

Recrutement d'un.e post-doctorant.e au département des Sciences
Sociales (SENSE) à Orange Labs
Contrat 12 mois à temps plein

« Relations humains/non-humains et interactions avec les agents
conversationnels intelligents dans la vie quotidienne »

Contexte et objectifs

Depuis quelques années, on constate une multiplication d'assistants vocaux ou agents conversationnels qui sont intégrés dans différents équipements comme les smartphones, les tablettes, les objets connectés pour la maison ou sur des sites web et des plateformes conversationnelles (Twitter, Facebook) sous forme de chatbots. Ces assistants, qui reposent sur des logiciels incorporant de l'intelligence artificielle, constituent des interfaces qui permettent à l'utilisateur de formuler des commandes en langage naturel de manière vocale ou écrite. Sur les smartphones ou les tablettes, les assistants comme Siri ou Google Now offrent à l'utilisateur la possibilité de réaliser une grande variété de commandes via des instructions verbales, par exemple, lancer une recherche sur internet, dicter un sms, lancer une application, effectuer un appel, etc. A la maison, des produits comme Amazon Echo ou Ives permettent aux habitants d'interagir de manière vocale avec un système unique pour piloter des équipements (par exemple, le chauffage, la lumière, la télévision) ou accéder à des informations sur le web. Ces évolutions récentes dessinent un monde numérique de plus en plus doté d'agents « intelligents » qui joueront le rôle d'interface conversationnelle.

L'objectif du post-doc est de travailler sur ces évolutions pour en comprendre les enjeux, les questions et les perspectives en termes de conséquences sur les activités de la vie quotidienne. Comment ces systèmes sont réellement utilisés ? Comment sont-ils intégrés dans la vie quotidienne ? Quelles compétences pratiques nécessitent-ils de la part des utilisateurs ?

Dans le cadre plus spécifique de l'habitat : quelles sont les conséquences de ces systèmes sur la vie familiale ?

De façon plus générale, quels types de relations les personnes engagent-elles avec les êtres artificiels dotés de parole ? Comment se jouent au sein de ces interactions ordinaires les reconfigurations pratiques de la frontière humain / non-humain (à travers par exemple les phénomènes d'attachement, d'expression d'émotions, d'attribution de compétences, d'intelligence et d'intentionnalité aux agents conversationnels intelligents) ?

Le post-doc s'inscrit dans un projet de recherche en cours sur les agents conversationnels. Il articulera deux plans d'analyse à travers deux volets complémentaire d'enquête :

1) Analyse des interactions et des usages en situation

L'objectif de ce volet est l'analyse et la compréhension des usages réels des systèmes existants en situation naturelle. Il consistera à conduire des études empiriques vidéo-ethnographiques qui combineront l'observation vidéo d'interactions et des techniques d'enquête classiques de type entretien. L'analyse de l'activité des utilisateurs à partir de données vidéo et/ou audio sera au cœur de l'approche méthodologique. Dans ce cadre, le.a

post-doctorant.e contribuera également aux analyses des usages et au travail de transcription des interactions dans le cadre du projet de recherche global du Département SENSE sur les agents conversationnels.

2) Analyse des processus de construction de sens social et des controverses autour des technologies d'intelligence artificielle

S'appuyant sur un corpus de données différent relevant du *discours sur* l'intelligence artificielle en société (entretiens avec des utilisateurs, des concepteurs et d'autres acteurs du champ concerné, controverses, discours médiatiques et politiques), ce volet du projet décrira les processus de sa progressive mise en sens. En effet au-delà des questions d'interaction et d'intelligibilité, les agents dialoguants soulèvent des enjeux d'ordre moral, éthique et politiques. Ce volet du projet replacera l'analyse des usages et des interactions avec les agents intelligents dans le contexte social plus large de leur réception autour des questions comme la *privacy*, la confiance ou la délégation de décisions aux systèmes, de régulations morales et politiques, la substitution aux humains dans le cadre de relations de soin, ainsi que des problématiques liées au travail et au lien social.

Planning de travail

Le post doc se déroulera sur une année et comportera quatre tâches :

1/ état de l'art sur l'interaction avec des systèmes de dialogue naturel. L'étude des interactions avec des systèmes capables de reconnaître le langage « naturel » et, de façon plus générale, avec des agents artificiels « intelligents », n'est pas nouvelle. L'état de l'art visera à analyser la littérature passée et actuelle pour en tirer des enseignements (d'ordre théorique, méthodologique ou empirique) qui seront utiles à la réalisation des phases ultérieures.

2/ études vidéo-ethnographiques des usages de ce type de système (sur smartphone comme Siri ou Google Now, dans des foyers équipés par des systèmes de type Amazon Echo ou autre). Les tâches qui devront être réalisées dans cette phase sont : la recherche de terrains, l'élaboration de la méthode d'enquête en termes de recueil de données, le recueil puis l'analyse des données.

3/ Analyse de discours et analyse de controverses

Constitution d'un corpus pertinent de discours sur les agents dialoguants et leur place dans la société pour l'analyse des processus de leur progressive mise en sens : entretiens avec des utilisateurs, des concepteurs et d'autres acteurs du champ concerné, controverses, discours médiatiques et politiques.

4/ rédaction d'un rapport final

Profil du poste

Titre exigé : Doctorat en Sciences Humaines et Sociales (Sociologie, Ergonomie, Anthropologie)

Compétences souhaitées

- Sociologie praxéologique, Sociologie pragmatique, Sociologie/anthropologie des sciences et des techniques, Ethnométhodologie ou Ergonomie de l'activité
- Analyse des activités et des interactions, vidéo-ethnographie, observation ethnographique, enquête qualitative par entretien, analyse séquentielle et multimodale, analyse des controverses

Compétences complémentaires

- capacités d'analyse, de rédactions et de synthèse
- travail en autonomie et en collectif
- lecture et écriture de l'anglais académique

Le Département SENSE (Sociology and Economics of Networks and Services)

Au sein d'Orange Labs, la division de la recherche d'Orange, le département SENSE réunit une équipe de chercheurs en Sciences Humaines et Sociales (sociologie, économie, ethnologie et ergonomie) travaillant sur les liens entre technologies et société au sein des pratiques quotidiennes, des organisations et des marchés.

Attachement et localisation

Département SENSE – Sociology and Economics of Networks and Services
Orange Labs, 40-48, avenue de la République 92320 CHATILLON
Encadrement du post-doc : Moustafa Zouinar et Julia Velkovska

Le dossier de candidature

- un CV analytique
- une lettre de motivation d'une à deux pages ;
- la thèse et le rapport de soutenance ;
- entre une et trois publications.

Modalités de candidature

- 1). Envoi du dossier par mail à julia.velkovska@orange et moustafa.zouinar@orange.com
- 2). Enregistrement de la candidature en ligne (uniquement CV et lettre de motivation) sur le site Orange.Jobs (<https://orange.jobs/jobs/offer.do?joid=62151&lang=FR>), offre intitulée « Post-Doc : Usages des assistants conversationnels intelligents dans la vie quotidienne »

Date limite d'envoi des dossiers : 19 juin 2017

Après sélection sur dossier, les candidats retenus seront reçus pour un entretien.

Date prévisionnelle de début du post-doc : septembre 2017.

Rémunération : entre 35 000 et 40 000 euros brut/an