

Discipline : Sciences du langage / didactique des langues/ sociologie des usages

Q3 : Analyse : Que retirons-nous de ces expériences ?

T1 : présentation & TR

**Interagir avec un assistant vocal intelligent à la maison :
effets sur la compétence interactionnelle des utilisateurs et potentiel éducatif
dans des familles multilingues.**

Maud Ciekanski, Université de Lorraine & CNRS, Laboratoire ATILF

Maud.ciekanski@univ-lorraine.fr

Les assistants vocaux intelligents (désormais AVI) ont pris place dans nos foyers depuis le milieu des années 2000. Basés sur des algorithmes d'apprentissage machine, ils ont pour fonction de faciliter certaines tâches quotidiennes grâce à une interaction vocale « naturelle » proche de la conversation humaine (Collins 2018). L'intelligence conversationnelle du système repose sur sa capacité à comprendre les énoncés des utilisateurs et à produire des réponses pertinentes, ainsi qu'à gérer le dialogue de manière fluide. Or de nombreux retours d'utilisateurs soulignent que cette apparence de conversation naturelle est source de difficultés (Gauducheau, Marcoccia 2022), engendrant différents problèmes interactionnels qui nécessitent une négociation de sens et de forme avec la mise en place de diverses remédiations par les utilisateurs (reformulation, répétition, changement de langues...) et par l'AVI (demande de confirmation, de répétition...). Ces difficultés interactionnelles conduisent les utilisateurs à co-construire, au fil de leurs interactions, les formulations les plus efficaces pour parvenir à leurs fins et apprendre à interagir par des techno-discours adaptés (Paveau 2017).

Notre étude s'intéresse à l'usage des AVI dans des foyers à « plusieurs langues » (Zeiter 2018). Nous documentons, dans une perspective écologique, la multiplicité des usages des AVI domestiques, les processus d'appropriation au sein des activités quotidiennes et les effets éventuels sur la compétence interactionnelle des utilisateurs, dont certains ont le français comme langue d'usage, confrontés à une IA qui au mieux offre « l'illusion de conversation » (Velkovska, Zouinar, 2020). Pour autant, certaines études montrent l'intérêt de leurs utilisations par des publics spécifiques comme les enfants (Druga et al. 2017) pour développer leur capacité à interagir à l'oral. D'autres travaux soulignent le potentiel des AVI pour soutenir les compétences de production orale en L2 en termes de prononciation (Dizon, 2020) et de pragmatique (Gonzalez-Lloret 2021).

La population d'étude est CSP+, l'âge des participants varie entre la dizaine et la cinquantaine. Ces familles font un usage fréquent et régulier de l'AVI depuis au moins un an, donnant ainsi à comprendre des usages stabilisés générant possiblement des routines conversationnelles (Conein 1998).

La méthodologie inclut :

- une enquête initiale auprès des participants avec pour objectif de prendre connaissance des familles, des usages des AVI dans les foyers ainsi que la perception de

l'AVI comme agent informateur ou interlocuteur (femme, robot...), l'appropriation de l'outil et les stratégies d'apprentissage dans les usages individuels ou collectifs ;

- l'enregistrement d'interactions avec l'AVI sur une durée d'un mois. L'analyse conversationnelle des enregistrements (Kerbrat-Orecchioni 2005) rend compte des co-constructions interactionnelles et des stratégies communicatives mises en œuvre lors d'activités domestiques.

L'analyse rend compte du travail des utilisateurs devant les défaillances de la reconnaissance vocale (répétitions, reformulations, changements de langues, abandons...), les traces de travail de réparation et de production du sens de l'interaction (raccourcissant, simplifiant les énoncés, contextualiser, modifier la diction (parler plus fort, plus lentement)... Elle interroge l'incapacité pour l'IA à comprendre les contextes de communication dans lesquels elle se trouve, ainsi que les décalages culturels engendrés par le recours de l'IA à des références majoritairement anglo-saxonnes. Interagir avec les AVI relève-t-il d'une situation exolingue dans laquelle, malgré les apparences, les interlocuteurs humains et machine ne partagent ni langue, ni culture commune ?

Bibliographie

Collins, H. (2018). *Artificial Intelligence: Against Humanity's Surrender to Computers*. Cambridge UK, Polity Press.

Conein, B. (1998). « La notion de routine : problème de définition ». *Sociologie du travail*, n°4, 479-489.

Dizon, G. (2020). Evaluating intelligent personal assistants for L2 listening and speaking development. *Language Learning & Technology*, 24(1), 16-26. <https://doi.org/10125/44705>

Druga, S., Williams, R., Breazeal, C., Resnick, M. (2017). Hey Google is it OK if I eat you? Initial Explorations Child-Agent Interaction. *Proceedings of the 2017 Conference on Interaction Design and Children*, 595-600.

Gauducheau, N., Marcoccia, M. (2022). Dialoguer avec Alexa : analyse de récits d'usage. Marie-France Agnoletti & Edith Salès-Wullemin. *Communication réelle et virtuelle : nouvelles perspectives en psychologie sociale de la communication*. Presses Universitaires de Dijon.

González-Lloret, M. (2021). L2 pragmatics and CALL. *Language Learning & Technology*, 25(3), 90-105. <http://hdl.handle.net/10125/73451>

Kerbrat-Orecchioni, C. (2005). *Le discours en interaction*. Paris : Armand Colin.

Paveau, M-A. (2017). *L'analyse du discours numérique*. Paris, Hermann.

Velkovska, J. Zouinar, M., Veyrier C-A. (2020). Les relations aux machines « conversationnelles ». Vivre avec les assistants vocaux à la maison. *Réseaux*, 2-3, 47-79.

Zeiter, A-C. (2018). *Dans la langue de l'autre. Se construire en couple mixte plurilingue*. Lyon, ENS Editions.