

## Entretien 19

Chercheur : Commencer alors première question ? Est-ce que tu peux me rappeler ton âge et ta filière d'étude, s'il te plaît ?

Interviewé-e : Donc j'ai 25 ans et je suis en sciences pharmaceutiques, en Master 2.

C : Très bien. Pour commencer, je voudrais te demander au quotidien quels outils informatiques tu utilises : plutôt ordinateur, smartphone, tablette ou autre chose ?

I : Ben j'ai mon smartphone et j'ai mon PC.

C : Et ton PC, c'est plus ou moins pour quel usage ?

I : Bah pour les cours et puis, il fait un peu aussi office de tablette parce qu'il est tactile, donc c'est facile pour la prise de notes, et puis pour regarder des films ou écouter la musique

C : Est-ce qu'il y a d'autres choses que tu fais avec ? D'autres logiciels particuliers que tu utilises ?

I : Non.

C : Est-ce que tu fais du montage vidéo ou photo ?

I : Non.

C : Est-ce que tu te trouves à l'aise ? Est-ce que tu considérerais comme étant quelqu'un à l'aise avec un ordinateur, avec l'informatique ?

I : Oui.

C : OK. Est-ce que quand tu as un bug, un souci sur ton PC, c'est quelque chose que tu vas régler par toi-même, en général ? Ou tu fais appel à quelqu'un d'autre ?

I : Ah bah ça dépend quel genre de bug. Enfin, j'essaie de me débrouiller toujours par moi-même, en regardant sur Google aussi. Et si pas, j'ai mon parrain qui s'y connaît bien, du coup...

C : Est-ce que tu sais me donner un exemple de bug ou de problème que tu as réussi à gérer par toi-même et à l'inverse de problème que tu n'as pas réussi à gérer ?

I : Ben là bêtement, j'ai en tête la fois où j'avais fait une fausse manipulation, et mon clavier était passé d'azerty à qwerty. Je ne sais pas si vous considérez ça comme un problème ?

C : Oui.

I : Là, du coup, je suis allé-e regarder la série de codes à faire pour repasser en azerty. Donc ça ce sont des petits trucs que je sais gérer.

C : D'accord.

I : D'autres problèmes, euh... Je ne vois pas là tout de suite. Je n'en ai pas avec mon PC, il est encore récent donc ça va. Pour les autres, je demande parfois de l'aide à mon papa, quand c'est au niveau des backups, parfois. J'ai déjà eu un écran noir et du coup il vient un peu voir parce que lui s'y connaît un peu, il va vraiment chercher dans le programme pour voir ce qui se passe.

C : OK, d'accord. Est-ce que tu as déjà eu des cours d'informatique ?

I : On en a eu quand j'étais en secondaire, mais sinon pas aux études.

C : Et ces cours-là, c'étaient plutôt des cours sur quel genre de sujet ?

I : Là, on avait fait du codage, du montage photo, on avait touché un peu à tout. Montage vidéo, aussi. On avait touché à tout, mais vraiment en profondeur.

C : Par « codage », tu veux dire de la programmation ?

I : Oui.

C : C'est quelque chose que tu as refait depuis ?

I : Non, pas du tout.

C : Est-ce que depuis tu as eu des formations ou t'es renseigné-e par toi-même sur des sujets traitant de l'informatique, peut-être un peu plus théoriques ?

I : Non, pas spécialement.

C : Maintenant je vais te poser des questions propres à ton rapport à l'actualité. Est-ce que tu suis l'actualité régulièrement ?

I : Oui. De temps en temps, je regarde le journal. Et puis, sur Facebook, je suis abonné.e à Le Soir, donc là j'ai les titres et alors, je suis aussi abonné à Le Soir. Donc je suis quand même un peu.

C : Tu parlais du journal, c'est le journal télévisé ?

I : Oui, le journal télévisé.

C : D'autres médias que tu utilises ? La radio ou d'autres site Web ?

I : J'écoute la radio le matin, je regarde aussi la RTBF.

C : D'autres sites ou d'autres réseaux sociaux que tu utilises ?

I : Facebook permet de rassembler : on s'abonne à Le Soir, La Libre, la RTBF,... Ça permet de rassembler et puis après, c'est à nous de cliquer. Donc ça j'utilise. Je ne m'amuse pas à faire toute l'application Le Soir, puis toute l'application La Libre... Je dirais ça. Sinon, c'est tout...

C : Et en termes de fréquence plus ou moins, tu fais ça... ? C'est régulier ?

I : Oui, c'est quand même quotidien de regarder les infos, l'actualité via Facebook. Et le journal télévisé, je dirais trois ou quatre fois par semaine.

C : Alors, avant de participer à cette étude, est-ce que tu avais déjà pas entendu parler d'algorithme de recommandation ?

I : Non, pas du tout.

C : Est-ce que tu sais, est-ce que tu t'es déjà intéressé.e au fait que, par exemple, sur Facebook ou sur d'autres sites, tu as des contenus qui te sont recommandés sur base de tout ce que tu as vu précédemment.

I : Oui.

C : Tu es au courant de ça ?

I : Oui, ça je savais.

C : Restons sur Facebook parce que tu m'en avais parlé. Est-ce que tu t'es déjà intéressé.e à **xxx**, au contenu qui t'étais présenté ?

I : Dans quel sens, « intéressé.e » ?

C : Est-ce que tu t'es demandé « pourquoi est-ce que j'ai tel contenu, telle information » ?

I : Oui. Enfin, je me suis dit « comment ça se fait que ça apparaît ? ». Mais je n'ai pas cherché plus non plus.

C : Est-ce que tu connais éventuellement d'autres sites qui utilisent ce genre de technique ?

I : Non, mais il y en a sûrement plein. Je ne saurais pas dire de nom.

C : OK, très bien. Maintenant, on se connecter sur ton compte, sur Alvého, et je vais te demander de me faire une petite visite guidée rapide des différents éléments de l'interface que tu utilisais et me dire un peu comment tu les utilisais, notamment si tu as fait des choix dans différentes options, des choses à cocher. J'aimerais bien que tu m'expliques pourquoi tu as fait ces choix-mà et pas d'autres. Et aussi, éventuellement, me montrer s'il y a des choses que tu as utilisées mais que tu n'as pas comprises et de me montrer un peu ce que tu en as fait, d'accord ?

I : OK.

C : Je vais juste sortir le PC ici de la veille. Et je veux bien que tu te désinfectes les mains.

I : Oui.

C : Voilà, et quand c'est fait, tu peux cliquer ici sur Alveho et ça va t'emmener normalement directement sur ton compte. Je t'écoute.

I : En général, je faisais une session par jour plus ou moins, j'essayais. Ça me permettait d'avoir des nouveaux articles. J'avais l'impression que parfois c'était un peu répétitif au niveau des articles. Je lisais en général les titres, et puis je cliquais quand ça m'intéressait. Et je défilais, comme ça. Au niveau de l'algorithme, je

l'avais un peu changé au début parce que je trouvais que je n'avais pas assez de sport. Du coup, j'ai un peu joué sur « similarité », « actualité ». Je pense que j'avais un peu diminué. Et puis là, ça allait très bien. Justement, les derniers jours, j'avais que du sport, pour je n'avais rien changé dans l'algorithme et du coup, là, je l'avais remis à fond sur « actualité ». C'est peut-être pour ça, en fait. Au niveau des filtres, j'ai peut-être un peu chipoté pour garder un peu ce qui m'intéressait au début. Ici, parfois je faisais des recherches, parfois en fonction de ce qu'il me mettait ici. « Répartition des flux », j'ai regardé mais j'ai pas spécialement utilisé plus.

C : Autre chose ?

I : Euh, non. En général, je défilais et je suis choisissais ce qui m'intéressait.

C : Si tu peux remonter la colonne de droite. Alors, il y a un outil qui s'appelle « activer le panel de comparaison ». Je ne sais pas si c'est quelque chose que tu as utilisé ?

I : C'est la première fois que je le vois. Pourtant j'ai déjà regardé « contrôle de l'algorithme ».

C : D'accord, tu n'avais pas remarqué.

I : Non, je n'avais pas remarqué.

C : Justement, tu disais qu'à un moment, tu voulais du « sport ». Est-ce tu peux m'expliquer quel genre de contenu tu cherchais en priorité sur le site ?

I : Euh, à la fin, ce qui m'a dérangé, mais j'ai trouvé pourquoi j'avais pas de sport, c'est parce que le filtre avait été désactivé. Mais à l'inverse, à la fin, il n'y avait que du sport, le foot, « la Gantoise », « la Bruxelloise », c'est un trop ciblé. Là, il y a « Formule 1 », j'aime bien regarder de temps en temps, ou alors les grands matchs de foot. De manière plus générale, sans trop entrer les détails.

C : Donc si j'ai bien compris, tu t'es intéressée à faire en sorte qu'il y ait un peu plus de sport dans le fil d'actualité ?

I : Oui.

C : Est-ce que tu peux m'expliquer, avec tes mots, selon toi, comment fonctionne le système de recommandation qui est derrière la plateforme, qui coordonne les contenus et que te propose des contenus ? Est-ce que tu peux m'expliquer, selon toi, sur quoi il va se baser pour faire des choix, sur ce qu'il va te choisir ?

I : Derrière chaque article, il va y avoir certains mots-clés. Peut-être que dès qu'on clique dessus ou qu'on passe un certain temps sur l'article, peut-être qu'il repère que cet article est intéressant. Il enregistre les mots-clés et puis, quand ça se répète, il va les réinjecter plus souvent ici, sur la page d'accueil.

C : Est-ce que tu peux m'expliquer, toujours avec tes mots, selon toi ce que ça... Donc, si je comprends bien, tu modifiais la « similarité » quand tu voulais voir plus de sport, c'est ça ?

I : Oui. J'avais aussi diminué « actualité ». J'ai un peu essayé de tester...

C : Est-ce que tu peux me dire un peu, selon toi, c'était quoi ta logique ? Pourquoi bouger « similarité » pour avoir plus de sport ?

I : Comme il y avait beaucoup d'actualité en tant que telle, j'avais peur d'être dans un cercle de « similarité », donc je me suis dit, si je diminue la « similarité », peut-être qu'il allait me proposer d'autres contenus et en me proposant d'autres contenus, j'allais pouvoir cliquer dessus et donc il allait voir que ça m'intéressait aussi.

C : Donc, si je comprends bien, c'est un peu dans une logique de découverte ?

I : Oui.

C : Donc si je comprends bien - tu me corriges si jamais - quand tu mettais « similarité » par exemple au maximum, qu'est-ce qu'il allait te recommander, selon toi ? Si tu mettais « similarité » au maximum ?

I : Que des trucs similaires. Donc je n'avais que de l'actualité et pas du tout de sport. Et du coup je m'étais dit « si je diminue la similarité, il allait me proposer peut-être autre chose qu'uniquement de l'actualité ». Et plus de sport, du coup.

C : Est-ce que tu peux me dire si tu comprends ce que ça veut dire ici, « similarité » ?

I : Similitude ? Donc que des trucs similaires, donc si c'était l'actualité, il n'allait me proposer que de l'actualité et pas du sport.

C : Et pourquoi... Et quand tu dis « actualité », tu veux dire quoi ? Des articles récents ? Ou des articles de type « actualités politiques » ? Qu'est-ce que tu mets derrière ce mot ?

I : Hum, oui, pas « faits divers », euh...

C : Plutôt une catégorie, alors ?

I : Oui.

C : Pourquoi penses-tu qu'au départ, il te recommandait plus des contenus de ce type ?

I : Ca, je ne sais pas. Peut-être que de base, c'est comme ça ou... Je ne sais pas. C'était la première fois que je l'utilisais...

C : Et donc selon toi - je continue et tu me corriges s'il faut - au départ, il te recommandait par défaut des contenus de type « actualités » et le caractère ce « similarité », quand il était au maximum, ça voulait pour toi qu'il allait se concentrer principalement sur des articles de cette catégorie-là ? Et qu'en baissant, en ajustant la « similarité », il allait commencer à te proposer autre chose ?

I : Oui.

C : Et concrètement, comment ça s'est passé ? Est-ce que tu as finalement réussi à avoir plus de sport ou pas ?

I : Oui, j'ai su quand même, j'ai essayé un peu de changer au niveau du contrôle de l'algorithme. Et puis, au niveau du filtrage, ça je n'ai pas chipoté, parce que je ne voulais pas tout chipoter en un coup et arriver à un autre extrême.

C : Oui, d'accord. Est-ce que tu peux m'expliquer c'était quoi ta crainte à ce niveau-là ? En chipotant ?

I : De plus savoir... Comme j'aimais bien ce que j'avais de base, de perdre ça et de devoir retrouver... Et d'avoir, comme j'ai eu à la fin, que du sport. Ça ne m'intéresse pas trop et du coup j'avais peur, en bougeant trop, que je perde tout. Ça me paraissait compliqué de revenir à ce que j'avais perdu, donc.

C : Est-ce que tu as essayé de faire d'autres choses pour ajuster un peu les contenus qui t'étaient proposés ?

I : Non, parce que j'ai trouvé... Non.

C : Je veux bien que tu nous emmènes sur ta page de profil. Voilà. Tu ne m'en as pas trop parlé. Est-ce que c'est une page que tu utilisais ?

I : Euh, de temps en temps je regardais un peu, la lire, mais... Je voyais que c'était assez... **xxx**. Je n'ai pas trop spécialement joué sur les filtres et l'historique.

C : Est-ce que tu peux m'expliquer avec tes mots comment fonctionne, enfin à quoi servent les outils ? Il y a deux outils : le filtrage, comme tu disais et les petits boutons, les petites vignettes, à droite. Est-ce que tu peux m'expliquer selon toi à quoi ils servent ?

I : Euh... A mon avis, ça c'était pour avoir une sélection d'articles, avoir des articles plus récents ou moins récents. Et là, « répartition de l'historique », c'était sélectionner ou désélectionner ce qu'on souhaitait avoir sur notre page d'accueil.

C : OK, donc c'est la même chose que sur la page d'accueil ?

I : Oui, sauf que là ce sont les paramètres.

C : Je ne sais pas si tu cliquais parfois sur le bouton orange, au centre de l'écran. Ici, avec le petit fichier, oui. Est-ce que c'est quelque chose que tu as utilisé ?

I : Euh... Je me demande si je n'avais pas une fois cliquer dessus... C'est la première fois que je clique dessus et que je vois ça, mais je pense que j'avais cliqué dessus ou j'ai essayé, mais...

C : D'accord. Alors, sur le site tu as plusieurs ressources informationnelles. Tu avais la petite visite guidée quand tu as commencé la première fois sur le site avec ces petites bulles qui te baladaient un peu sur l'interface. Tu as aussi des petits points d'interrogation orange et en passant dessus, une bulle apparaît. Et alors, dans le menu, il y a aussi un manuel. Est-ce que ce sont des ressources que tu as utilisées ?

I : Non, pas spécialement. Je les ai regardées au début, et après...

C : Et la visite guidée, tu l'as regardée en entier ou non, tu es juste passée dessus ?

I : Je ne sais plus. Quand il y a des visites guidées, en général, je les regarde en entier, mais je ne saurais plus dire si je l'ai fait.

C : Et alors, est-ce que tu as consulté le mode d'emploi dans le menu ?

I : Non.

C : Est-ce qu'il y a une raison particulière ? Tu n'en avais peut-être pas besoin ?

I : Non je n'en avais pas besoin.

C : OK. Alors, donc effectivement, l'algorithme va se baser en grande partie sur ce que tu as lu pour te faire des recommandations. Est-ce que tu as compris que les deux composants qu'on a ici, donc les deux éléments de filtrage de ton historique personnel, tu vois ? Donc ça, ça va aussi filtrer ton historique de sorte à altérer le comportement de l'algorithme. En l'occurrence, l'algorithme se base sur l'ensemble de ton historique. Mais si tu filtres de choses, si tu caches par exemple « sport », l'algorithme va considérer que tu ne lis plus de sport et il ne va plus t'en recommander. Est-ce que c'est quelque chose que tu avais compris ?

I : Je le comprends comme ça, mais je ne l'avais utilisé. Cette page, je le considérais plus... Enfin, cette bande de filtrage je l'ai vue plus tard dans les semaines. Je trouvais qu'elle était un peu cachée par ce graphique qui prend beaucoup de place visuellement. Et du coup je l'ai vue assez tard et que je l'ai vue, je me suis dit « ah non, je ne vais pas changer ». C'était plus une page « récap », je pense. Je n'avais pas bien capté qu'il y avait moyen de faire des réglages. Mais je comprends que quand on désélectionne, ça change au niveau de l'algorithme.

C : D'accord, très bien. Je vais voir si je j'ai encore d'autres questions à te poser. Alors, est-ce que tu as continué à suivre l'actualité pendant les cinq semaines de l'expérimentation, en même temps d'aller sur Alveho ?

I : Oui, j'ai continué, mais je voyais des similitudes. Du coup, le temps que je pouvais passer à regarder à l'actualité, je l'ai transféré sur Alveho, parce qu'au final, ce sont les mêmes infos.

C : Est-ce que tu avais peur éventuellement de ne pas avoir certaines choses, puisqu'il y a un algorithme derrière qui te recommande du contenu. Est-ce que tu t'es interrogé sur ce qu'il ne te recommandait peut-être pas ?

I : Non, sans plus.

C : Sans plus ? Tu avais l'impression de voir tout ce qu'il y avait sur le site ?

I : Bah oui, quand même.

C : Très bien. Alors, globalement, qu'est-ce que tu as pensé du fil d'actualité sur un site avec un système de recommandation ? Est-ce que

c'était utile, pas utile ? Est-ce que c'était superflu ? Est-ce qu'il y a des choses qui t'ont intéressé·e, d'autres qui t'ont moins intéressé·e ?

I : Non, c'était quand même intéressant. Moi, j'ai quand même bien aimé. Je trouvais parfois qu'il n'y avait pas beaucoup d'articles. C'était parfois... J'avais l'impression que c'était toujours les mêmes articles, mais pourtant je sais que, vous voyez ici « X article publiés aujourd'hui », donc je savais qu'il y en avait. Mais parfois, j'avais l'impression que c'était un peu faible.

C : C'est ça. Donc tu savais qu'il y en avait plus que ce que tu avais l'impression d'avoir lu aujourd'hui ?

I : C'est le fait que, parfois, je défilais et je regardais un peu et à certains moments je me disais « oh, j'ai déjà vu ». Parfois, j'avais l'impression qu'il y avait peu d'articles. Pourtant, d'autres jours, ça allait. Je ne sais pas si c'est en lien avec l'algorithme.

C : Et là, tu me montrais justement ces statistiques qui montrent le nombre d'articles publiés par jour, pourquoi ? C'est le nombre affiché qui te posait question ?

I : Non, pas du tout, mais quand je voyais, quand je me disais « mais j'ai déjà vu ça », je me demandais si... S'il était marqué « 3 articles », j'aurais compris pourquoi j'avais toujours la même chose, mais là je voyais c'était 50, il y a déjà eu 80 je pense... Du coup, la base de données... Il y avait à chaque fois de nouveau article, du coup, euh...

C : Ça te semblait bizarre de retomber sur des articles que tu avais déjà vus alors que tu savais qu'il y en avait plus que ça ?

I : Oui. C'est peut-être lié à l'algorithme.

C : Et est-ce que justement tu as essayé d'explorer un peu, de modifier les paramètres pour voir si tu trouvais d'autres articles quand ça t'arrivait ou... ?

I : Oui, j'ai essayé de modifier mais pas au niveau des paramètres. J'essayais d'aller sur des articles qui m'intéressaient moins, pour essayer de forcer un peu l'algorithme... Enfin, je n'ai pas fait ça de manière judicieuse mais...

C : D'accord, c'est intéressant. Et qu'est-ce qu'est-ce que tu faisais, concrètement ? Sur quel type de contenu tu allais cliquer pour quel effet, selon toi ?

I : Je sais que je regardais, je cliquais sur des trucs plus « culture », un peu « théâtre » ou « concert », enfin vraiment plus axés sur la culture, ce que je ne faisais pas au tout début, pour essayer de forcer l'algorithme, pour essayer qu'il me propose autre chose.

C : Et tu as fait ça à plusieurs reprises ? Qu'est-ce que tu en as pensé, quand tu as fait ça ?

I : Je pense ne l'avoir fait qu'une seule fois. Après, j'ai fait deux trois articles qui m'intéressaient quand même. Je ne sais plus si j'ai vu une différence ou pas.

C : Très bien. Moi j'arrive à la fin de mes questions. Est-ce que dans le cadre de cette étude, pendant les cinq semaines d'utilisation, est-ce que tu as des choses qui t'ont marqué·e, qui t'interrogent et dont tu voudrais discuter ici, dont on a éventuellement pas parlé ? Je ne sais pas si tu as des questions ?

I : Euh, non.

C : Mais très bien, alors. Pour moi c'est bon, on a terminé.