

Entretien 20

Chercheur : Alors, pour commencer, est-ce que tu peux me rappeler ton âge et ta filière d'étude.

Interviewé-e : Oui. J'ai 21 ans et je suis en master journalisme à l'EJL.

C : En quelle année ?

I : Première Master.

C : Alors, est-ce que tu peux me dire, en termes d'outils informatiques, si tu es plus PC, smartphone, tablette, autre chose ?

I : Pour regarder l'actualité ou en général ?

C : Non, en général.

I : Plus PC et GSM, ce sont vraiment les deux que j'utilise. J'avais une tablette quand j'étais plus jeune, mais je ne l'utilise plus du tout.

C : Le PC, tu peux me décrire dans quel contexte tu l'utilises ?

I : bah, principalement pour les cours. Je l'emmène tout le temps ici, à l'unif. Je regarde aussi Netflix dessus ou quoi, le soir.

C : Est-ce que tu utilises des logiciels particuliers ?

I : Oui. Cette année, on a dû télécharger la suite Adobe, donc j'utilise beaucoup ça. Il y a Reaper aussi, Tableau, dans le cadre des cours justement... Sinon, d'autres logiciels, je ne pense pas, non.

C : D'accord. Est-ce que tu te définirais comme quelqu'un était à l'aise avec un ordinateur ?

I : Oui.

C : Est-ce que, quand tu as des soucis, tu les gère par toi-même ?

Informatiques, j'entends.

I : Oui.

C : Est-ce que tu peux me décrire, du coup, peut-être des exemples de situations où tu sais gérer par toi-même quand un problème arrive, et à l'inverse, des situations où là, ça dépasse tes capacités et tu fais appel à quelqu'un d'autre ?

I : Je sais, par exemple, ma **XXX**, dès qu'elle a un souci sur l'ordinateur, qu'il y a un message qui apparaît ou un truc comme ça, toujours ils m'appellent et... Et en fait, je n'ai pas peur de chipoter sur un ordinateur. Je n'ai pas peur d'essayer des trucs, parce que je sais qu'on ne bloque pas un ordinateur si facilement. J'essaye jusqu'à ce que je trouve et voilà.

C : Et tu as des idées de problèmes où, par contre, tu ne sais pas gérer ?

I : Euh, ça dépend. Par exemple, le logiciel Tableau, j'ai beaucoup de mal à l'utiliser parce que je trouve qu'il est très peu intuitif. Et donc, j'ai beau chipoter, là je n'arrive pas vraiment à faire une utilisation utile du logiciel, quoi.

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

I : Euh, en primaire mais basiques.

C : Est-ce que tu as déjà assisté à des formations ou est-ce que tu t'es toi-même déjà renseigné-e sur des sujets liés à l'informatique ?

I : Pas que je me souviene... Je lis encore bien des articles sur quelque chose d'informatique on va dire mais...

C : Pas sur des notions plus théoriques ?

I : Non.

C : Très bien. Maintenant, je vais te poser des questions sur ton rapport à l'actualité. Est-ce que tu suis l'actualité au quotidien ?

I : Avant, oui parce que je devais, dans le cadre des cours. On avait un cours d'actualité, donc... Mais maintenant que les tests sont finis, je m'occupe beaucoup des autres travaux, donc je regarde... Bah, je me tiens toujours un peu au courant. J'ai par exemple les notifications du Soir qui viennent sur mon téléphone. Je me tiens quand même un petit peu au courant, mais pas autant qu'avant. Mais je devrais. Mais voilà.

C : Et quand tu essayes de te tenir au courant justement, qu'est-ce que tu fais ? Est-ce que tu suis des médias particuliers ? Est-ce que tu regardes la télévision ? La radio ? Est-ce qu'il y a des réseaux sociaux que tu utilises ?

I : Beh du coup, j'ai les notifications du Soir, comme on a l'abonnement gratuit en tant qu'étudiant, je lis beaucoup d'articles sur *Le Soir*. J'ai également les notifications de *El Pais*, c'est un journal en Espagne, donc ça aussi. Sinon, parfois des notifications Twitter, donc pareil j'apprends quelques trucs, mais c'est un peu moins fiable, je trouve. Et sinon, en parlant avec les gens, je me tiens un petit peu au courant. Avant, je regardais le journal télévisé. Mais maintenant je suis en kot, donc je n'ai pas la télé. Et du coup, il faut vraiment faire le geste d'aller le voir en replay ou en direct sur Auvio, des trucs comme ça. Et je n'y pense pas souvent. Mais avec un rappel, je me dis « tant pis ». Alors que chez moi, il y a la télé, tous les soirs, c'est le journal. C'est l'habitude. A ce moment, je regarde vraiment avec plaisir, car j'aime bien regarder le journal.

C : En termes de contenu, qu'est-ce que tu regardes comme actualité ? Sachant qu'ici, quand je parle d'actualité, c'est dans un sens très large : actualité musicale, culturelle... Donc dans ton cas, quel type d'actualité as-tu le plus tendance à suivre ?

I : Personnellement, je préfère l'actualité internationale. Ou bien liée à la Belgique, mais très pas politique alors, plus de société. Le sport, c'est pas du tout ma tasse de thé. Sinon, parfois un peu des faits divers ou quoi... Mais principalement la grosse actualité internationale.

C : Et actuellement, c'est avec quelle fréquence que tu suis l'actualité ?

I : Un peu tous les jours j'apprends des faits d'actualité mais je ne vais pas activement m'informer. C'est vraiment passivement, avec les notifications, que je m'informe.

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

I : Oui, j'en avais déjà entendu parler.

C : Dans quel contexte ?

I : Généralement, plutôt avec Facebook. Je sais qu'il y a eu beaucoup de ... une vague de, pas de protestations, mais on disait qu'il y avait un algorithme assez gros sur Facebook et du coup, forcément, on ne voyait pas tout le contenu. Et du coup, c'est pour ça que j'ai, je pense, perdu confiance en Facebook et maintenant, je ne vais quasi plus jamais sur Facebook.

C : Est-ce que tu sais me citer quelques exemples - donc on a déjà cité Facebook - d'autres sites qui utilisent ce genre d'outil ?

I : Euh, alors je ne sais pas comme ça les sites qui l'utiliseraient, mais je pense qu'un peu tous les sites d'actualité utilisent quelque part un léger algorithme. Je ne sais pas.

C : OK. Est-ce qu'à l'époque où tu utilisais Facebook, ou éventuellement si tu utilises d'autres sites avec ce genre d'outil, est-ce que tu as été attentif justement, quand tu as appris ça sur Facebook ? Est-ce que tu as regardé un peu ce qu'il y avait, ce qu'il te recommandait ? Quels sont les résultats qu'il te proposait ?

I : Mais sur Facebook, c'était quand même il y a assez longtemps et du coup j'étais plus jeune. C'était pas spécialement lié à l'actualité.

C : Même si ça n'était pas lié.

I : Je recevais des notifications très... Voilà, je regardais une vidéo, je parlais avec mes amis, etc.

C : Et donc, par la suite, tu as simplement arrêté d'utiliser le site ?

I : Oui, oui. Ce sont plus mes parents qui l'utilisent, pas exemple.

C : OK. Je ne sais pas si tu utilises Instagram, par exemple ?

I : Si ! Mais après, ça, pas pour m'informer. Vraiment, je ne préfère suivre que mes amis. Je préfère rester dans un contexte très amical.

C : D'accord. C'est vrai qu'Instagram aussi, il va parfois recommander des contenus, je ne sais pas si tu utilises ?

I : Oui, la fonction là... Aller, il y a tout le temps des... Enfin, je vois que quand je regarde beaucoup de vidéo d'une personne, que je like certains types de vidéos, c'est vrai qu'alors, dès que je rafraichis la page, hop ! toute une sorte de vidéos... Par exemple, j'aime beaucoup regarder des vidéos de danse, etc., et dès que je rafraichis la page, je vois beaucoup plus de vidéos de danse, etc. En fonction de ce que je regarde, parce que, par exemple, l'après-midi, je peux aller regarder complètement autre chose et alors ça va changer quoi, ça ne va plus me mettre de la danse, ça va mettre autre chose.

C : Tu t'es déjà intéressé-e à ce qu'il te recommandait, essayer de consciemment modifier ce qu'il te proposait ?

I : Parfois, oui. Parfois, ça m'énervait parce qu'il me recommandait des choses qu'il pensait que j'avais aimées, mais je n'avais pas aimé. Et du coup j'allais dans les réglages et je mettais « ne plus voir ». Et comme ça, ça bloquait et je ne voyais plus ce genre de choses.

C : D'accord. Il y a autre chose que tu faisais pour justement, changer un peu ?

I : Parfois, quand un ami publie trop de stories tous les jours, bah je mets en sourdine les stories. Je régule un petit peu ce que je veux voir, quoi.

C : Alors, tu m'as dit que tu faisais ça dans le cas où il te faisait des recommandations qui te ne plaisaient pas. Est-ce que ça t'est déjà arrivé de faire ce genre de choses pour avoir de nouvelles recommandations, pas parce qu'elles ne te plaisaient pas, mais parce que tu voulais voir d'autres choses, tu voulais découvrir d'autres choses ?

I : Je ne vois pas bien comment je pourrais faire...

C : Tu as l'impression que... Je ne sais pas si...

I : Il n'y a pas de fonction pour dire « je veux voir plus ». Il faut juste liker. En fait je sais que si je like beaucoup de vidéos, il va m'en proposer beaucoup plus, donc c'est ce que je fais.

C : OK, très bien. Alors, maintenant, je te propose de revenir sur ton compte Alvého et tu vas me faire une petite visite guidée des différents éléments de l'interface, surtout ceux que tu as utilisés. Dans certains cas, tu peux faire des choix, faire des sélections, je veux bien que tu me montres ce que tu as fait comme choix à ce niveau-là et pourquoi.

I : OK.

C : Tu peux aussi me montrer ce que tu n'as pas utilisé, tout en précisant pourquoi, s'il y a une raison particulière.

I : OK.

C : Je vais juste sortir le PC de la veille. Et je veux bien que tu te désinfectes les mains juste avant. Merci. Voilà, tu peux cliquer ici sur Alvého et ça t'amènera directement sur ton compte. Voilà je t'écoute.

I : Du coup, moi, dès que j'arrivais comme ça sur le site, ce que je faisais, c'est que je décochais les cinq dernières catégories parce que je trouvais c'étaient des infos plus... pas futile, mais plus légères quoi.

C : Ce n'est pas ce que tu recherchais ici ?

I : Non, c'est ça, je recherchais vraiment de l'info. Du coup, je décochais. Ce genre de chose, ici, je ne faisais pas vraiment attention. Sinon, je commençais à feuilleter toutes les actus, sauf qu'au tout début de l'expérience, elles n'étaient pas classées par date et ça je n'aimais pas du tout. Je n'aimais pas qu'il n'y ait pas une fonctionnalité comme ça, qu'on ne pouvait pas classer par date. Du coup, je faisais vraiment tout de suite attention à la date, je cherchais les infos vraiment récentes du jour ou de la veille. Et après, quand elles ont été classées

par date, je faisais juste... Je déroulais jusqu'à ce que j'arrive à celles de la veille.

C : Je veux bien que tu fasses remonter la petite colonne tout à droite. Oui, celle-là. Je ne sais pas si... Donc tu as des petits composants à droite. D'abord, le premier, tu as activé le « panel de comparaison », je ne sais pas si c'est quelque chose que tu...

I : J'avais déjà essayé mais je ne comprenais pas bien le but...

C : Est-ce que tu as utilisé, là en dessous, « contrôle de l'algorithme » ?

I : J'avais essayé, mais pareil, je ne voyais pas trop ce que ça changeait. Du coup, je n'ai pas touché.

C : D'accord. Alors, ce sont les paramètres.

I : J'utilisais vraiment juste ça.

C : Tu utilisais juste les filtres/

I : Oui. Et quand j'avais fini, que j'arrivais à l'actualité de la veille, je réactivais ici et je reparcourais le fil avec les infos que j'avais loupées, mais en général c'était beaucoup plus léger.

C : Je veux bien que tu nous amènes sur ton profil. Est-ce que c'était une page sur laquelle tu allais régulièrement ou pas ? Et pourquoi ?

I : J'allais juste à la fin, quand j'étais arrivée au bout, je regardais si j'avais atteint le quota. Je m'attardais ici sur les petites données statistiques, mais sinon, c'est tout. Ça, je ne regardais pas, enfin, de temps en temps, je regardais un petit peu. Mais généralement, oui c'était plus de l'info du coup.

C : Dans les statistiques, est-ce qu'il y en a une en particulier à laquelle tu faisais attention ?

I : J'aimais bien voir en moyenne combien je lisais d'articles, par rapport à la moyenne générale d'un utilisateur, voir si j'étais dans la moyenne ou non.

C : Et comment tu te positionnais par rapport à ça ? Tu essayais d'atteindre cette moyenne ou c'était juste informatif ?

I : Bah, c'était informatif, mais dans ma tête c'était aussi un petit challenge, je me disais « il faut que je lise, que je sois dans la moyenne ».

C : Sur le site, il y a plusieurs petites ressources informationnelles, il y a une petite visite guidée la première fois que tu es allée sur le site.

I : Oui.

C : Il y avait aussi des petites infobulles quand tu passais sur les points d'interrogation oranges et alors, il y avait aussi un mode d'emploi, un manuel qui expliquait un peu... Est-ce que ce sont des ressources que tu as consultées ?

I : Euh, du coup, au tout début, la première que je suis allée sur le site, j'avais directement la petite visite guidée, donc ça j'ai tout lu. Et sinon, les points d'interrogations, par exemple, non, pas spécialement.

C : Je ne sais pas si le mode d'emploi tu l'avais consulté ?

I : Non, ça ne me dit rien. Je clique ici ?

C : Oui, c'est ça.

I : Non, je n'ai été voir.

C : Il y a une raison particulière ? Tu n'avais pas vu, tu n'avais pas... ?

I : Je n'avais pas vu, mais je n'en ai pas ressenti le besoin. Je n'ai pas été perdue à un moment où j'avais besoin d'aide.

C : A quel moment, si tu sais m'expliquer un peu, qu'est-ce qui aurait justifié pour toi d'aller chercher une information d'aide ? A quel moment tu te sentirais perdue, justement ?

I : Euh... Au tout début, c'est vrai que je cherchais un peu d'aide, mais je n'ai pas trouvé ce que je voulais, parce que je voulais les classer

justement directement par date. Et ça j'ai essayé d'un peu chipoter, je voulais voir où faire ça mais je n'ai pas trouvé.

C : Donc c'est si tu devais faire quelque chose que tu n'arrivais pas à faire ?

I : Oui, c'est ça.

C : A part ça, tu te sentais relativement à l'aise avec le site ?

I : Oui.

C : Je veux bien que tu nous ramènes sur la page d'accueil, si tu veux bien. Là, c'est ça. Alors, est-ce que tu avais conscience ou non qu'il y avait un système de recommandation, un algorithme qui classait les contenus par défaut ? Est-ce que c'est quelque chose dont tu avais conscience ?

I : Non. J'ai essayé de voir, je me suis posé la question à un moment donné, je me suis dit « est-ce que je remarque qu'il y a un algorithme ? ». Et en fait, je ne savais même pas s'il était actif, parce que je n'avais pas l'impression qu'il y avait d'algorithme.

C : D'accord. Alors, est-ce que tu saurais m'expliquer avec tes mots, selon toi, comment il fonctionne ? Ou en tout cas, sur quoi il va se baser pour te faire des recommandations ?

I : Je pense que c'est lié aux articles sur lesquels je clique ou sur lesquels je m'attarde. Mais moi, je n'ai pas remarqué qu'il y en avait un donc...

C : Je veux bien que tu nous remettes sur la page de profil. Alors, en dessous du graphique, il y a deux autres petits composants, une sorte de ligne du temps, et alors des sortes de petits boutons à droites, est-ce que ce sont des composants sur lesquels tu as agi ?

I : Ça ici ?

C : En dessous du graphe, là, il y a une ligne horizontale... Je ne sais pas si ce sont des choses que tu utilisais ?

I : Non, pas du tout.

C : Il y a une raison particulière ?

I : Parce que je n'en voyais pas vraiment l'intérêt.

C : Est-ce que tu sais à quoi ils servent ?

I : C'est pour quand je veux voir ce que je consulte le plus, etc.

C : C'est ça. Effectivement, ils peuvent servir à filtrer... Donc tu as les graphiques qui représentent ton historique, et ils peuvent servir à filtrer ces graphiques-là, à les ajuster. Maintenant, ils servent aussi... Donc tu avais raison, l'algorithme se repose bien sur tes habitudes de lecture. Maintenant, ces outils permettent aussi de filtrer ton historique à l'égard de l'algorithme. Mettons, tu ne lirais que du sport et un peu de culture, tu voudrais qu'il te recommande plus de culture et plus de sport, tu pourrais lui cacher tes habitudes de lecture en sport, pour qu'il te fasse des recommandations de culture. Est-ce que c'est quelque chose que tu avais compris avec ces composants ?

I : Non.

C : Alors, je veux bien que tu nous ramènes à l'accueil. Alors, je regarde un peu le temps que ça charge... Donc là, ici, on voit qu'il y a majoritairement des articles d'info, d'actualité. Est-ce que tu t'es déjà intéressée - donc tu avais l'impression que l'algorithme n'était pas présent - est-ce que tu as déjà essayé justement, pour voir s'il était là, de faire des petits ajustements, d'essayer de faire apparaître des choses différentes ?

I : Non, parce que je n'avais pas envie de le faire. J'aimais bien que ça reste comme ça, parce que comme je faisais une utilisation aussi pour mon cours d'actualité, j'avais envie d'être bien informée, donc j'ai pas testé.

C : Tu es vraiment restée sur..

I : Sur ce que je voulais.

C : En filtrant ?

I : Oui.

C : Tu as réussi, à un moment, de faire en sorte de les avoir par ordre, par date de publication ?

I : Mais ça s'est fait après, automatiquement. Après une semaine ou deux, je ne sais plus. Vous aviez envoyé un mail pour dire que ça y est, vous aviez trié par date.

C : J'ai dit ça ?

I : Oui, il y a eu un mail qui disait que c'était une fonctionnalité qu'avant, il n'y avait pas et que maintenant...

C : Ah oui, je me souviens de ce mail, mais ce n'était pas pour le fil d'actualité. C'était pour les résultats de recherche. Si par exemple tu faisais une recherche par mots-clés, effectivement, les résultats de la recherche n'étaient pas affichés par ordre de publication mais après ça l'était. Mais le flux d'actualité, en fait, par défaut, il est à la fois organisé par le système de recommandation et à la fois par le XXX. Il y a par contre un moyen de le mettre par date de publication en ajustant justement certains paramètres.

I : Mais j'avais lu ça. Au tout début, même lors de la visite guidée avec les petites infobulles, il y avait une explication pour dire « si vous voulez les voir par date », et il fallait régler, je pense ici, mais je n'avais pas compris. J'avais essayé et ça ne changeait rien, je ne comprenais pas trop. Et du coup, j'ai juste laissé comme ça et en fait, toute la première semaine, j'ai vraiment cliqué que sur les articles du jour ou de la veille. Et du coup, apparemment, ça l'a fait tout seul.

C : Alors, normalement non. Ou peut-être que ça l'a fait tout seul à un moment, peut-être que l'algo s'est...

I : Parce qu'après c'était vraiment pas date.

C : Dans tous les cas, si tu voulais le faire vraiment par date, dans les paramètres et tout ça, il aurait fallu mettre normalement la « similarité », ici, à zéro et « actualité » la laisser au maximum.

I : Oui.

C : C'est quelque chose que tu avais essayé de faire ?

I : Euh, moi je pense que j'avais touché à actualité, mais je ne sais plus trop parce que ça remonte vraiment à la première semaine quoi.

C : Euh, ce qu'il s'est peut-être passé... Parce qu'en fait, moi j'ai accès, je sais voir un peu ce que tu as fait sur le site, il n'a pas enregistré que tu as fait une manipulation comme tu me le dis là, peut-être parce que tu n'as pas appuyé sur « appliquer » ?

I : Ah ! C'est peut-être ça. Je ne sais plus. Mais j'étais persuadée qu'avec le mail, ça y est, ça les mettait dans l'ordre. Et c'est vraiment à partir de cet email-là, je pense, que j'ai vu la différence.

C : En tout cas, je n'ai rien fait à ce niveau-là.

I : Oui.

C : Petite question. Si maintenant je te demandais... Donc là on peut voir qu'il y a beaucoup d'infos... Je vais te demander dans un premier temps de régler tous les filtres, si tu veux bien. Voilà. Voyons voir : principalement, il y a de l'info, un petit peu de sport... Si je te demande de faire en sorte, sans toucher aux filtres, que l'algorithme te recommande principalement du sport, de lui faire changer ses priorités, et qu'à la catégorie orange, là, soit un peu plus grande et en même temps que les résultats sportifs soient plus haut dans le fil d'actualité... Si je te demandais d'essayer de faire ça, est-ce que tu as une idée de comment faire ?

I : Sans toucher aux filtres ?

C : Sans toucher aux filtres et sans faire de recherche.

I : J'irais simplement chercher des articles de sport, je clique dessus et...

C : Tu peux m'expliquer un peu ton raisonnement ?

I : Beh, vu que l'algorithme marche au moindre clic, ben je cliquerais uniquement sur des articles de sport pour qu'il comprenne « OK, iel est intéressé par le sport ».

C : Tu étais intéressé·e ici plutôt par l'actualité. Est-ce que tu as essayé de faire en sorte qu'il te recommande plus d'actualité ?

I : Oui. En fait, je regardais beaucoup ici, les petites bulles. Et dès que je voyais que c'était de l'info, je cliquais, du coup...

C : On arrive à la fin de l'entretien. Une dernière question. Est-ce qu'en même temps que tu étais sur Alveho, est-ce que tu suivais l'actualité sur d'autres sites ?

I : Oui.

C : Et comment as-tu agencé l'un par rapport à l'autre ? Est-ce que tu regardais plutôt certains contenus sur l'un ou sur l'autre ? Est-ce qu'il y avait des choses redondantes entre les deux ?

I : Il y avait des choses redondantes, mais je trouvais que c'était bien, ça se complétait bien.

C : Tu peux m'expliquer à quel niveau ça se complétait ? Où est-ce que tu lisais l'actualité ailleurs ?

I : Généralement, je commençais par Alvého, parce que comme ça j'avais mes 30 minutes et j'avais une vision plus globale de l'actualité. Puis, je m'intéressais plutôt au Soir, où là du coup il écrivait parfois un peu plus le dossier, plus en profondeur. Ça se complétait dans le sens où Le Soir faisait vraiment dans le détail, et ici c'était plus une vision globale de l'actualité.

C : Après ces cinq semaines d'utilisation, selon toi, qu'est-ce qui était plus ou moins intéressant ? Est-ce que c'était utile d'avoir un système de recommandation, comme ça, pour l'actualité ? Est-ce qu'il y avait des éléments du site qui utiles pour toi, dans ta pratique quotidienne ou pas ? Est-ce que tu peux un peu m'expliquer ?

I : Personnellement, j'ai bien aimé l'expérience. Déjà, d'un niveau personnel, ça m'aidait beaucoup pour mon cours, donc ça me forçait, voilà, à 30 minutes par jour. Et je trouvais que c'était assez bien parce que c'étaient vraiment des bonnes actualités, c'était pas superflu. Et j'aimais bien aussi qu'on pouvait vraiment trier ce qu'on voulait voir. Par contre, le nuage de mots, je ne comprenais pas trop car parfois, ça me mettait des mots en grand alors que quand j'avais vu le fil d'actualité, je n'avais pas vu spécialement ces mots-là, sur ces thèmes-là.

C : Voilà, moi j'ai demandé un peu tout ce que j'avais à demander. Est-ce que tu as éventuellement des éléments, des choses que t'ont surpris·e, interrogé·e, intrigué·e pendant les cinq semaines, dont tu voudrais parler et qu'on aurait pas déjà traité ?

I : Euh, non pas vraiment, je pense que... Je pense qu'on a fait le tour.

C : Très bien. Dans ce cas-là, on en a terminé pour moi.