversation reste compliquée, oui. Et ça ne m'étonne pas. Le langage c'est quelque chose et la voix c'est autre chose. Ce n'est pas parce qu'il y a la voix qu'il y a forcément "les capacités conversationnelles".

Q : Estimez-vous que votre utilisation passée vous ait permis d'ajuster votre utilisation actuelle ?

R : Je pense qu'avec le temps je comprends mieux comment ça marche, oui. Par exemple, au début je me ruais pour répondre, alors que maintenant j'attends le petit signal sonore avant de parler. Donc à ce niveau-là, oui... Mais je pense que c'est la même chose pour toutes les innovations et toute la technologie, ça demande un certain temps d'adaptation. Avec le smartphone c'était pareil. Ici c'est une nouvelle manière d'interagir. Et d'un côté il n'y a rien de plus intuitif que la voix donc ça facilite les choses... Mais d'un autre côté on parle de la voix avec une machine. Du coup ce n'est pas aussi naturel, on ne sait pas toujours quel mot employer, ou plutôt on ne sait pas toujours ce à quoi la machine pourra répondre... Pour ça, comme j'ai dit, on est obligé de demander : "Google, qu'est-ce que tu peux faire ?". Et je suppose qu'avec le temps la liste de chose s'agrandi mais moi à priori je vais continuer à l'utiliser pour les choses que j'ai l'habitude de faire. Je ne vais pas aller me renseigner tous les mois pour savoir comment l'application a évolué quoi. Mais c'est vrai que si un jour je découvre de nouvelles utilités à l'assistant je le ferai parce que ça me plaît bien de pouvoir utiliser ma voix.

Q : Sur base de votre expérience, comment définiriez-vous l'assistant virtuel ?

R : Pour moi ? C'est une manière alternative d'interagir avec une machine. Et ça peut parfaitement se combiner aux gestes qu'on a l'habitude faire. Moi j'utilise les deux. Je vais préférer les gestes quand il faut être silencieux et quand j'ai mes mains disponibles, et la voie dans les autres situations donc, quand je suis tranquille à la maison ou bien quand j'ai les mains occupées. Du coup je trouve que ça vient compléter un manque d'une certaine manière. Ça vient simplifier la vie à beaucoup de monde, moi y compris. Ma génération n'a pas été baignée dans le numérique comme les jeunes d'aujourd'hui, donc c'est vrai qu'on interagi pas avec les machines comme on respire, comme la jeune génération le fait. Et populariser la voix comme mode d'interaction je trouve ça très bien, surtout pour certains publics.

Q : Justement, comment vous représentez-vous l'assistant vocal du futur ?

R : Je pense qu'on va chercher à "l'humaniser" de plus en plus et je ne suis pas sûr que ce soit une bonne chose. Autant je suis convaincu qu'il faut développer cette technologie, autant je pense qu'aller dans le sens de "l'humanisation" c'est dangereux. C'est vrai qu'actuellement ça manque un peu de convivialité, c'est parfois un peu sec, un peu froid. Mais au moins ça nous rappelle qu'on a affaire à une machine. Je pense que ce serait plus intéressant d'approfondir cette technologie sur le fond que dans la forme. Parce que c'est très intéressant de pouvoir utiliser la voix : ça veut dire gagner du temps, ça veut dire passer moins de temps sur les écrans, et ça veut dire aussi permettre à des personnes âgées ou bien des personnes handicapées d'utiliser des smartphones comme nous. Donc je pense que c'est bien pour tout le monde. Mais

si ça devient un copain c'est dangereux. Ça doit rester un outil de commande. Et après il ne faut pas oublier d'avancer en respectant les règles de confidentialité, ect. Surtout avec les progrès dans le domaine de l'intelligence artificielle et tout ça. Parce qu'on a fait qu'à des grands groupes : Google, Apple, etc. et eux tout ce qui veulent c'est vendre et obtenir des données. Donc il faudrait aussi que le développement de cette technologie s'accompagne de nouvelles réglementations.

Q : Justement, vous comprenez un petit peu le fonctionnement d'un assistant vocal ? Si vous deviez décrire en deux mots comment ça marche ?

R : Je n'y connais rien. Mais je sais que l'intelligence artificielle fonctionne à partir de grosses bases de données. Du coup c'est dans l'intérêt de Google de collecter un maximum d'information chez les utilisateurs... Mais après que ça soit par écrit ou par la voix ça ne change rien, l'intention est la même. Surtout que tout ce qui est dit est retranscrit et analysé par l'assistant je suppose. Donc au final ils exploitent des données écrites dans tous les cas. Et puis tout ça doit être stocké sur des serveurs j'imagine.

9) Entretien Juliette :

Q : A quoi te sert ton assistant vocal ?

R : Il me permet de faire des petites recherches à ma place. Il me permet d'obtenir des informations même dans des moments où je ne peux pas forcément utiliser mes mains. Par exemple quand je suis au volant. Donc c'est quand même très pratique au final. Et puis sinon je l'utilise pour la météo avant que je sorte, pour prévoir le temps qu'il faut pour aller d'un endroit à l'autre, etc. Des petites choses pour lequel je passerais plus de temps si je devais taper moi-même ou faire la recherche sur internet.

Q : Il y a des situations particulières dans lesquels ta utilises l'assistant ?

R : Quand je cherche des informations qui sont quand même faciles d'accès mais qui prendrait plus de temps à chercher en les tapant, ou en devant ouvrir le navigateur et puis taper. Et dans d'autres applications aussi. Parfois c'est cool d'avoir une réponse instantanée. Et puis comme mon téléphone est localisé par exemple quand je demande la météo je ne dois même pas préciser où je suis. J'ai directement la météo en fonction de ma position. Ou par exemple quand j'ai besoin d'un itinéraire je ne dois pas ouvrir une application et taper le point de départ et d'arriver je dis juste : "Ok Google, combien de temps me faut-il pour aller de Genappe à Waterloo ?" et j'ai la réponse instantanément, c'est quand même plus pratique.

Q : Tu vas plus l'utiliser seul ou en groupe ?

R : Je vais plus l'utiliser quand je suis tout seul. On ne me verra jamais demandé quelque chose à mon assistant vocal devant des amis sauf si c'est pour leur montrer comment fonctionne mon assistant vocal ouais, ce qui du coup n'est pas vraiment de l'utilisation...

Q : Pourquoi tu ne l'utiliserais pas face à des amis ?

R : Parce que ça fait un peu bizarre de commencer à parler à mon téléphone... Dans ce cas-là je préfère prendre un peu plus de temps, tant pis. On ne parle pas non plus de tâche très chronophage. Finalement quand il faut le faire à la main ce n'est pas la fin du monde non plus.

Q : Pourrais-tu me parler d'une interaction récente ? Qu'est-ce qui t'a rendu satisfait (ou pas) ?

R : En générale j'aime bien la rapidité des réponses mais maintenant il y a un truc qui est parfois un peu embêtant c'est dès qu'on veut faire une recherche un peu plus approfondie c'est tout de suite plus compliqué. Admettons que je veuille parler avec mon père de quels étaient les meilleurs films de l'histoire euh... Je ne crois pas que Google soit capable de comprendre ça et de me donner une liste intéressante. Il va commencer à me sortir des résultats un peu aléatoires en fonction de ce que d'autres internautes ont recherchés peut-être, une réponse plus ou moins plausible, mais pas vraiment conforme à ce que je recherche.

Q : Tu comprends donc quand ton assistant va être utile et quand il ne va pas l'être ?

R : Oui

Q : Est-ce que c'est ton utilisation passée qui t'as permis d'ajuster ton utilisation actuelle ?

R : Oui, je pense

Q : Dans quelle mesure ?

R : Je fonctionne de la même façon qu'avec une recherche Google. Du coup je vais penser mots-clés. Donc je comprends quels mots sont importants dans la recherche et à partir de là je fais ma commande. Donc il y a des fois où je ne vais pas dire "Ok Google, dis-moi quelle est la date de naissance de Charlemagne" mais je vais plutôt juste dire "OK Google, cherche date naissance charlemagne". En fait je pense que ça marche avec des phrases entières. D'ailleurs je le fais aussi parfois. Mais utiliser dans mots-clés ça limite les erreurs je pense. Quand il y a moins de mots à comprendre il a aussi moins de chance de faire des erreurs. Quand tu utilises une machine tu dois aussi penser à comment l'utiliser au mieux. Genre si je suis en voiture et qu'il y a un nid de poule devant moi, je peux me dire "ok ça va passer" ou bien me dire "oui effectivement ça pourrait passer, mais je vais plutôt le contourner pour éviter les dégâts".

Q : Comment décrire l'usage de l'assistant à une personne non-initié ?

R : J'ai tendance à utiliser un bouton qui se trouve sur mon écran. Mais par contre j'ai la fonction Google qui est active sur téléphone. Donc à tout moment je peux déclencher Google avec ma voix aussi si je le souhaite.

Q : Et ensuite ? Quel est la suite du processus d'interaction avec ton assistant ?

R : Avec mon assistant actuel je n'essaye pas vraiment de converser. Je me rappelle quand j'ai découvert les assistants vocaux à l'époque c'était Siri sur iPod Touch, que je m'amusais à demander des blagues à Siri et à lui dire si je les aimais bien ou pas parce que je savais qu'il y avait un minimum d'interaction mais maintenant dans mon utilisation actuelle je ne le fais plus trop je me contente de poser des questions et d'obtenir des réponses.

Q : Donc si je comprends bien avant tu cherchais à lui faire dire des choses, t'explorait un peu ses capacités en termes de répartie et tout ça mais maintenant tu te contentes d'aller à l'essentiel ?

R : Oui maintenant je me contente de fonctions plus basiques, je l'utilise davantage comme un moteur de recherche la plupart du temps. Le reste ça ne m'intéresse plus.

Q : Quand tu rencontres des incompréhensions, comment tu les justifies ?

R : Il arrive effectivement qu'il y ait des incompréhensions. Je pense que ça peut être dû à ma formulation ou à mon accent qui n'est pas toujours très exacte, et je ne suis pas quelqu'un qui articule énormément... du coup ça m'arrive de temps en temps que l'assistant vocal ne comprennent pas ce que je veux. Quand c'est le cas généralement je m'en rends compte, parce qu'il va répéter la recherche ou bien l'inscrire sur l'écran du genre il va dire "recherche la date de naissance de Charles Martel" au lieu de "Charlemagne". Enfin ça ce serait un peu gros mais c'est l'idée. Souvent dans ces cas-là je me rends compte mais des fois je ne vais pas faire attention parce qu'il s'agit d'un petit élément de langage ou quoi et du coup je ne fais pas la différence entre ce que je voulais demander et ce que mon assistant a compris. Donc je peux me retrouver avec une incohérence au niveau de la réponse.

Q : Comment tu réagis dans ces cas-là ?

R : Je vais essayer une deuxième fois et je vais reformuler correctement. Ou bien si je sens que c'est mon accent le problème et je vais redire la même phrase mais en articulant comme il faut. Ou alors si je suis dans un moment où j'ai accès à mes mains et que je me rends compte que j'utilise un mot genre un nom propre ou un néologisme que l'assistant aura du mal à comprendre dans ce cas-là je vais aller moi-même le taper à la main parce que je sais bien que j'aurais beau répéter ça ne changera rien. La machine a des limites. Mais dans ce cas-là c'est vraiment une perte de temps. Parce que j'ai essayé parfois plusieurs fois avant de me résoudre à finir le travail à la main.

Q : Et est-ce que tu te rends compte parfois à l'avance, avant même de faire une tentative que ça ne vaut pas la peine d'avoir recours à l'assistance vocale ?

R : Oui je sais par exemple que je ne peux pas lui demander de me traduire un mot dans une autre langue. Je le sais à l'avance. Je ne vais pas lui demander de traduire de l'allemand parce qu'il ne va pas du tout comprendre ce que je veux dire étant donné qu'il s'agit d'un assistant qui a été mis en place pour comprendre l'allemand. Donc moi qui ait l'habitude de passer d'une langue à l'autre je ne peux pas le faire quand je parle avec Google. Ce sera l'une ou l'autre mais pas les deux.

Q : Sur base de ton expérience, comment définirais-tu l'assistant virtuel ?

R : Un outil qui permet de gagner du temps.

Q : Mais tu m'as quand même dit que dans certains cas il t'en faisait perdre ?

R : Oui mais comme je disais généralement je finis par m'habituer et anticiper les moments où il va m'en faire perdre. Du coup la plupart du temps je perds plus de temps parce que j'anticipe et je tape directement. C'est un outil que j'ai appris à manier quoi. Tout doucement oui, il a fallu du temps, la première fois forcément on ne sait pas trop où se limite la capacité de l'assistant vocal, mais maintenant c'est bon quoi. Disons que je ne suis pas capable de l'utiliser au maximum de son potentiel non plus mais dans l'utilisation que moi j'en fais je ne joue pas au-delà de ses limites. Comme ça je ne m'énerve pas si ça ne marche pas !

Q : Comment ça fonctionne, en deux mots, selon toi ?

R : Alors le fonctionnement qu'il y a derrière je pourrais vite faire expliquer oui mais je ne pense pas que c'est l'objectif.

Q : Si ! Si tu as une idée de comment ça marche techniquement ça m'intéresse.

R : Bah donc avec un système de reconnaissance vocale l'assistant va retranscrire les paroles en mots et puis comme j'utilise l'assistant de Google il va aller directement aller copier ces mots-là dans le moteur de recherche. Du coup il va transférer les mots clés que j'ai donné et il va me ressortir le premier résultat.

Q : Et comment tu te représenterais ton assistant vocal du futur ?

R : Je pense que ça pourra être utile dans le cadre de la domotique. Par exemple allume moi le four à 130°. Ça doit déjà exister mais j'imagine qu'on pourra le faire à partir du smartphone aussi et qu'on pourra tout diriger à distance. Mais maintenant ça va garder ses limites au niveau du langage. Je ne pense pas que je pourrai observer de mon vivant un assistant vocal capable de comprendre toutes les nuances de la langue ou capable de comprendre plusieurs langues en même temps... Peut-être plus tard, pourquoi pas, mais là tout de suite il me semble que ça va

être compliqué. Mais c'est surtout au niveau du nombre d'appareil connecté et donc du nombre de tâche qu'il va pouvoir effectuer, et notamment dans le domaine de la domotique. Ça peut avoir un très fort impact. Maintenant pour tout ce qui est utilisation de tous les jours sur téléphone je pense que ça va grandir aussi parallèlement à la création de nouvelle application etc. Mais je ne pense pas que la technologie en tant que tel va radicalement changée. Elle est déjà assez performante et les changements seront assez lents. Je ne crois pas que tout le monde va se mettre à l'utiliser du jour au lendemain.

Q : Et quid de la capacité de converser par exemple ?

R : Euh alors moi personnellement ça ne m'intéresse pas mais maintenant ça pourrait être intéressant. Si on prend un exemple extrême... genre dans le cadre du petit vieux qui n'a personne à qui parler et qui peut se mettre à parler avec son assistant vocal alors oui pourquoi pas. Mais moi je n'y crois pas vraiment. C'est un peu un fantasme cette idée du robot intelligent qui te parle et avec qui tu peux avoir une vraie conversation... Moi ce que je voudrais c'est juste un assistant qui puisse échanger des informations pertinentes par rapport à ce que je recherche.

10) Entretien Maxime :

Q : À quoi te sert ton assistant vocal ?

R : Moi j'avoue que je l'ai peut-être utilisé, juste pour le tester cette semaine... Ma dernière vraie recherche date d'il y a un petit temps. Et c'était plus du jeu qu'autre chose, tu vois ? Voir comment ça fonctionne, tu rigoles et après c'est vrai que tu l'utilises assez peu notamment parce qu'il fatigue à s'activer tout le temps quand je ne lui demande pas de s'activer... J'ai été assez énervé par le côté intrusif.

Q : Ce côté intrusif que tu décris, ça a été la cause principale de ton désintérêt pour l'assistant vocal ? Il y en a d'autres ?

R : Oui il y a sans doute de ça mais c'est aussi que je n'en ai jamais trouvé l'utilité au quotidien, tout simplement.

Q : Il y a des tâches particulières que tu lui as déjà fait faire ? Pour lesquels tu penses qu'il est intéressant de l'utiliser ?

R : Je voulais principalement voir ce qu'il était capable de faire. Je disais quelque chose, et je voulais voir s'il était efficace. Juste par curiosité, voir comment il répondait à ce que j'allais dire.

Q : Et justement, tu l'as trouvé efficace ?

R : Bah c'est à dire que je vois une utilité... Genre dans un mode "main libre", tu vois ? Genre quand t'es avec ton tel en voiture, tu vas dire tiens : "appelle machin". Ça ça pourrait être

vraiment pas mal. Enfin moi je sais que je ne l'ai pas testé mais je sais que j'ai ça dans la voiture de mes parents de voiture pour les adresses et c'est très pratique apparemment. Après t'as pas toujours l'occasion d'utiliser ta commande vocale de manière générale. Et puis tu ne peux pas parler partout. Genre dans le tram, le métro, etc. il y a des moments qui ne s'y prête pas. Je ne sais pas vraiment expliquer pourquoi je ne l'utilise presque pas en fait. J'ai envie de dire que c'est plutôt une perte de temps d'utiliser la voix mais je n'en sais rien en fait ! Peut-être pas. Je pourrais très bien me rendre compte que c'est plus rapide parfois... Juste je n'en ai pas vraiment l'utilité. Ce que j'ai déjà fait c'est joué avec lui... mais par définition jouer ce n'est pas quelque chose de nécessaire tu vois ? C'est accessoire. Mais si je ne l'utilise pas c'est aussi un peu pour le principe, du fait qu'on a déjà beaucoup d'information qu'on donne à nos tel et tout ça. Pas besoin de leur donner ma voix aussi, tu vois ? Maintenant de dire que c'est vraiment une condition pour laquelle je ne l'utilise pas, je ne suis pas sûr non plus. Dans les profils les gens en fait il y a des gens qui sont très à la pointe des technologies, qui vont suivre et connaître toutes les fonctionnalités et moi je suis peu à la ramasse à ce niveau-là. Je vais peut-être l'utiliser un jour mais il faudra le temps.

Et puis il y a autre chose c'est que pour que je commence à utiliser quelques choses il faut souvent que je vois une personne l'utiliser. Et je ne connais personne qui utilise un assistant vocal, ou en tout cas je n'en ai jamais vu quoi. La plupart du temps quand j'y suis confronté c'est des moments où je ne veux pas parce qu'il s'enclenche tout seul.

Q : Tu as déjà eu des incompréhensions avec l'assistant ?

R : Oui oui ça arrive.

Q : Comment tu les justifies ces incompréhensions ?

R : Je pense que c'est quand même assez efficace, mais pas non plus ultra précis. Enfin il faut prendre ça avec des pincettes parce que je ne l'ai plus utilisé depuis un petit temps mais pour moi ça va être efficace vraiment pour des petites choses que tu peux faire... On va dire pour des choses où il ne doit pas trop faire de calcul pour comprendre ce qui se passe quoi. Donc des instructions claires du genre : "recherche", et puis des mots clés. Mais si par exemple je veux lancer de la musique ou des appels de personne là il y'a déjà plus d'erreurs... pourtant c'est là qu'il pourrait être le plus le plus pratique.

Q : Donc tu estimes qu'il faut trouver la bonne manière d'interagir avec lui ? Ou bien tu peux parler avec l'assistant comme tu as l'habitude de le faire ?

R : Je ne sais pas si je préfère parler à la machine comme à un être humain ou lui parler comme à une machine en fait. Déjà je pense que tu ne peux pas parler tout à fait de la même manière dans la mesure où il faut toujours parler fort pour qu'il te comprenne, tu ne dois pas faire de sous-entendu, et tout ça. Tu dois être claire et puis là comme c'est encore un peu gadget on peut se marrer avec, voir comment ça répond tout tu vois ? En tout cas tu voyais, très vite les limites. Ça n'a jamais été poussé assez loin mais c'est marrant d'avoir un aspect un peu humain

derrière... Parfois tu vas être surpris parce qu'il va faire une blague ou il va avoir une bonne répartie mais juste après il va te dire "je n'ai pas compris la question" alors que ce n'était même pas une question tu faisais... Du coup tu es vite rappelé à la réalité.

Mais le concept "d'assistant" c'est assez particulier. Moi je n'ai rien contre la reconnaissance vocale par exemple. Je l'utilise beaucoup par exemple avec World pour retranscrire des textes ou avec Adope Premiere pour sous-titrer des vidéos. C'est assez bluffant de voir à quel point ça fonctionne. Et là tu n'as pas besoins d'adapter ta manière de parler. Tu n'attends rien en retour si ce n'est que le texte rédigé. Mais là où ça coince c'est pour les noms propres et moi je trouve que c'est là où ça va avoir le plus d'utilité... c'est pour les noms propres justement. Parce que quand tu fais une recherche tu fais souvent une recherche dans le propre, pour un artiste, pour appeler un contact ou pour une adresse par exemple. Ça c'est une expérience un peu négative.

Q : Il y a d'autres des expériences insatisfaisantes récentes ?

R : Je ne pense pas non.

Q : Tu cherchais à converser avec l'assistant quand tu l'as utilisé ?

R : Oui mais ça me fatigue très vite en fait. Je suis en mode : "arrête de te foutre de moi !" Mais je sais aussi que c'est le genre de processus demande un temps d'adaptation. Je veux dire, on pourrait très bien vouloir converser en tant qu'utilisateur quoi. Je vais te dire non à l'heure actuelle mais j'aurai peut-être retourné ma veste dans quelques années si la conversation permet d'interagir de manière fluide avec le smartphone. Mais du coup c'est plus les concepteurs qui vont créer la possibilité de répondre à un besoin d'une certaine manière. Parce qu'interagir avec un smartphone on le fait déjà et déjà de manière fluide, tu vois ? Le véritable besoin c'est d'avoir accès à ci ou ça sur son téléphone, et ça c'est déjà le cas.

Q : En principe tu préfères déclencher l'assistant avec la voix ou bien à l'aide d'un bouton sur ton clavier ?

R : Je préfère déclencher avec un bouton. Dans tous les cas. J'ai fini par désactiver la fonction, qui d'ailleurs était active par défaut, de déclenchement par la voix. Je préfère être tout à fait maître de quand et comment je déclenche l'assistant. Mais je ne sais même plus comment le déclencher en un mouvement. Du coup je dois rentrer dans l'application et puis lancer l'écoute pour pouvoir parler. Je trouve ça quand même mal foutu en fait. Mais c'est peut-être voulu. Parce que je pense qu'ils veulent que tu laisses la fonction par défaut. Enfin j'avais presque l'impression que c'était volontaire parce que j'ai dû pas mal chipoter pour enlever cette fonction. Comme s'ils voulaient m'imposer le l'assistant vocal, alors que moi vraiment ça m'énerve, je n'ai pas besoin d'assistant ! Genre j'aime bien être maître de mes mouvements. Si je l'utilise c'est parce que j'ai envie de m'amuser. Et puis on est déjà constamment espionné sur notre vie privée, je ne veux pas non plus qu'ils puissent enregistrer ma voix à tout moment, tu vois ? Ça ne m'étonnerait pas que mon téléphone soit en train de nous écouter là d'ailleurs !

Je ne dis pas qu'il le fait mais c'est possible. Maintenant je sais que s'il le fait c'est aussi pour améliorer le système et tout ça. C'est indiquer et tu t'engages à ça quand tu utilises un assistant vocal, il ne faut pas être dupe. Mais en dehors de l'utilisation on ne sait jamais ce qu'il peut se passer. Il y a déjà eu des scandales, on n'est pas à l'abris. Il y en aura d'autres. Et quand tu utilises quelque chose tu es conscient de ce que tu fais. Mais quand ce n'est pas le cas c'est toujours plus délicat quoi.

Q : Est-ce que tu as adapté ton utilisation par rapport à ton utilisation passée ?

R : Oui ça j'en suis sûr. Bah je l'ai utilisé de moins en moins en fait. Au fur et à mesure que la curiosité s'est estompée j'ai arrêté de l'utiliser. C'est étonnant parce que généralement quand tu as une technologie à ta disposition que ton utilisation s'améliore au fil du temps, parce qu'il y a le temps d'adaptation dans les pratiques. Pendant un moment tu peux peut-être utiliser des fonctions basiques mais après tu vas changer ta manière d'utiliser les fonctions quoi. Parce que t'as découvert de nouvelles fonctionnalités par exemple. Mais dans ce cas-ci je me suis éloigné de la technologie. Alors qu'elle est disponible sur mon téléphone et que je sais qu'elle est de plus en plus performante...

Q : Sur base de ton expérience, pour toi, c'est quoi un assistant vocal ?

R : C'est un gadget... fin... Non j'exagère. Ça une partie gadget mais je trouve que globalement c'est gadget. Mais ça rejoint même carrément une philosophie que j'ai de plus en plus. J'ai l'impression qu'on fait des inventions obsolètes qui n'apporte rien à l'expérience humaine mais qui sont juste pour montrer qu'on fait des avancées technologiques et vendre des produits. Je veux dire ça ne coûte rien d'appuyer sur un bouton pour allumer des lumières plutôt que dire : "Hey Google !". C'est très con. Parce qu'en plus souvent ça demande énormément de ressources pour faire ce genre de truc et ça pollue blinder. Mais en même temps c'est une fonctionnalité qui peut être utile mais si c'est une fonctionnalité que je n'utilise pas moi, parce que j'en ai-je n'en ressens pas le besoin. Fondamentalement je pense que le monde ne se porterait pas plus mal s'il n'y avait pas d'assistant vocaux.

Q : Et si on reste dans le cadre d'une utilisation sur smartphone de l'assistant ?

R : Je vois quand même un problème à l'assistant vocal en générale, surtout sur smartphone, c'est une raison pour laquelle je l'utilise très peu, c'est que t'as pas beaucoup d'endroits où tu peux l'utiliser, tu vois ? Je veux dire t'es dans une réunion, t'es dans un truc, tu fais quelque chose, tu ne peux pas parler, tu vois ? L'avantage du téléphone c'est justement d'être silencieux, c'est un truc que tu peux faire en regardant la télé par exemple. Donc pour moi ça c'est un des gros problèmes qui pourrait empêcher son évolution mais de là à dire que ça ne va pas évoluer ça je ne sais pas.