

---

# Rapport d'enquêtes

---

Entretiens et observations



Edern HAUMONT

Ruben PÉRICAS-MOYA

François ROBION

Nicolas SIX

09/10/2017

<b>Personnas</b>	<b>2</b>
Primo votant	2
Description	2
Scénario d’usage	2
Journaliste	2
Description	2
Scénario d’usage	2
Acheteur (dans un cadre professionnel)	3
Description	3
Scénario d’usage	3
<b>Observations</b>	<b>3</b>
Récapitulatif des observations	3
Descriptif de l’observation	3
Description des données collectées	4
Mise en évidence des points importants	4
<b>Organisation des entretiens</b>	<b>5</b>
Fiches d’entretiens	5
Grilles d’entretien	5
Grille A (Primo votant)	5
Grille B (Journaliste)	5
Grille C (Acheteur)	6
Grille D (Expert)	7
<b>Récapitulatif des entretiens</b>	<b>8</b>
Ludivine, primo-votante	8
Arthur	8
William, journaliste	9

# Personnas

## Primo votant

### Description

Anna est une jeune femme de 19 ans. Elle rentre en seconde année de sa licence universitaire en mécanique. Elle vit seule depuis qu'elle a quitté le domicile de ses parents mais côtoie de nombreuses personnes de son âge et de sa formation.

### Scénario d'usage

Dans quelques mois, Anna votera pour la première fois à l'occasion des élections législatives. Elle ne s'est jamais beaucoup intéressé à la politique, d'autant plus depuis un an, ayant peu de temps libre en dehors de ses cours et de ses activités extrascolaires. Elle souhaite voter en connaissance de cause mais a du mal à discerner les positions des candidats dans leurs discours et leurs programmes. Anna veut donc se servir de notre outil pour voir quels candidats font le plus usage de la langue de bois. Dans l'idéal, elle voudrait pouvoir extraire les idées principales des programmes qui l'intéressent.

## Journaliste

### Description

Eric est journaliste pour un quotidien national. Il est chargé de suivre les communications du gouvernement et de certains ministères en plus de son travail habituel de reportages d'actualité. Il est donc très pris et a peu le temps pour des loisirs. En raison de son travail, Eric habite à Paris.

### Scénario d'usage

Les différents ministères qu'Eric doit suivre publient souvent de nouveaux communiqués sur des propositions de nouvelles législations ou en réponse à des demandes extérieures. Eric possède tout à fait les capacités de les analyser, puisque cela représente son travail depuis maintenant des années. Cependant, Bull.sh lui permet de gagner du temps, pour faire un premier tri entre les communiqués relevant purement de l'influence politique ne possédant aucun fond, et les communiqués sur lesquels il peut être intéressant de s'attarder.

## Acheteur (dans un cadre professionnel)

### Description

Marine occupe une fonction importante dans le service d'achats de son entreprise. Celui-ci a une place très importante dans cette société du domaine de l'agro-alimentaire qui dépend de ses fournisseurs en produits frais. Marine a 40 ans, vit en couple dans une ville du Sud-Ouest de la France et a une fille unique. Elle arrive à bien gérer son temps, se refusant notamment de passer plus de temps que nécessaire sur une tâche qui a peu d'intérêt et posant des limites strictes à ses horaires de travail.

### Scénario d'usage

Marine doit souvent négocier de nouveaux contrats. Ces contrats sont détaillés à travers de nombreux documents complexes et dans un jargon juridique difficile. C'est pourquoi Marine se retrouve à utiliser Bull.sh, lui permettant, de façon intuitive, simple et rapide d'analyser les contrats qu'elle reçoit de la part de ses interlocuteurs. Grâce à cela, elle peut découvrir d'un simple coup d'oeil si le contrat mérite une attention plus profonde à cause de potentielles clauses peu communes, pouvant amener à des problèmes judiciaires avec ses interlocuteurs.

## Observations

### Récapitulatif des observations

#### Grille d'observation

#### Projet 5IF – Management et juridique

**Prénom, Nom:** François Robion

**Intitulé du projet :** Bull.sh

### Descriptif de l'observation

Lieu précis	Devant l'ordinateur
Date	3/10/2017
But de l'observation (public ou usagers visés, actions,	Repérer l'attention accordée par un utilisateur au contenu des CGU avant de les accepter.

lieux...et quel lien avec le projet)	
Durée de l'observation	3 minutes
Commentaires sur les conditions de l'observation (météo, par ex.)	/
Type d'observation (incognito, à découvert, participante ou non)	Incognito, non participante.

## Description des données collectées

Nous avons pu remarquer que l'utilisateur lis les conditions générales d'utilisations de façon très superficielles. En effet, dès que le paragraphe deviens quelque peu important, l'utilisateur le saute pour commencer à lire les quelques lignes du paragraphe suivant. Cela s'accélère jusqu'au prochain titre principal, ou la lecture se ralentit de nouveau.

Cependant, certains titres ou mot-clé, tel que les données personnelles, vont attirer l'attention, et ainsi provoquer une lecture approfondie sur le ou les paragraphes proches. Cela est dû au fait que l'utilisateur observé admet qu'il considère l'utilisation de tel données d'un œil très critique.

Au final, l'utilisateur n'aura lu de façon détaillé qu'une infime portion des conditions générales d'utilisations. De ce fait, il aurait pu accepter un engagement abusif, tant qu'il ne concerne pas l'un des sujets qu'il considère comme important.

## Mise en évidence des points importants

Lors de l'observation effectuée, nous avons pu remarquer que le sujet n'a accordé qu'une importance très limité au contenu des conditions générales d'utilisations qu'il a accepté sans se poser de questions. Ce comportement à risque peut induire des contraintes juridiques auxquelles il sera par la suite difficile de se soustraire.

Notre outil à pour but de résumer ces conditions générales d'utilisations dans un langage concis et précis, et de mettre en lumière les points dangereux. Grâce à cela, l'utilisateur pourra en toute sécurité accepter des conditions générales d'utilisations.

# Organisation des entretiens

## Fiches d'entretiens

Les fiches d'entretiens correspondant au trois personnas évoquées dans les parties précédente et qui se réfèrent aux entretiens détaillés dans les parties suivantes ne sont pas dans le présent document, mais l'accompagne.

Si toutefois, vous ne parvenez pas à les retrouver. Les liens ci dessous devraient permettre de les retrouver:

- <https://drive.google.com/open?id=1-4fYDNEqLgbpsx388TPXJtvuuVJW0ltY1thT-T5A7KI>
- <https://drive.google.com/open?id=1OvkhY-7DQB36yP7vPfNyyUKTKjcAZAlbzBCg59P8VVk>
- [https://drive.google.com/open?id=1GzyKfxCWw5iv\\_tRDUC46WmzLv2CRh\\_mJqa2FE0am5el](https://drive.google.com/open?id=1GzyKfxCWw5iv_tRDUC46WmzLv2CRh_mJqa2FE0am5el)

## Grilles d'entretien

### Grille A (Primo votant)

Partie 1 : Questions d'ordre général

1.0. Penses-tu que le filtrage / comptage de bullshit relève de la même problématique pour la politique et la publicité ?

1.1. Penses-tu que le bullshit est un obstacle pour la compréhension des discours politiques et / ou publicitaire ?

[présentation de notre projet]

Partie 2 : Cœur de l'entretien

2.0. Penses-tu que tu essaierais un tel outil ?

[Présentation d'un service optionnel de simplification.]

2.1. Qu'en penses-tu ?

2.2. Une idée ?

2.3. D'après tes réponses, notre modèle éco serait remis en cause. Qu'en penses-tu ?

Partie 3 : Questions complémentaires

3.0. Une autre idée ?

3.1. Vois tu d'autres utilisation d'un tel outil ?

### Grille B (Journaliste)

1. Quel est ou quel était ton rôle dans l'Insatiable ?
2. Comment définirais-tu un discours ?

3. Dans le domaine du journalisme, que penses-tu d'outils d'analyse lexicales ou syntaxiques de textes si tu en connais ? Que penses-tu d'outils de fact-checking comme la rubrique Décodeurs du Monde ?
4. Quels sont les filtres qui empêchent la compréhension pour la majorité des personnes touchées par un discours politique ? Pour un message publicitaire ?
5. Penses-tu que le filtrage / comptage de bullshit relève de la même problématique pour la politique et la publicité ? Par bullshit, on entend des éléments de langage utilisés pour modifier la perception d'un message : contre-sens, pléonasmes, répétitions...
6. Comment imaginerais-tu un outil qui pourrait aider tout un chacun à s'émanciper des barrières linguistiques imposé par ces méthodes ?

Notre projet serait un site web/webapp dans lequel tu pourrais uploader un texte, une vidéo ou autre et qui effectuerait une analyse syntaxique et lexicale dessus. Il repèrerait ces éléments de langages dont nous parlions avant. Il pourrait fournir des indicateurs (taux de contresens, structure des phrases, expressions récurrentes...). On y trouverait un intérêt pour l'analyse de pas mal de formes de communication : analyse de discours politique ou publicitaire entre autres mais ça peut s'appliquer à pas mal de domaines.

1. Qu'en penses-tu ? Quel est ton premier retour ?
2. Penses-tu que cet outil répondrait à la question que nous avons évoquée ?
3. Penses-tu qu'un tel outil serait utile pour les professionnels du journalisme en particulier ?
4. Vois-tu des domaines professionnels qui seraient intéressés par cet outil ? des obstacles pour chacun de ces domaines ?

Je ne t'ai pas présenté tout notre concept. Une fonctionnalité supplémentaire serait de proposer un service de simplification. Le but est d'extraire l'information du texte. Le domaine d'application est le même et c'est aussi utilisable par des entreprises pour « traduire » du jargon (loi, jugement, acte de vente...) en concept simplifié.

1. Pourrait-on avoir confiance en cet outil (pourquoi oui/non ? Tout le monde serait il apte à s'en servir ?
2. Comment utiliserais-tu cette fonction ? pour quoi faire ?
3. Cela pourrait-il fonctionner pour tous types de discours ?
4. Comment s'acquiert l'esprit critique ? avec quels outils ? Dans quelle mesure cet outils pourrait y contribuer ?
5. Vois-tu d'autres utilisations d'un tel outil ?
6. Une autre idée ?

## Grille C (Acheteur)

Objectifs de l'entretien : Identifier le public cible et juger l'intérêt des différentes cibles potentielles

### Partie 1 : Questions d'ordre général

- 1.0. As tu souvent l'occasion de signer des contrats ?

- 1.1. Lis tu entièrement tous les contrats que tu signes ?
- 1.2. Te sens tu quelque fois perdus dans un contrat ?
- 1.3. Penses tu que des formulations redondantes et contradictoires sont nuisibles a la lecture des contrats ?
- 1.4. Penses-tu que le filtrage / comptage de bullshit relève de la même problématique pour la politique et la publicité ?
- 1.5. Penses-tu que le bullshit est un obstacle pour la compréhension des discours politiques et / ou publicitaire ?

[présentation de notre projet]

Partie 2 : Cœur de l'entretien

- 2.0. Penses-tu que tu essaierais un tel outil ?
- [Présentation d'un service optionnel de simplification.]
- 2.1. Qu'en penses-tu ?

Partie 3 : Questions complémentaires

- 3.0. Une autre idée ?
- 3.1. Vois tu d'autres utilisation d'un tel outil ?

## Grille D (Expert)

Partie 1 : Questions d'ordre général

- 1.0. Penses-tu que la langue de bois est un obstacle pour la compréhension des discours politiques et / ou publicitaire pour la plèbe ?
- 1.1. Penses-tu que le filtrage / comptage de bullshit relève de la même problématique pour la politique et la publicité ?
- 1.3 Comment imaginerai tu un outil qui pourrait aider tout un chacun à s'émanciper des barrière linguistique imposé par la langue de bois ?

[présentation de notre projet]

Partie 2 : Cœur de l'entretien

- 2.0. Qu'en penses-tu ? (question ouverte)
- 2.1. Pense tu que cette outil répondrait au question que nous avons évoqué ?
- 2.2. Penses-tu qu'un tel outil serait utile pour les professionnels de ton domaine ?
- 2.3. Vois tu des domaines professionnels qui seraient intéressée par cet outil ?
- [Présentation d'un service optionnel de simplification.]
- 2.4. Qu'en penses-tu ? (question ouverte)
- 2.5. Comment utiliserais tu cette fonction ?

Partie 3 : Questions complémentaires

- 3.0. Vois tu d'autres utilisations d'un tel outil ?
- 3.1. Une autre idée ?



# Récapitulatif des entretiens

## Ludivine, primo-votante

- **Penses-tu que le filtrage / comptage de bullshit relève de la même problématique pour la politique et la publicité ?**

pubs politiques même chose : Dans un sens oui : formules pour pousser un choix. Utiliser la non compréhension pour un choix -> Manipulation

Dans un autre, pas le même impact

- **Présentation de notre outil. Penses-tu que tu essaierais un tel outil ?**

Elle essaierait mais faire gaffe que des gens ne comprennent pas les résultats. Le score est insuffisant.

Aussi du bullshit de fait peut être détecté comme du bullshit de discours "en trop"

- **Présentation d'un service optionnel de simplification. Qu'en penses-tu ?**

Service de simplification. Attention à la perte de sens.

Pas d'utilisation potentielle pour l'instant qui justifie de payer mais plus tard peut-être oui (pas encore pro, gère peu ses papiers)

Pas intéressée par le discours direct du politique. Plus intéressée par des formes transformées de l'info, des articles par exemple.

- **Une idée ?**

Ce serait drôle que ce soit utilisé en live genre un curseur pendant le débat et un gros bip quand il y a du gros bullshit

Un compteur de temps et un compteur de bullshit

- **D'après tes réponses, notre modèle éco serait remis en cause. Qu'en penses-tu ?**

Modèle éco marcherait pour les gens qui regardent le discours direct (son père sur la télé par exemple). Elle pense qu'elle fait partie d'une catégorie qui en a tellement marre du bullshit politique qu'elle ne l'écoute pas du tout.

- **Une autre idée ?**

Elle aimerait bien avoir un bip quand le politique répond pas à la question

## Arthur

- **As tu souvent l'occasion de signer des contrats ?**

Oui, il a régulièrement besoin de le faire pour son association avec la mairie de villeurbanne entre autre.

- **Lis tu entièrement tous les contrats que tu signes ?**

Il lisait surtout les premier qu'il a eu à signer. Après quand ils sont long... De plus, la plupart des contrats sont répétitif, et désigne par des paragraphes entier des éléments beaucoup pouvant être décrit avec quelque mots.

- **Te sens tu quelque fois perdus dans un contrat ?**

Il ne pense pas en perdre tant que ça, mais trouve qu'ils sont souvent long pour pas grand chose.

- **Penses tu que des formulations redondantes et contradictoires sont nuisibles à la lecture des contrats ?**

Il confirme que certain passages ne sont pas intéressant à lire car semble tourner en rond, ce qui pousse à sauter quelques paragraphes.

- **Penses-tu que le filtrage / comptage de bullshit relève de la même problématique pour les contrat, la politique et la publicité ?**

Le rapprochement des trois sujet lui a semblé étrange et ne vois pas trop le rapport avec la publicité, mais accorde une similitude entre le contenu de certain contrat et la langue de bois de certain discours politiques. Cependant, une objection majeure est le fait que les contrats sont écrits dans un jargon très précis et codifié, alors que les discours politique n'ont pas de structure propre.

- **Penses-tu que le bullshit est un obstacle pour la compréhension des contrats, discours politiques et / ou publicitaire ?**

Il est d'accord pour dire que certain contract gagnerait à être plus claire, mais il ne pense pas que ce soit une généralité. Pour la politique, il pense que ça dépend du discours: gênant et très présent pour certain beaucoup moins pour d'autres.

*[présentation de notre projet]*

- **Penses-tu que tu essaierais un tel outil ?**

Il est curieux de voir ce que ça donnerait sur des contrats qu'il voit régulièrement.

*[Présentation d'un service optionnel de simplification.]*

- **Qu'en penses-tu ?**

Il aurait peur d'utiliser un tel service sur des contrat, de peur de rater des parties essentiels. Une note par paragraphe ou un surlignage lui serait plus utile pour mieux voir quels paragraphes doit être lu et lesquels sont moins importants.

- **Une autre idée ?**

Ø

- **Vois tu d'autres utilisation d'un tel outil ?**

Ø

William, journaliste

- **Quel est ou quel était ton rôle dans l'Insatiable ?**

J'étais rédacteur en chef, ce qui est associé chez nous au rôle de vice-président et directeur de la rédaction. J'ai endossé ce rôle pendant 1 an jusqu'en mars 2017. Maintenant, j'ai la casquette de rédacteur en chef de l'édition, qui, comme son nom l'indique, s'occupe exclusivement de la partie du journal publiée sur le site, qui est en cours de développement afin de proposer à terme une ligne éditoriale indépendante et novatrice par rapport à la ligne éditoriale classique qui sera toujours éditée au format papier.

- **Comment définirais-tu un discours ?**

Je vois ça comme le fait de parler d'un sujet de façon préparée et structurée devant une assemblée.

- **Dans le domaine du journalisme, que penses-tu d'outils d'analyse lexicales ou syntaxiques de textes si tu en connais ? Que penses-tu d'outils de fact-checking comme la rubrique Décodeurs du Monde ?**

Si tu veux parler des outils à fins journalistiques, c'est à dire qui analysent le vocabulaire et champ lexical employé, je n'en ai aucune idée ! En revanche, j'aime beaucoup le principe du fact-checking, nous nous en sommes d'ailleurs grandement inspiré pour notre article de décryptage sur le projet IDEX en décembre 2016. Ça a l'avantage de rester concis et donc lisible tout en reprenant les différents points de manière assez structurée.

- **Quels sont les filtres qui empêchent la compréhension pour la majorité des personnes touchées par un discours politique ? Pour un message publicitaire ?**

En tout premier lieu le sujet : s'il est suffisamment éloigné de leurs préoccupations pour qu'elles ne se sentent pas concernées, il ne sert à rien d'aller plus loin. En deuxième lieu je citerais le vocabulaire employé, qui doit rester accessible, et par extension la tournure du discours, qui doit rester focalisé sur le sujet et aller droit au but.

- **Penses-tu que le filtrage / comptage de bullshit relève de la même problématique pour la politique et la publicité ? Par bullshit, on entend des éléments de langage utilisés pour modifier la perception d'un message : contre-sens, pléonasmes, répétitions...**

En partie : pour la politique comme la publicité, ce serait assez approprié de repérer les contre-sens. En revanche les pléonasmes ne me semblent pas forcément très importants puisque tout le monde en produit à l'oral et n'apportent pas beaucoup à la compréhension du message. En revanche l'aspect plus intéressant est la mise en lumière des sens cachés.

- **Comment imaginerai-tu un outil qui pourrait aider tout un chacun à s'émanciper des barrières linguistiques imposé par ces méthodes ?**

Il faudrait que l'outil soit capable d'extraire le sens principal du message en le dénuant de toute sa mise en forme dans le discours afin de le rendre le plus objectif possible.

- **Notre projet serait un site web/webapp dans lequel tu pourrais uploader un texte, une vidéo ou autre et qui effectuerait une analyse syntaxique et lexicale dessus. Il repèrerait ces éléments de langages dont nous parlions avant. Il pourrait fournir des indicateurs (taux de contresens, structure des phrases, expressions récurrentes...). On y trouverait un intérêt pour l'analyse de pas mal de formes de communication : analyse de discours politique ou publicitaire entre autres mais ça peut s'appliquer à pas mal de domaines.**

**Qu'en penses-tu ? Quel est ton premier retour ?**

Ça me paraît intéressant ! En tout cas ce pourrait être un bon outil à intégrer dans la plupart des sources d'informations afin d'aider les citoyens à réaliser le travail de manipulation réalisé par les messages publicitaires et politiques à travers les médias.

- **Penses-tu que cet outil répondrait à la question que nous avons évoquée ?**

Oui et non : comme toujours, les personnes qui utiliseraient l'outil seraient celles qui sont déjà suffisamment éveillées pour s'intéresser au sujet de la manipulation des médias. Or, ces personnes ne sont probablement plus celles qui sont les plus vulnérables face à ces pratiques.

- **Penses-tu qu'un tel outil serait utile pour les professionnels du journalisme en particulier ?**

En la matière, je ne pense pas, car les subtilités du langage sont très utiles aux journalistes pour analyser le ton des discours et de les comparer avec telle ou telle autre référence.

En revanche, il pourrait peut-être servir dans une version dérivée à permettre aux journalistes d'indexer les sources d'informations en fonction du sujet et d'ainsi faciliter leurs recherches à travers ces sources d'informations, permettant ainsi de plus facilement croiser les sources et de fournir des articles plus fournis.

- **Vois-tu des domaines professionnels qui seraient intéressés par cet outil ? des obstacles pour chacun de ces domaines ?**

Très certainement tous les outils liés à la veille informationnelle. L'obstacle principal serait alors de proposer un outil assez flexible pour qu'il puisse convenir à plusieurs modes d'utilisation : à la fois la lecture simple de l'article sans les tournures manipulatrice, mais aussi l'annotation du texte de façon à alimenter des bases de données de veille informationnelles pouvant être utilisées par les professionnels.

- **Je ne t'ai pas présenté tout notre concept. Une fonctionnalité supplémentaire serait de proposer un service de simplification. Le but est d'extraire l'information du texte. Le domaine d'application est le même et c'est aussi utilisable par des entreprises pour « traduire » du jargon (loi, jugement, acte de vente...) en concept simplifié. Pourrait-on avoir confiance en cet outil (pourquoi oui/non ? Tout le monde serait-il apte à s'en servir ?**

Avoir confiance, oui, dans la mesure du raisonnable : par exemple, je ne me ferais pas au texte simplifié pour faire appliquer les termes d'un contrat par exemple, j'aurais peur que le logiciel ait supprimé quelques subtilités qui modifient les termes.

En revanche, pour une lecture plus rapide et globale des termes, oui sans aucun doute.

- **Comment utiliserais-tu cette fonction ? pour quoi faire ?**

Justement, pour permettre une lecture plus rapide des contrats logiciels, bancaires ou autre.

- **Cela pourrait-il fonctionner pour tous types de discours ?**

Si vous réussissez à prendre en charge tous les différents champs lexicaux mis en oeuvre, pourquoi pas 🤔

- **Comment s'acquiert l'esprit critique ? avec quels outils ? Dans quelle mesure cet outils pourrait y contribuer ?**

À force de se rendre compte des tentatives de manipulation et en confrontant plusieurs sources d'information donnant un point de vue différent sur un même sujet, sans hésitation. L'outil pourrait y contribuer en mettant en évidence les contradictions ou différences de point de vue entre différentes sources d'information.

- **Vois-tu d'autres utilisations d'un tel outil ?**

Ça me paraît déjà une très bonne base de fonctionnalités :p

- **Une autre idée ?**

Nope.