

**** ID : S1 ****

**** 1. Profil et rapport au numérique ****

**** 1.1 Usage habituel des outils numériques : ****

« Alors, les outils numériques, ça fait déjà quelques années que je m'y suis mis. J'ai un ordinateur portable que j'utilise pratiquement tous les jours pour consulter mes mails, vérifier mes comptes bancaires, et suivre l'actualité. J'aime aussi faire quelques jeux de lettres pour garder l'esprit vif, et depuis quelque temps j'ai découvert la tablette. Avec elle, je peux lire des livres avec des gros caractères, ce qui est un grand confort. Mon smartphone, lui, sert surtout aux messages rapides avec la famille et aux appels vidéo avec mes petits-enfants, c'est une merveille ça ! (rires). »

**** 1.2 Participation à un atelier de formation au numérique : ****

« Oui, j'ai déjà participé à plusieurs formations organisées par la mairie ici à Dijon, l'atelier s'appelait "CLIC&MOI. On nous a appris à créer des mots de passe sécurisés, à éviter les pièges sur internet, et à utiliser des applications simples comme Ameli ou les impôts. Ces ateliers m'ont rassuré, même si parfois ça va un peu vite pour moi, mais globalement, je trouve ça très utile. »

**** 1.3 Aisance avec les démarches en ligne : ****

« Je dirais que je suis assez à l'aise avec certaines démarches comme la déclaration des impôts, même si j'y passe du temps. Les achats en ligne, par contre, je reste prudent parce que j'ai peur de me tromper dans les références ou les tailles, donc je préfère encore le magasin pour ça. Les démarches santé ou administratives, ça dépend du site : s'ils changent l'interface, je perds vite mes repères et là je panique un peu, donc c'est souvent ma fille qui m'aide dans ces cas-là. »

**** 2. Connaissance et usage de l'IA / chats vocaux ****

**** 2.1 Expérience avec un chat vocal : ****

« Oui, j'ai déjà essayé Siri chez ma fille, surtout pour savoir la météo ou mettre un rappel quand on cuisine. Ça m'a plu même si parfois la machine ne comprend pas très bien mon accent bourguignon (rire). À mon domicile, je n'ai pas encore de chat vocal personnel, mais je me pose la question parce que ça me paraît pratique. »

**** 2.2 Utilité perçue d'un chat vocal : ****

« Je trouve que ça peut vraiment être utile pour beaucoup de petites choses du quotidien. Par exemple, pour lire mes mails à haute voix quand j'ai les yeux fatigués, me rappeler les horaires de mes médicaments, ou même contrôler à distance la lumière et le chauffage, sans avoir à bouger, ce serait idéal, surtout quand je suis un peu fatigué en fin de journée. »

**** 2.3 Tâches à déléguer à une machine vocale : ****

« Les rappels quotidiens, ça serait idéal. Par exemple, me dire quels médicaments je dois prendre à quelle heure, parce que parfois j'ai un doute. J'aimerais aussi déléguer des choses comme faire une liste de courses orale qui s'enregistre automatiquement et qui pourrait me commander aussi, ce serait vraiment l'idéal. »

****** 3. Perception émotionnelle et relationnelle ******

****** 3.1 Ressenti face à une voix humaine : ******

« Je trouve qu'une voix proche de l'humain est rassurante, surtout si elle est douce et naturelle. En revanche, il ne faut pas que ce soit trop réaliste au point qu'on ne sache plus que c'est une machine. Une légère intonation chaleureuse, ça suffit largement pour mettre à l'aise. »

****** 3.2 Importance que la machine comprenne les émotions : ******

« Je pense que ce serait un plus, oui. Si le chat vocal détecte que je suis fatigué ou que je parle plus lentement, j'aimerais qu'il adapte son rythme, ou même qu'il me propose spontanément une pause ou de rappeler plus tard. Par contre, il ne faut pas que ça devienne intrusif ou gênant. »

****** 3.3 Influence du ton de la voix sur la confiance : ******

« Oui, tout à fait, une voix expressive ou chaleureuse me mettrait plus en confiance. Si c'est monotone, comme certaines voix électroniques que j'ai déjà entendues, ça devient vite pénible, voire agaçant. On perd vite le contact si la voix n'est pas agréable à écouter. »

****** 4. Réception de l'IA et conditions d'acceptabilité ******

****** 4.1 Facteurs de réassurance pour l'utilisation d'un chat vocal : ******

« Pour moi, il faudrait absolument un bouton physique pour éteindre le micro quand je ne veux pas être écouté, quelque chose de simple et visible. Si un proche, comme mon fils, valide l'outil avant que je l'utilise, ça me rassurerait aussi beaucoup. Une interface claire avec peu de réglages compliqués serait aussi très rassurante. »

****** 4.2 Craintes sur l'écoute ou l'enregistrement des conversations : ******

« Oui, c'est une inquiétude réelle pour moi. Je n'ai rien de secret à cacher, mais je n'aime pas l'idée qu'on puisse enregistrer mes conversations ou utiliser mes données sans mon accord explicite. Je voudrais une garantie sur ce point, savoir précisément où sont stockées ces données et qui y a accès. »

****** 4.3 Préférence en cas de problème ou question : ******

« Clairement, en cas de problème, je préfère parler à un humain. L'outil pourrait donner des conseils de dépannage basiques, mais au final, je voudrais pouvoir appeler facilement un service technique ou une hotline où une vraie personne puisse prendre le relais et m'aider. »

****** 5. Représentations éthiques et confiance ******

****** 5.1 Acceptabilité d'une machine apprenant à partir des données vocales : ******

« Ça me dérange un peu mais je comprends que ça puisse améliorer la qualité du service. Le plus important, c'est que je puisse contrôler quelles données sont utilisées, comment elles sont traitées et surtout pouvoir les supprimer quand je veux. »

****** 5.2 Importance de comprendre ce que la machine saisit ou décide : ******

« Oui, ça c'est très important pour moi. J'aimerais comprendre pourquoi la machine propose telle ou telle réponse. Pas forcément des explications très techniques, mais quelque chose de simple et clair, comme "je vous propose ceci parce que vous avez déjà demandé cela hier" par exemple. »

****** 5.3 Forme des explications souhaitées : ******

« Je voudrais une explication vocale succincte, facile à comprendre, juste après la proposition de la machine. Par exemple, une phrase qui dit "j'ai choisi ce programme car vous l'avez beaucoup regardé dernièrement". Ça me suffirait largement. »

****** 6. Projection et vision à long terme ******

****** 6.1 Contribution à l'autonomie à domicile : ******

« Oui, j'en suis convaincu. Pouvoir tout faire à la voix, comme allumer les lumières, demander de l'aide en cas d'urgence ou gérer mon chauffage sans avoir à me déplacer constamment, ça prolongerait nettement mon autonomie chez moi. »

****** 6.2 Utilité potentielle pour d'autres personnes âgées : ******

« Je pense que ça pourrait énormément aider d'autres seniors. Beaucoup de mes amis ont des problèmes de mobilité ou de vision, et ce genre d'assistant pourrait simplifier leur quotidien, leur donner un peu plus d'indépendance sans dépendre sans cesse de leurs proches. »

****** 6.3 Conseils aux concepteurs pour adapter l'outil aux seniors : ******

« Mon conseil serait surtout de garder l'outil simple et intuitif, éviter absolument les menus compliqués, proposer une installation accompagnée par un humain et prévoir un bouton très clair pour gérer la confidentialité. Et surtout, n'oubliez pas de tester tout ça avec de vrais seniors avant de le lancer. On n'a pas les mêmes réflexes que les jeunes, alors il faut vraiment partir de nos besoins réels. »

**** ID : S2 ****

**** 1. Profil et rapport au numérique ****

**** 1.1 Usage habituel des outils numériques : ****

« J'utilise principalement mon smartphone, je n'ai jamais vraiment pris l'habitude d'un ordinateur portable. Mon téléphone me sert à communiquer avec ma famille par WhatsApp, prendre des photos de mes petits-enfants et suivre mes rendez-vous médicaux grâce au calendrier intégré. Je lis aussi mes mails dessus, mais je préfère imprimer les documents importants pour mieux les lire. J'avoue que la tablette ne me plaît pas trop, je la trouve lourde et pas très intuitive. »

**** 1.2 Participation à un atelier de formation au numérique : ****

« Non, je n'ai jamais participé à des ateliers officiels, mais mes enfants m'ont souvent aidée à comprendre comment fonctionnent certaines applications. Parfois, mes petits-enfants me montrent aussi de nouvelles astuces, mais honnêtement, je pense qu'un atelier structuré pourrait m'apporter plus de confiance et d'autonomie. »

**** 1.3 Aisance avec les démarches en ligne : ****

« Je ne suis pas très à l'aise avec les démarches en ligne. Je fais quelques opérations simples comme consulter mes remboursements de santé sur Ameli, mais pour les impôts ou autres démarches administratives, c'est toujours quelqu'un de ma famille qui m'accompagne. J'ai souvent peur de faire des erreurs irréversibles, alors je préfère demander de l'aide. »

**** 2. Connaissance et usage de l'IA / chats vocaux ****

**** 2.1 Expérience avec un chat vocal : ****

« Oui, j'ai utilisé Alexa chez ma sœur plusieurs fois. Je lui demandais surtout de mettre de la musique ou de trouver des recettes de cuisine faciles. Je trouvais ça pratique mais parfois frustrant, car il fallait souvent répéter lentement pour qu'elle comprenne. »

**** 2.2 Utilité perçue d'un chat vocal : ****

« Pour moi, ce serait très utile pour m'aider à gérer mes rendez-vous médicaux ou même me rappeler quand prendre mes médicaments. Si ça pouvait aussi me dire comment cuisiner un plat étape par étape et les ingrédients nécessaires sans avoir à manipuler un livre ou mon téléphone, ce serait vraiment génial. »

**** 2.3 Tâches à déléguer à une machine vocale : ****

« Je déléguerais volontiers la gestion de mon agenda médical, mes rappels quotidiens et éventuellement la météo chaque matin. Ce serait aussi utile pour noter rapidement des rendez-vous ou des choses à ne pas oublier. »

****** 3. Perception émotionnelle et relationnelle ******

****** 3.1 Ressenti face à une voix humaine : ******

« Personnellement, j'aime qu'une voix soit agréable et naturelle. Je trouve cela rassurant qu'elle ait un ton doux et chaleureux. Par contre, il ne faut pas que ce soit trop intime ou personnel, car après tout, c'est juste une machine. »

****** 3.2 Importance que la machine comprenne les émotions : ******

« Ça pourrait être intéressant, surtout si la machine détecte que je suis perdue ou énervée, elle pourrait adapter ses explications en conséquence. Mais je ne voudrais surtout pas qu'elle fasse des commentaires déplacés ou trop personnels sur mon humeur. »

****** 3.3 Influence du ton de la voix sur la confiance : ******

« Oui, définitivement. Une voix agréable et expressive augmente nettement mon niveau de confiance. Si la voix est trop robotique, j'aurais tendance à ne pas utiliser l'outil régulièrement. »

****** 4. Réception de l'IA et conditions d'acceptabilité ******

****** 4.1 Facteurs de réassurance pour l'utilisation d'un chat vocal : ******

« Avoir un bouton clair et facile pour désactiver l'écoute serait essentiel. De plus, si mes enfants me recommandent l'outil et m'expliquent clairement son fonctionnement, je serais rassurée. »

****** 4.2 Craintes sur l'écoute ou l'enregistrement des conversations : ******

« Oui, cela me gêne beaucoup. Je souhaite absolument être informée clairement de ce que la machine enregistre, pourquoi et où sont stockées ces données. Il me faudrait aussi une garantie que ces informations ne seront jamais partagées sans mon consentement explicite. »

****** 4.3 Préférence en cas de problème ou question : ******

« En cas de souci technique, je préfère nettement parler à une personne réelle. Un contact humain direct me rassure davantage qu'un échange automatisé avec une machine. »

****** 5. Représentations éthiques et confiance ******

****** 5.1 Acceptabilité d'une machine apprenant à partir des données vocales : ******

« Ça me dérange un peu, mais je suis prête à l'accepter à condition que ce soit transparent et que je puisse supprimer mes données facilement. »

****** 5.2 Importance de comprendre ce que la machine saisit ou décide : ******

« Oui, je trouve essentiel de comprendre comment la machine prend ses décisions. Ça m'aiderait à lui faire davantage confiance. »

**** 5.3 Forme des explications souhaitées : ****

« Je préférerais des explications vocales courtes et simples immédiatement après une proposition, sans jargon technique. »

**** 6. Projection et vision à long terme ****

**** 6.1 Contribution à l'autonomie à domicile : ****

« Absolument, ça pourrait m'aider à rester autonome plus longtemps, particulièrement pour la gestion du quotidien. »

**** 6.2 Utilité potentielle pour d'autres personnes âgées : ****

« Oui, je suis convaincue que beaucoup de seniors pourraient gagner en indépendance grâce à ces outils, notamment ceux qui vivent seuls ou loin de leur famille. »

**** 6.3 Conseils aux concepteurs pour adapter l'outil aux seniors : ****

« Faites simple, pratique et transparent. Prévoir une aide humaine à l'installation serait parfait, et surtout tester systématiquement avec des personnes âgées, car nos besoins sont spécifiques. »

**** ID : S3 ****

**** 1. Profil et rapport au numérique ****

**** 1.1 Usage habituel des outils numériques : ****

« Honnêtement, je n'ai jamais utilisé d'outils numériques comme un ordinateur, une tablette ou un smartphone. Je préfère largement les méthodes traditionnelles comme les appels téléphoniques, le courrier papier, ou même rendre visite directement aux gens. Je trouve ça plus naturel et beaucoup plus convivial. »

**** 1.2 Participation à un atelier de formation au numérique : ****

« Non, je n'ai jamais participé à aucun atelier ou formation sur le numérique. Je n'ai jamais ressenti le besoin de le faire, même si mes enfants et petits-enfants m'en parlent souvent. »

**** 1.3 Aisance avec les démarches en ligne : ****

« Je n'ai jamais fait de démarche en ligne de ma vie. Toutes mes démarches administratives se font par courrier ou directement au guichet. Je suis attaché à ce contact humain, même si parfois c'est un peu long. »

**** 2. Connaissance et usage de l'IA / chats vocaux ****

**** 2.1 Expérience avec un chat vocal : ****

« Je n'ai jamais utilisé d'assistant vocal. Je connais vaguement leur existence par ce qu'en disent mes petits-enfants, mais ça reste très abstrait pour moi. »

**** 2.2 Utilité perçue d'un chat vocal : ****

« Même si je ne connais pas bien, mes proches disent que ça pourrait m'aider à faire des choses simples, comme rappeler mes rendez-vous ou me donner la météo chaque matin. Je serais curieux de voir si ça marche vraiment. »

**** 2.3 Tâches à déléguer à une machine vocale : ****

« Peut-être la gestion des rappels ou simplement répondre à mes questions sur l'actualité ou la météo, ça pourrait être pratique. Mais je ne suis pas sûr que j'utiliserais ça très souvent. »

****** 3. Perception émotionnelle et relationnelle ******

**** 3.1 Ressenti face à une voix humaine : ****

« Je trouverais sûrement étrange au début d'entendre une machine parler comme une personne. Je préférerais nettement savoir tout de suite que c'est une machine, sans trop d'artifices. »

**** 3.2 Importance que la machine comprenne les émotions : ****

« Je ne suis pas certain que ce soit très utile pour moi. Je préfère gérer mes émotions avec mes proches plutôt qu'avec une machine. »

**** 3.3 Influence du ton de la voix sur la confiance : ****

« Oui, probablement. Je suppose qu'une voix agréable serait plus facile à écouter, mais ce n'est pas essentiel pour moi. »

****** 4. Réception de l'IA et conditions d'acceptabilité ******

**** 4.1 Facteurs de réassurance pour l'utilisation d'un chat vocal : ****

« Il me faudrait une démonstration claire et détaillée par quelqu'un de confiance, comme un membre de ma famille. Et surtout, quelque chose de très simple avec peu de fonctions compliquées. »

**** 4.2 Craintes sur l'écoute ou l'enregistrement des conversations : ****

« Oui, ça m'inquiète beaucoup. Je ne suis pas du tout à l'aise avec l'idée qu'on puisse écouter ou enregistrer ce que je dis. Il faudrait des garanties très claires là-dessus. »

**** 4.3 Préférence en cas de problème ou question : ****

« En cas de souci, je voudrais absolument parler à un humain. Je ne me sentirais pas rassuré de devoir m'expliquer à une machine. »

**** 5. Représentations éthiques et confiance ****

**** 5.1 Acceptabilité d'une machine apprenant à partir des données vocales : ****

« Cela me semble assez inquiétant, mais si on m'explique bien et que je peux tout contrôler simplement, je pourrais éventuellement l'accepter. »

**** 5.2 Importance de comprendre ce que la machine saisit ou décide : ****

« Oui, absolument. Je voudrais savoir clairement comment et pourquoi la machine propose certaines choses. »

**** 5.3 Forme des explications souhaitées : **** « Je préférerais des explications courtes et très claires, sans aucun mot compliqué ou technique. »

**** 6. Projection et vision à long terme ****

**** 6.1 Contribution à l'autonomie à domicile : **** « Je n'en suis pas sûr, mais peut-être que oui. Ça pourrait me faciliter la vie pour certaines petites choses quotidiennes. »

**** 6.2 Utilité potentielle pour d'autres personnes âgées : ****

« Oui, sûrement. Beaucoup de personnes de mon âge pourraient y trouver un vrai bénéfice, surtout ceux qui ont des difficultés physiques ou qui vivent seuls. »

**** 6.3 Conseils aux concepteurs pour adapter l'outil aux seniors : ****

« Je leur dirais de faire quelque chose d'extrêmement simple, avec très peu de boutons et aucune complication inutile. Et surtout, expliquez bien aux seniors comment ça fonctionne et à quoi ça sert, de manière claire et très accessible. »

**** ID : S4 ****

**** 1. Profil et rapport au numérique ****

**** 1.1 Usage habituel des outils numériques : ****

« J'ai un ordinateur de bureau que j'utilise surtout pour taper mes lettres et pour jouer à des jeux de réflexion en solitaire. J'ai un smartphone, mais je le réserve aux appels et SMS, je n'installe quasiment aucune application supplémentaire. Je suis curieux de la tablette, mais je ne m'en suis pas encore servi. »

**** 1.2 Participation à un atelier de formation au numérique : ****

« Oui, j'ai suivi un atelier à la bibliothèque municipale il y a un an. On y expliquait les bases, et ça m'a beaucoup rassuré. J'ai compris l'intérêt d'un mot de passe fort et comment éviter les arnaques en ligne. »

**** 1.3 Aisance avec les démarches en ligne : ****

« Je suis plutôt à l'aise pour consulter mes relevés bancaires et mes remboursements de santé. En revanche, je bloque dès que j'ai à créer un nouveau compte ou à saisir des informations sensibles, par peur du piratage. »

****** 2. Connaissance et usage de l'IA / chats vocaux ******

**** 2.1 Expérience avec un chat vocal : ****

« J'ai testé Google Assistant sur le smartphone de mon fils. J'ai trouvé que la reconnaissance vocale marchait bien pour les commandes simples, mais je n'ai pas poursuivi car j'avais l'impression que mes questions médicales n'étaient pas toujours traitées de manière fiable »

**** 2.2 Utilité perçue d'un chat vocal : ****

« Je verrais bien son usage pour gérer les rappels de traitement médical et pour contrôler à distance les volets ou le chauffage, ce qui renforcerait mon autonomie à domicile. »

**** 2.3 Tâches à déléguer à une machine vocale : ****

« Les rappels de prise de médicaments, l'enregistrement rapide d'une liste de courses, et éventuellement quelques informations sur l'actualité ou la santé. »

****** 3. Perception émotionnelle et relationnelle ******

**** 3.1 Ressenti face à une voix humaine : **** « Une voix légèrement expressive et chaleureuse me mettrait en confiance, mais je ne veux pas qu'elle soit trop réaliste au point d'effrayer ou de tromper sur sa nature. »

**** 3.2 Importance que la machine comprenne les émotions : **** « J'estime que l'appareil pourrait adapter son ton si je suis stressé, mais sans être intrusif. Cette capacité doit rester optionnelle. »

**** 3.3 Influence du ton de la voix sur la confiance : ****

« Un ton monotone me découragerait, alors qu'un timbre calme et chaleureux faciliterait l'interaction. »

****** 4. Réception de l'IA et conditions d'acceptabilité ******

**** 4.1 Facteurs de réassurance pour l'utilisation d'un chat vocal : ****

« Je voudrais un indicateur visuel quand l'écoute est active et un bouton physique pour désactiver le micro, ainsi qu'un tutoriel clair validé par une association de seniors. »

**** 4.2 Craintes sur l'écoute ou l'enregistrement des conversations : ****

« Je crains que mes données vocales soient conservées indéfiniment sans contrôle. J'exigerais une traçabilité complète et la possibilité d'effacer mes enregistrements à tout moment. »

**** 4.3 Préférence en cas de problème ou question : ****

« Je préférerais une hotline dédiée aux seniors, avec un interlocuteur humain formé, plutôt qu'un chatbot ou un guide automatisé. »

**** 5. Représentations éthiques et confiance ****

**** 5.1 Acceptabilité d'une machine apprenant à partir des données vocales : **** « Je suis favorable à l'apprentissage pour améliorer la précision, à condition d'être informé des usages et de pouvoir donner mon consentement pour chaque type de données. »

**** 5.2 Importance de comprendre ce que la machine saisit ou décide : **** « Il est essentiel que l'appareil explique brièvement pourquoi il propose telle action, par exemple "rappel de médicaments configuré selon votre ordonnance". »

**** 5.3 Forme des explications souhaitées : **** « Des explications vocales succinctes, sans jargon, directement après chaque commande ou recommandation. »

**** 6. Projection et vision à long terme ****

**** 6.1 Contribution à l'autonomie à domicile : **** « Je suis convaincu qu'un chat vocal, bien configuré et transparent, prolongerait mon autonomie et réduirait ma dépendance aux déplacements . »

**** 6.2 Utilité potentielle pour d'autres personnes âgées : **** « Beaucoup de seniors ayant des problèmes de mobilité y trouveraient un confort réel, surtout si l'installation est accompagnée. »

**** 6.3 Conseils aux concepteurs pour adapter l'outil aux seniors : **** « Favorisez une interface vocale simple, un contrôle clair de la confidentialité et testez avec des utilisateurs réels pour garantir l'ergonomie. »

**** ID : S5 ****

**** 1. Profil et rapport au numérique ****

**** 1.1 Usage habituel des outils numériques : ****

« Je suis plutôt à l'aise : j'utilise quotidiennement mon ordinateur pour gérer mes photos de voyage, mes achats en ligne et mes appels vidéo avec la famille. Mon smartphone me sert aussi de GPS et de lecteur de podcast. J'ai une tablette que j'utilise pour suivre des cours en ligne et des jeux cognitifs. »

**** 1.2 Participation à un atelier de formation au numérique : ****

« Oui, j'ai suivi plusieurs sessions, notamment sur la sécurité en ligne et l'utilisation avancée des réseaux sociaux. »

**** 1.3 Aisance avec les démarches en ligne : ****

« Je fais mes impôts en ligne sans problème, je gère mes opérations bancaires et j'achète même des billets de train via l'application. Je m'adapte rapidement aux nouvelles interfaces. »

**** 2. Connaissance et usage de l'IA / chats vocaux ****

**** 2.1 Expérience avec un chat vocal : ****

« J'ai installé Google Home à la maison depuis deux ans. Je l'utilise pour contrôler la musique, programmer des routines du matin et demander des informations sur l'actualité. Globalement, la reconnaissance vocale est très fiable. »

**** 2.2 Utilité perçue d'un assistant vocal : ****

« Cet assistant me fait gagner du temps, notamment pour vérifier la météo, gérer mes listes de tâches et piloter mes objets connectés (éclairage, volets). »

**** 2.3 Tâches à déléguer à une machine vocale : ****

« Je confie déjà la lecture de mes mails et la création de rappels pour mes rendez-vous. J'aimerais aussi qu'il me propose des résumés de livres ou d'articles que je lui dicte. »

**** 3. Perception émotionnelle et relationnelle ****

**** 3.1 Ressenti face à une voix humaine : ****

« J'apprécie une voix dynamique et modulée, qui change légèrement d'intonation pour marquer l'emphase. Cela rend l'usage plus vivant. »

**** 3.2 Importance que la machine comprenne les émotions : ****

« Je trouve intéressant qu'elle détecte mon stress : par exemple, si je mâche mes mots, qu'elle ralentisse son débit et reformule. »

**** 3.3 Influence du ton de la voix sur la confiance : ****

« Le ton joue un rôle crucial : une voix monotone me donne l'impression d'être face à un automate sans réelle interaction. »

**** 4. Réception de l'IA et conditions d'acceptabilité ****

**** 4.1 Facteurs de réassurance pour l'utilisation d'un assistant vocal : ****

« La possibilité de consulter un journal d'activité vocal, de savoir quand et pourquoi chaque enregistrement a été stocké, renforce ma confiance. »

**** 4.2 Craintes sur l'écoute ou l'enregistrement des conversations : ****

« Je redoute surtout l'exploitation commerciale de mes données. Je souhaiterais un engagement clair sur l'absence de partage à des tiers. »

**** 4.3 Préférence en cas de problème ou question : ****

« Je consulte d'abord les forums de la communauté en ligne, puis j'appelle le service client si besoin. »

**** 5. Représentations éthiques et confiance ****

**** 5.1 Acceptabilité d'une machine apprenant à partir des données vocales : ****

« Je suis favorable à l'apprentissage continu si j'ai accès à une interface de paramétrage pour sélectionner les types de données autorisées. »

**** 5.2 Importance de comprendre ce que la machine saisit ou décide : ****

« Je souhaite un résumé périodique (hebdomadaire) de l'usage fait de mes données vocales, accompagné de recommandations pour ajuster mes préférences. »

**** 5.3 Forme des explications souhaitées : ****

« Une synthèse visuelle sur ma tablette, complétée d'une explication vocale concise, me conviendrait parfaitement. »

**** 6. Projection et vision à long terme ****

**** 6.1 Contribution à l'autonomie à domicile : ****

« Grâce à ces outils, je pourrai être plus autonome : ils peuvent anticiper mes besoins et me prévenir. »

**** 6.2 Utilité potentielle pour d'autres personnes âgées : **** « Les seniors connectés et curieux comme moi trouveraient un réel atout. Il faut cependant des modules de formation pour ceux qui débutent. »

**** 6.3 Conseils aux concepteurs pour adapter l'outil aux seniors : **** « Offrez des niveaux de paramétrage progressifs, du basique pour les novices au détaillé pour les plus avancés, tout en maintenant une interface unifiée. »

**** ID : S6 ****

**** 1. Profil et rapport au numérique ****

**** 1.1 Usage habituel des outils numériques : ****

« Je possède un smartphone basique que j'utilise pour les appels et les SMS. Je n'ai pas d'ordinateur ni de tablette. Je consulte parfois la météo ou les messages envoyés par ma fille, mais j'évite autant que possible tout ce qui implique une connexion internet complexe. »

**** 1.2 Participation à un atelier de formation au numérique : ****

« J'ai assisté une fois à une séance d'initiation dans ma maison de retraite, où on nous a montré comment utiliser un smartphone. Je me suis senti un peu dépassé par la rapidité, mais l'encadrement était bienveillant. »

**** 1.3 Aisance avec les démarches en ligne : ****

« Je ne fais aucune démarche en ligne ; je préfère me rendre moi-même à la poste ou au guichet pour payer mes factures et retirer mes documents. »

**** 2. Connaissance et usage de l'IA / chats vocaux ****

**** 2.1 Expérience avec un chat vocal : ****

« Je n'ai jamais eu d'assistant vocal chez moi. Lors de la formation, on a mentionné Alexa, mais je suis resté sceptique et je n'ai pas testé. »

**** 2.2 Utilité perçue d'un chat vocal : ****

« On m'a dit que ça pourrait faciliter la vie en cas de chute ou d'urgence, en appelant rapidement les secours. Ça m'a semblé intéressant, mais j'aimerais comprendre exactement comment cela fonctionne. »

**** 2.3 Tâches à déléguer à une machine vocale : ****

« Je pourrais envisager les appels d'urgence automatiques et peut-être des rappels simples comme « n'oubliez pas de prendre votre médicament » si c'est fiable. »

**** 3. Perception émotionnelle et relationnelle ****

**** 3.1 Ressenti face à une voix humaine : ****

« J'aimerais une voix neutre, qui ne cherche pas à imiter un humain, pour savoir que je m'adresse à une machine. »

**** 3.2 Importance que la machine comprenne les émotions : ****

« Je n'en vois pas l'intérêt : je préfère qu'elle exécute simplement les tâches pour lesquelles elle est programmée, sans « empathie » artificielle. »

**** 3.3 Influence du ton de la voix sur la confiance : ****

« Pour moi, le plus important est la clarté et l'absence d'ambiguïté, plus que l'intonation. »

**** 4. Réception de l'IA et conditions d'acceptabilité ****

**** 4.1 Facteurs de réassurance pour l'utilisation d'un chat vocal : ****

« Un système d'alerte visuelle (voyant lumineux) lorsqu'il écoute et un engagement écrit sur la protection des données me rassureraient. »

**** 4.2 Craintes sur l'écoute ou l'enregistrement des conversations : ****

« Je crains surtout qu'on puisse écouter mes échanges privés ; je voudrais pouvoir désactiver le dispositif physiquement et définitivement si je le souhaite. »

**** 4.3 Préférence en cas de problème ou question : ****

« Je m'adresserais directement au personnel de la résidence ou à un proche. Je ne ferais pas appel à un service en ligne. »

**** 5. Représentations éthiques et confiance ****

**** 5.1 Acceptabilité d'une machine apprenant à partir des données vocales : ****

« Non, je n'apprécie pas l'idée que la machine « apprenne » de mes conversations ; je veux qu'elle reste strictement utilitaire. »

**** 5.2 Importance de comprendre ce que la machine saisit ou décide : ****

« Je souhaite un manuel clair et simple, expliquant les fonctions de l'assistant. »

**** 5.3 Forme des explications souhaitées : ****

« Des explications écrites, sans jargon, consultables à tout moment. »

**** 6. Projection et vision à long terme ****

**** 6.1 Contribution à l'autonomie à domicile : ****

« Si je pouvais demander de l'aide à la voix en cas de chute, je resterais peut-être plus longtemps dans ma chambre. »

**** 6.2 Utilité potentielle pour d'autres personnes âgées : ****

« Les personnes très dépendantes pourraient se sentir plus sécurisées. Mais il faut que le système soit infallible. »

**** 6.3 Conseils aux concepteurs pour adapter l'outil aux seniors : ****

« Simplifiez au maximum l'usage : un seul bouton pour tout et des instructions papier claires. »

**** ID : S7 ****

**** 1. Profil et rapport au numérique ****

**** 1.1 Usage habituel des outils numériques : ****

« Je n'ai jamais possédé de smartphone, d'ordinateur ou de tablette. Pour moi, le monde se gère avec des carnets, des agendas papier et le téléphone fixe. J'aime écrire à la main et garder mes notes sous les yeux. »

**** 1.2 Participation à un atelier de formation au numérique : ****

« Jamais. On m'a proposé une initiation au smartphone à la maison de retraite, mais j'ai décliné, préférant conserver mes méthodes traditionnelles. »

**** 1.3 Aisance avec les démarches en ligne : ****

« Je n'ai jamais fait de démarche en ligne. Pour toute formalité, je vais directement voir les services administratifs ou je poste mes documents. »

**** 2. Connaissance et usage de l'IA / chats vocaux ****

**** 2.1 Expérience avec un chat vocal : ****

« Je ne sais pas vraiment ce que c'est. Mes petits-enfants m'ont parlé de Siri, mais cela reste très abstrait. »

**** 2.2 Utilité perçue d'un assistant vocal : ****

« À vrai dire, je ne vois pas bien l'intérêt. Je ne pourrais pas imaginer parler à un appareil pour recevoir des informations. »

**** 2.3 Tâches à déléguer à une machine vocale : ****

« Seuls les appels d'urgence pourraient m'intéresser, mais je préfère un téléphone traditionnel où j'appuie sur un bouton. »

**** 3. Perception émotionnelle et relationnelle ****

**** 3.1 Ressenti face à une voix humaine : ****

« Je trouverais cela déstabilisant ; je préfère la voix d'un proche au téléphone. »

**** 3.2 Importance que la machine comprenne les émotions : ****

« Aucun intérêt : je ne souhaite pas d'interactions émotionnelles avec un outil. »

**** 3.3 Influence du ton de la voix sur la confiance : ****

« La confiance viendrait uniquement de la fiabilité du système, pas du ton de la voix. »

**** 4. Réception de l'IA et conditions d'acceptabilité ****

**** 4.1 Facteurs de réassurance pour l'utilisation d'un assistant vocal : ****

« Je voudrais d'abord voir une démonstration en direct, puis avoir l'option de couper le micro complètement. »

**** 4.2 Craintes sur l'écoute ou l'enregistrement des conversations : ****

« Très méfiant : je crains que chaque mot soit enregistré. Je veux que le dispositif soit éteint par défaut et n'écouter que quand j'appuie sur un bouton. »

**** 4.3 Préférence en cas de problème ou question : ****

« J'appellerais un proche ou un service d'assistance par téléphone. »

**** 5. Représentations éthiques et confiance ****

**** 5.1 Acceptabilité d'une machine apprenant à partir des données vocales : ****

« Non, je ne souhaite pas nourrir de données avec mes paroles. »

**** 5.2 Importance de comprendre ce que la machine saisit ou décide : ****

« Je veux un document écrit détaillé, et rien de plus. »

**** 5.3 Forme des explications souhaitées : ****

« Tout par écrit, sans complexité, une notice simple. »

**** 6. Projection et vision à long terme ****

**** 6.1 Contribution à l'autonomie à domicile : ****

« Excepté pour une urgence, je ne prévois pas l'usage de cet outil. »

**** 6.2 Utilité potentielle pour d'autres personnes âgées : ****

« Ceux qui ont une affinité avec la technologie pourraient en bénéficier, mais pas moi. »

**** 6.3 Conseils aux concepteurs pour adapter l'outil aux seniors : ****

« Proposez toujours une alternative non numérique et assurez-vous qu'aucune fonctionnalité ne remplace entièrement les méthodes traditionnelles. »

**** ID : S8 ****

**** 1. Profil et rapport au numérique ****

**** 1.1 Usage habituel des outils numériques : ****

« Je possède un smartphone simple que j'utilise pour des activités essentielles : écouter de la musique via l'application intégrée, recevoir des photos de mes petits-enfants et lire la presse locale en ligne. Je n'ai jamais possédé d'ordinateur, mais un voisin me prête sa tablette de temps en temps pour regarder des vidéos. »

**** 1.2 Participation à un atelier de formation au numérique : ****

« J'ai assisté à un atelier "clic & moi" il y a deux ans, centré sur la prise en main du smartphone. L'atelier était bien organisé, mais je n'ai pas retenu tous les gestes, et je me sens souvent désarmé quand il faut chercher une fonction dans les menus. »

**** 1.3 Aisance avec les démarches en ligne : ****

« J'arrive à consulter mes relevés bancaires et à payer certaines factures par mobile, mais je repousse toujours les démarches plus complexes, comme la déclaration d'impôts, que j'effectue encore sur papier ou au guichet. »

**** 2. Connaissance et usage de l'IA / chats vocaux ****

**** 2.1 Expérience avec un chat vocal : ****

« J'ai essayé l'assistant vocal de mon smartphone (Siri). J'ai trouvé l'expérience inégale : parfois il comprenait parfaitement mes demandes, parfois il m'affichait un résultat inadapté. »

**** 2.2 Utilité perçue d'un assistant vocal : ****

« Je pense que l'interaction vocale pourrait m'aider à accéder plus rapidement à l'information sans avoir à manipuler l'écran, surtout quand mes yeux sont fatigués en fin de journée. »

**** 2.3 Tâches à déléguer à une machine vocale : ****

« J'aimerais surtout l'utiliser pour dicter des messages, demander la météo et programmer des réveils ou prendre des rendez-vous médicaux. »

**** 3. Perception émotionnelle et relationnelle ****

**** 3.1 Ressenti face à une voix humaine : ****

« Je préfère une voix qui garde une neutralité, sans intonation trop marquée, pour distinguer clairement qu'il s'agit d'un automate. »

**** 3.2 Importance que la machine comprenne les émotions : ****

« Je ne ressens pas le besoin que la machine détecte mes émotions. Je veux qu'elle soit fonctionnelle, sans empiéter sur ma vie privée. »

**** 3.3 Influence du ton de la voix sur la confiance : ****

« Pour moi, la confiance repose sur la fiabilité des réponses plutôt que sur le ton. Toutefois, une diction claire aide à la compréhension. »

**** 4. Réception de l'IA et conditions d'acceptabilité ****

**** 4.1 Facteurs de réassurance pour l'utilisation d'un assistant vocal : ****

« Un indicateur visuel de mise en écoute, un bouton pour couper le micro et une charte de confidentialité simple seraient des atouts majeurs. »

**** 4.2 Craintes sur l'écoute ou l'enregistrement des conversations : ****

« Je m'inquiète de la conservation indéfinie de mes échanges. Je voudrais pouvoir consulter et supprimer ces enregistrements facilement depuis mon téléphone. »

**** 4.3 Préférence en cas de problème ou question : ****

« Je consulterais d'abord la FAQ en ligne, puis j'appellerais un proche pour m'assister, avant de contacter un service technique. »

**** 5. Représentations éthiques et confiance ****

**** 5.1 Acceptabilité d'une machine apprenant à partir des données vocales : ****

« Je suis prêt à laisser la machine apprendre de mes habitudes pour améliorer la précision, à condition de pouvoir paramétrer la collecte de données. »

**** 5.2 Importance de comprendre ce que la machine saisit ou décide : ****

« J'aimerais recevoir un rapport hebdomadaire résumant les données utilisées et les actions automatisées, pour garder le contrôle sur mon intimité. »

**** 5.3 Forme des explications souhaitées : ****

« Des explications courtes, accessibles depuis une icône d'aide sur mon écran, avec une option vocale si besoin. »

**** 6. Projection et vision à long terme ****

**** 6.1 Contribution à l'autonomie à domicile : ****

« L'interaction vocale pourrait compenser mes difficultés de mobilité, en me permettant de piloter mon environnement sans bouger. »

**** 6.2 Utilité potentielle pour d'autres personnes âgées : ****

« Ceux qui comme moi sont intermédiaires dans le numérique pourraient largement bénéficier de cette technologie, à condition qu'elle soit stable et respectueuse de la vie privée. »

**** 6.3 Conseils aux concepteurs pour adapter l'outil aux seniors : ****

« Mettez en place un tutoriel interactif étape par étape, accessible à tout moment, et prévoyez des options de formation en petit groupe pour renforcer la confiance. »

**** ID : S9 ****

**** 1. Profil et rapport au numérique ****

**** 1.1 Usage habituel des outils numériques : ****

« J'ai un smartphone basique que j'allume rarement. Je l'utilise surtout pour recevoir des messages de mes enfants et écouter la radio via une application simple. Je ne connais pas vraiment les tablettes, et je n'ai pas d'ordinateur chez moi. »

**** 1.2 Participation à un atelier de formation au numérique : ****

« Je me suis rendu à une séance d'initiation dans ma commune, mais j'ai décroché dès qu'il a fallu manipuler l'écran tactile. Je suis reparti vite, préférant poser mes questions oralement à l'animateur. »

**** 1.3 Aisance avec les démarches en ligne : ****

« Je n'ai jamais rempli de formulaire en ligne. Je préfère envoyer un courrier ou appeler le service concerné. »

**** 2. Connaissance et usage de l'IA / chats vocaux ****

**** 2.1 Expérience avec un assistant vocal : ****

« J'ai déjà entendu parler de Google Assistant, mais je n'ai jamais osé l'essayer. Cela m'impressionne un peu. »

**** 2.2 Utilité perçue d'un assistant vocal : ****

« Si cela pouvait m'aider à appeler mes petits-enfants automatiquement ou rappeler mes rendez-vous médicaux sans que j'aie à ouvrir mon agenda, cela m'intéresserait. »

**** 2.3 Tâches à déléguer à une machine vocale : ****

« Des rappels simples, comme boire de l'eau régulièrement ou prendre mes médicaments, mais aussi déclencher un appel d'urgence si je ne réponds pas. »

****** 3. Perception émotionnelle et relationnelle ******

****** 3.1 Ressenti face à une voix humaine : ******

« J'aimerais une voix qui ne semble pas trop « robotique », mais je ne veux pas qu'elle soit mélodieuse au point de sembler humaine. »

****** 3.2 Importance que la machine comprenne les émotions : ******

« Je ne suis pas convaincu. Je veux que la machine soit réactive à mes mots, mais pas qu'elle interprète mon humeur. »

****** 3.3 Influence du ton de la voix sur la confiance : ******

« L'essentiel est qu'elle s'exprime clairement avec un débit modéré. »

****** 4. Réception de l'IA et conditions d'acceptabilité ******

****** 4.1 Facteurs de réassurance pour l'utilisation d'un assistant vocal : ******

« Un témoin lumineux et un bouton d'arrêt total seraient indispensables. Je veux savoir quand je suis entendu ou non. »

****** 4.2 Craintes sur l'écoute ou l'enregistrement des conversations : ******

« Ma plus grande crainte est que mes discussions privées soient interceptées. Je veux un mode mute permanent suivi d'une activation manuelle. »

****** 4.3 Préférence en cas de problème ou question : ******

« Je contacterais la mairie ou un service de proximité, pas un service national anonyme. »

****** 5. Représentations éthiques et confiance ******

****** 5.1 Acceptabilité d'une machine apprenant à partir des données vocales : ******

« Je tolérerais un apprentissage à petite échelle pour améliorer la reconnaissance, mais je ne veux pas que mes conversations complètes soient analysées. »

****** 5.2 Importance de comprendre ce que la machine saisit ou décide : ******

« Je voudrais une notice explicitant les traitements effectués sur mes données. »

****** 5.3 Forme des explications souhaitées : ******

« Des explications succinctes, écrites, affichées sur un petit écran ou imprimées. »

****** 6. Projection et vision à long terme ******

****** 6.1 Contribution à l'autonomie à domicile : ******

« Un système fiable d'appel d'urgence vocal pourrait me rassurer et prolonger mon indépendance. »

****** 6.2 Utilité potentielle pour d'autres personnes âgées : ******

« Les personnes avec peu d'expérience numérique pourraient adopter ce type d'outil si l'interface reste minimale et explicite. »

****** 6.3 Conseils aux concepteurs pour adapter l'outil aux seniors : ******

« Concevez un dispositif à fonctions limitées, avec un démarrage immédiat et sans menus, pour éviter tout blocage technique. »

****** ID : S10 ******

****** 1. Profil et rapport au numérique ******

****** 1.1 Usage habituel des outils numériques : ******

« Je possède un ordinateur portable que j'utilise principalement pour regarder des photos et jouer à des jeux de mémoire. Mon smartphone est basique : j'envoie des messages et je fais parfois des recherches simples sur internet grâce à l'assistant vocal intégré. Je n'ai jamais eu de tablette. »

****** 1.2 Participation à un atelier de formation au numérique : ******

« Oui, j'ai suivi un atelier organisé par une association locale, focalisé sur la sécurité en ligne et l'utilisation des vidéos de surveillance personnelles. J'en ai tiré des connaissances pratiques, mais je reste prudent. »

****** 1.3 Aisance avec les démarches en ligne : ******

« Je suis capable de créer des comptes et de changer mes mots de passe, mais je me méfie des applications bancaires : je préfère encore me déplacer pour effectuer mes virements. »

****** 2. Connaissance et usage de l'IA / chats vocaux ******

****** 2.1 Expérience avec un assistant vocal : ******

« J'utilise Cortana sur mon PC pour lancer des programmes et définir des rappels. La reconnaissance vocale marche bien, mais j'évite les requêtes trop complexes. »

**** 2.2 Utilité perçue d'un assistant vocal : ****

« J'aimerais qu'il m'aide à organiser mes documents, dicter mes mémos et contrôler des objets connectés, comme la caméra de surveillance de mon jardin. »

**** 2.3 Tâches à déléguer à une machine vocale : ****

« Dictée de textes, gestion de rappels, enregistrement de mémos vocaux et surveillance vocale en cas de déclenchement d'alarme. »

**** 3. Perception émotionnelle et relationnelle ****

**** 3.1 Ressenti face à une voix humaine : ****

« Une voix avec un ton rassurant, légèrement grave et posée, me mettrait en confiance. »

**** 3.2 Importance que la machine comprenne les émotions : ****

« Si l'assistant détecte mon agitation vocale, il pourrait proposer de ralentir ou de me rediriger vers un proche, ce serait rassurant. »

**** 3.3 Influence du ton de la voix sur la confiance : ****

« Le ton uniforme et calme est primordial pour ne pas créer d'anxiété. »

**** 4. Réception de l'IA et conditions d'acceptabilité ****

**** 4.1 Facteurs de réassurance pour l'utilisation d'un assistant vocal : ****

« Un historique accessible de toutes les interactions, avec possibilité de suppression, renforcerait ma confiance. »

**** 4.2 Craintes sur l'écoute ou l'enregistrement des conversations : ****

« Je crains le piratage de mes interactions : je souhaite un chiffrement de bout en bout et une garantie légale de non-exploitation commerciale. »

**** 4.3 Préférence en cas de problème ou question : ****

« Un support technique disponible par téléphone, avec des conseillers formés aux besoins des seniors, serait mon premier réflexe. »

**** 5. Représentations éthiques et confiance ****

**** 5.1 Acceptabilité d'une machine apprenant à partir des données vocales : ****

« Je suis favorable à l'amélioration continue, pourvu que je puisse désactiver l'apprentissage à tout moment. »

**** 5.2 Importance de comprendre ce que la machine saisit ou décide : ****

« Un rapport trimestriel sur l'évolution de l'apprentissage et les données utilisées m'aiderait à rester informé. »

**** 5.3 Forme des explications souhaitées : ****

« Des graphiques simples montrant mes interactions et l'amélioration du service, accompagnés d'une explication vocale succincte. »

**** 6. Projection et vision à long terme ****

**** 6.1 Contribution à l'autonomie à domicile : ****

« Les fonctions de surveillance et d'alerte vocale pourraient retarder l'entrée en maison de retraite en offrant plus de sécurité. »

**** 6.2 Utilité potentielle pour d'autres personnes âgées : ****

« Ceux qui vivent seuls et sont un peu technophiles pourraient trouver ces outils très rassurants, à condition d'avoir un soutien technique régulier. »

**** 6.3 Conseils aux concepteurs pour adapter l'outil aux seniors : ****

« Intégrez des options de chiffrement et de contrôle des données faciles à comprendre, tout en proposant des mises à jour automatiques maîtrisées. »

**** ID : S11 ****

**** 1. Profil et rapport au numérique ****

**** 1.1 Usage habituel des outils numériques : ****

« J'utilise un ordinateur de bureau pour écrire des lettres et imprimer des documents. Mon smartphone me sert rarement, uniquement pour des appels. Je n'ai jamais testé de tablette. »

**** 1.2 Participation à un atelier de formation au numérique : ****

« J'ai participé à un atelier dans ma commune sur l'usage basique du PC, mais je n'ai pas approfondi. Je préfère apprendre au fur et à mesure en pratiquant. »

**** 1.3 Aisance avec les démarches en ligne : ****

« Je consulte parfois mes emails, mais pour tout ce qui est administratif, j'utilise le guichet ou le téléphone. »

**** 2. Connaissance et usage de l'IA / chats vocaux ****

**** 2.1 Expérience avec un chat vocal : ****

« J'ai expérimenté Alexa chez un ami : j'ai demandé la météo et une blague. Ça a fonctionné, mais j'ai trouvé l'expérience superficielle. »

**** 2.2 Utilité perçue d'un assistant vocal : ****

« Je verrais un intérêt si je pouvais dicter rapidement des phrases pour rédiger mes lettres ou trouver un numéro de téléphone sans chercher dans mon annuaire papier. »

**** 2.3 Tâches à déléguer à une machine vocale : ****

« La dictée de lettres, la recherche d'informations simples (horaires, météo) et l'enregistrement de mémos vocaux. »

**** 3. Perception émotionnelle et relationnelle ****

**** 3.1 Ressenti face à une voix humaine : ****

« Une voix claire et posée est essentielle, mais je ne cherche pas une voix trop expressive. »

**** 3.2 Importance que la machine comprenne les émotions : ****

« Je trouve cela inutile : je veux une machine fiable, pas une confidente. »

**** 3.3 Influence du ton de la voix sur la confiance : ****

« Le ton doit rester constant pour éviter toute ambiguïté. »

**** 4. Réception de l'IA et conditions d'acceptabilité ****

**** 4.1 Facteurs de réassurance pour l'utilisation d'un assistant vocal : ****

« Un voyant lumineux indiquant l'écoute et un mode silencieux permanent pour plus de sérénité. »

**** 4.2 Craintes sur l'écoute ou l'enregistrement des conversations : ****

« Je crains que ma vie privée soit exposée ; je veux un bouton de déconnexion du cloud pour stopper tout partage. »

**** 4.3 Préférence en cas de problème ou question : ****

« J'appellerais le support client, mais j'aimerais qu'il y ait une option pour parler à un humain rapidement. »

**** 5. Représentations éthiques et confiance ****

**** 5.1 Acceptabilité d'une machine apprenant à partir des données vocales : ****

« Je n'apprécie pas l'idée d'un apprentissage automatique : je préfère configurer moi-même les fonctions. »

**** 5.2 Importance de comprendre ce que la machine saisit ou décide : ****

« Un manuel clair, mis à jour régulièrement, est indispensable. »

**** 5.3 Forme des explications souhaitées : ****

« Des instructions écrites, illustrées, faciles à consulter. »

**** 6. Projection et vision à long terme ****

**** 6.1 Contribution à l'autonomie à domicile : ****

« Je pense que cela m'aiderait peu, sauf pour écrire et organiser mes documents. »

**** 6.2 Utilité potentielle pour d'autres personnes âgées : ****

« Ceux qui écrivent beaucoup ou gèrent des documents pourraient trouver cela utile. »

**** 6.3 Conseils aux concepteurs pour adapter l'outil aux seniors : ****

« Simplifiez au maximum les fonctions, avec une option pour désactiver totalement la collecte de données. »

**** ID : S12 ****

**** 1. Profil et rapport au numérique ****

1.1 Usage habituel des outils numériques :

« Je n'ai quasiment jamais touché à un outil numérique. À la maison, j'ai un ancien téléphone à cadran pour les appels. Pour tout le reste, j'utilise du papier, des stylos et des carnets. J'aime la simplicité et la solidité des objets traditionnels. »

**** 1.2 Participation à un atelier de formation au numérique : ****

« Je n'ai jamais assisté à une formation. Quand la maison de retraite a proposé une initiation au smartphone, je n'y suis pas allé, je ne voyais pas l'utilité. »

**** 1.3 Aisance avec les démarches en ligne : ****

« Je n'ai jamais fait de démarche en ligne. Pour chaque formalité, je vais directement au bureau concerné. Le contact humain me rassure beaucoup plus que tout formulaire en ligne. »

**** 2. Connaissance et usage de l'IA / chats vocaux ****

**** 2.1 Expérience avec un chat vocal : ****

« Je ne sais pas ce qu'est un assistant vocal. Ça me paraît être de la science-fiction. »

**** 2.2 Utilité perçue d'un assistant vocal : ****

« Je ne vois pas comment parler à une machine pourrait m'aider. Je préfère composer un numéro et parler à une personne réelle. »

**** 2.3 Tâches à déléguer à une machine vocale : ****

« Peut-être les appels d'urgence si je tombais, mais je voudrais un téléphone d'urgence simple, pas un assistant vocal complexe. »

**** 3. Perception émotionnelle et relationnelle ****

**** 3.1 Ressenti face à une voix humaine : ****

« J'aurais probablement peur ou malaise à entendre une voix mécanique. Je n'aimerais pas qu'on me parle si ce n'est pas un être humain. »

**** 3.2 Importance que la machine comprenne les émotions : ****

« Aucun intérêt. Je ne vois pas pourquoi un appareil devrait détecter mes sentiments. »

**** 3.3 Influence du ton de la voix sur la confiance : ****

« La voix n'a pas d'importance si je n'en veux pas. Je préfère contrôler complètement le dispositif. »

**** 4. Réception de l'IA et conditions d'acceptabilité ****

**** 4.1 Facteurs de réassurance pour l'utilisation d'un assistant vocal : ****

« Je n'aurais probablement pas confiance. Pour m'en convaincre, il faudrait une démonstration en présence d'un proche et la possibilité de tout couper d'un seul geste. »

**** 4.2 Craintes sur l'écoute ou l'enregistrement des conversations : ****

« Fortes. Je ne veux pas qu'on enregistre mes mots. J'exigerais un dispositif qui n'écoute jamais, sauf lorsque j'appuie sur un gros bouton rouge pour un appel d'urgence. »

**** 4.3 Préférence en cas de problème ou question : ****

« Je chercherais un animateur ou un proche, pas un service en ligne ou un assistant vocal. »

**** 5. Représentations éthiques et confiance ****

**** 5.1 Acceptabilité d'une machine apprenant à partir des données vocales : ****

« Inacceptable. Je ne veux pas que mes paroles servent à entraîner un système. »

**** 5.2 Importance de comprendre ce que la machine saisit ou décide : ****

« Je ne veux rien comprendre. Je veux pouvoir tout éteindre définitivement. »

**** 5.3 Forme des explications souhaitées : ****

« Des consignes très claires par écrit, affichées dans ma chambre, sans aucune complexité. »

**** 6. Projection et vision à long terme ****

**** 6.1 Contribution à l'autonomie à domicile : ****

« Je ne pense pas que cela m'aiderait, à part pour les appels d'urgence, mais un téléphone dédié me suffirait. »

**** 6.2 Utilité potentielle pour d'autres personnes âgées : ****

« Seuls ceux qui sont totalement désintéressés par la technologie pourraient bénéficier d'un dispositif ultra-minimaliste, semblable à un téléphone de secours. »

**** 6.3 Conseils aux concepteurs pour adapter l'outil aux seniors : ****

« Ne cherchez pas à tout faire : proposez un appareil unique, robuste, avec un seul bouton pour contacter un proche ou les services d'urgence, rien d'autre. »

**** ID : S13 ****

**** 1. Profil et rapport au numérique ****

**** 1.1 Usage habituel des outils numériques : ****

« J'ai un téléphone mobile ancien modèle, avec lequel j'envoie parfois des SMS et reçois des photos de mes petits-enfants. Je n'ai jamais possédé d'ordinateur ni de tablette. Quand je vois un écran, je me sens un peu perdu. »

**** 1.2 Participation à un atelier de formation au numérique : ****

« J'ai été inscrit à un atelier d'initiation, mais j'ai arrêté au bout de la première séance. La vitesse d'apprentissage était trop rapide pour moi, et je n'y trouvais pas de sens immédiat. »

**** 1.3 Aisance avec les démarches en ligne : ****

« Je n'ai jamais rempli de formulaire en ligne. Tous mes échanges administratifs se font par courrier ou au guichet. Je me sens plus serein dans le face-à-face que devant un écran. »

**** 2. Connaissance et usage de l'IA / chats vocaux ****

**** 2.1 Expérience avec un chat vocal : ****

« Je n'ai jamais essayé. Pour moi, l'idée de parler à un objet est étrange et suscite de la méfiance. »

**** 2.2 Utilité perçue d'un assistant vocal : ****

« Je n'y vois qu'un gadget. Peut-être si on m'explique vraiment son intérêt pour la sécurité, je pourrais changer d'avis. »

**** 2.3 Tâches à déléguer à une machine vocale : ****

« Je tolérerais peut-être un rappel de prise de médicaments, mais uniquement s'il était totalement automatique et sans aucune manipulation de mon côté. »

**** 3. Perception émotionnelle et relationnelle ****

**** 3.1 Ressenti face à une voix humaine : ****

« Je ressentirais une forme de malaise : j'entends déjà trop peu de voix dans ma journée, je ne veux pas leur substituer une voix artificielle. »

**** 3.2 Importance que la machine comprenne les émotions : ****

« Inutile : je préfère m'adresser à un proche ou à un soignant pour partager mes émotions. »

**** 3.3 Influence du ton de la voix sur la confiance : ****

« La seule chose importante serait la clarté de la parole, sans chichi. »

**** 4. Réception de l'IA et conditions d'acceptabilité ****

**** 4.1 Facteurs de réassurance pour l'utilisation d'un assistant vocal : ****

« Une démonstration en présentiel et un suivi après installation seraient indispensables pour envisager l'usage. »

**** 4.2 Craintes sur l'écoute ou l'enregistrement des conversations : ****

« Énormes : je ne veux pas être surveillée chez moi. J'exigerais un dispositif non connecté, ou avec enregistrement local uniquement et suppression automatique. »

**** 4.3 Préférence en cas de problème ou question : ****

« Je demanderais immédiatement à un aidant ou au personnel de la résidence de m'aider. »

**** 5. Représentations éthiques et confiance ****

**** 5.1 Acceptabilité d'une machine apprenant à partir des données vocales : ****

« Pas question : mes données doivent rester privées et temporaires. »

**** 5.2 Importance de comprendre ce que la machine saisit ou décide : ****

« Je ne veux pas comprendre, je veux juste l'éteindre s'il pose problème. »

**** 5.3 Forme des explications souhaitées : ****

« Des aides papier, illustrées simplement, sans jargon technique. »

**** 6. Projection et vision à long terme ****

**** 6.1 Contribution à l'autonomie à domicile : ****

« Je ne crois pas que cela m'apporterait beaucoup, sauf peut-être pour un appel d'urgence. »

**** 6.2 Utilité potentielle pour d'autres personnes âgées : ****

« Seuls ceux qui souhaitent expérimenter pourraient être intéressés, mais cela resterait limité. »

**** 6.3 Conseils aux concepteurs pour adapter l'outil aux seniors :****

« Concentrez-vous sur les besoins essentiels : sécurité et urgence, sans fonctionnalité superflue. »

**** ID : S14 ****

**** 1. Profil et rapport au numérique ****

**** 1.1 Usage habituel des outils numériques : ****

« J'ai un vieux téléphone filaire dans ma cuisine que j'utilise pour des appels. Je ne possède aucun appareil connecté et je suis content comme ça. J'écris mes listes de courses et mes rendez-vous dans un petit carnet que je garde toujours près de moi. »

**** 1.2 Participation à un atelier de formation au numérique : ****

« Je n'ai jamais été intéressé par les formations numériques. Quand on m'en a parlé, je n'y ai pas vu l'utilité, préférant le contact humain et l'écrit. »

**** 1.3 Aisance avec les démarches en ligne : ****

« Aucune. Toutes mes démarches administratives se font par courrier postal ou en personne. Je n'ai jamais eu à remplir de formulaire électronique. »

**** 2. Connaissance et usage de l'IA / chats vocaux ****

**** 2.1 Expérience avec un chat vocal : ****

« Je n'en ai jamais entendu parler avant l'entretien. Je ne sais pas comment cela fonctionne ni à quoi ça sert vraiment. »

**** 2.2 Utilité perçue d'un assistant vocal : ****

« À première vue, cela me semble inutile pour moi. Je préfère téléphoner à ma famille ou à mon médecin directement. »

**** 2.3 Tâches à déléguer à une machine vocale : ****

« Peut-être un seul usage : appeler rapidement les secours en cas de problème, mais j'aurais besoin d'un bouton physique bien visible pour déclencher l'appel. »

**** 3. Perception émotionnelle et relationnelle ****

**** 3.1 Ressenti face à une voix humaine : ****

« Une voix de machine m'inquiéterait. Je ne voudrais pas qu'elle remplace les interactions humaines dont j'ai besoin. »

**** 3.2 Importance que la machine comprenne les émotions : ****

« Inutile. Cela me paraît intrusif de faire analyser mes sentiments par un appareil. »

**** 3.3 Influence du ton de la voix sur la confiance : ****

« Si jamais j'acceptais un tel appareil, je voudrais une voix très neutre et sans intonation, pour être sûr que ce n'est pas un humain déguisé. »

**** 4. Réception de l'IA et conditions d'acceptabilité ****

**** 4.1 Facteurs de réassurance pour l'utilisation d'un assistant vocal : ****

« Il faudrait que l'appareil ait un seul et unique bouton d'urgence, et qu'il soit impossible de l'activer autrement. »

**** 4.2 Craintes sur l'écoute ou l'enregistrement des conversations : ****

« J'aurais une méfiance totale : je veux être certain qu'aucune information n'est enregistrée ni transmise. »

**** 4.3 Préférence en cas de problème ou question : ****

« J'appellerais un proche ou un service d'urgence traditionnel, pas un assistant vocal. »

**** 5. Représentations éthiques et confiance ****

**** 5.1 Acceptabilité d'une machine apprenant à partir des données vocales : ****

« Inacceptable. Je ne veux pas que mes paroles soient stockées, même temporairement. »

**** 5.2 Importance de comprendre ce que la machine saisit ou décide : ****

« Je ne souhaite pas comprendre : je veux une solution sans intelligence, juste un bouton d'appel. »

**** 5.3 Forme des explications souhaitées : ****

« Des instructions très simples, imprimées sur un carton, sans référence à l'IA ou au traitement des données. »

**** 6. Projection et vision à long terme ****

**** 6.1 Contribution à l'autonomie à domicile : ****

« Je ne pense pas que cela changerait grand-chose dans mon quotidien, mais un système d'urgence basique pourrait m'apporter un petit plus de tranquillité. »

**** 6.2 Utilité potentielle pour d'autres personnes âgées : ****

« Ceux qui, comme moi, sont hostiles à la technologie pourraient cependant apprécier un appareil minimaliste d'appel d'urgence. »

**** 6.3 Conseils aux concepteurs pour adapter l'outil aux seniors : ****

« Ne proposez pas d'options complexes : un seul bouton, un seul usage, et une notice courte en gros caractères. »