



**UNIVERSITÉ
DE LORRAINE**

**BIBLIOTHÈQUES
UNIVERSITAIRES**

AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire élargie.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur. Ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite encourt une poursuite pénale.

Contact bibliothèque : ddoc-theses-contact@univ-lorraine.fr
(Cette adresse ne permet pas de contacter les auteurs)

LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 335.2- L 335.10

http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg_droi.php

<http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm>

UNIVERSITÉ DE LORRAINE

École doctorale Humanités Nouvelles — Fernand Braudel (ED 411)

Crem - Centre de recherche sur les médiations (UR 3476)

**Les pratiques d'information et de communication à
l'aune du contexte socioculturel : cas des usagers des
applications mobiles de santé au Maroc**

Annexes

Thèse pour l'obtention du doctorat en sciences de l'information et de la communication

Présentée et soutenue publiquement le 16 mai 2023 par

Hatim BOUMHAOUAD

Dirigée par

Mme Brigitte SIMONNOT, Professeure émérite en sciences de l'information et de la communication

Jury

Mme Angeliki MONNIER, Professeure des universités en sciences de l'information et de la communication ; Directrice du Crem (Université de Lorraine) ; examinatrice et présidente du jury ;

Mme Laurence BALICCO, Professeure des universités en sciences de l'information et de la communication ; Groupe de recherche et d'études sur les enjeux de la communication (GRESEC), Université Grenoble-Alpes ; rapporteure ;

M. Stéphane CHAUDIRON, Professeur des universités en sciences de l'information et de la communication ; Groupe d'Études et de Recherche Interdisciplinaire en Information et Communication (Gériico), Université de Lille ; rapporteur ;

Annexes

Table des matières

Annexes	400
Annexe I : Questionnaire.....	401
Annexe II : Guide d’entretien destiné aux développeurs d’applications mobiles de santé	414
Annexe III : Guide d’entretien avec les usagers d’applications mobiles de santé.....	419
Annexe IV : Liste des entretiens avec les développeurs d’applications mobiles de santé	425
Annexe V : Liste des entretiens avec les usagers d’applications mobiles de santé.....	426
Annexe VI : Transcription de l’entretien avec le développeur de l’application mobile <i>Top Santé</i>	429
Annexe VII : Transcription des entretiens avec les usagers d’applications mobiles de santé	442
VII.I Entretiens exploratoires	442
VII.II Première vague d’entretiens	485
VII.III Deuxième vague d’entretiens.....	561

Annexe I : Questionnaire

Note de présentation

Ce questionnaire s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication au Crem – Centre de recherche sur les médiations de l'université de Lorraine (France).

Je mène actuellement une enquête pour mieux connaître les pratiques info-communicationnelles des internautes marocains à l'égard des applications connectées de santé. Votre perception, votre avis personnel et expérience en matière de partage de données personnelles de santé et d'usage des applications et plateformes en ligne sont très importants pour mon étude. La durée approximative de ce questionnaire est d'une dizaine de minutes.

Merci de répondre à **toutes les questions**, en notant vos suggestions ou en cochant le choix qui vous convient. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, plus vos opinions seront précises et authentiques, plus les résultats seront pertinents et utiles.

Vos réponses à cette enquête sont collectées en toute confidentialité, et seuls les résultats rendus anonymes seront publiés. Merci de ne pas indiquer votre nom mais vous pouvez, si vous le souhaitez, laisser votre email à la fin de ce questionnaire si vous acceptez d'être contacté(e) pour la suite de l'enquête ou si vous êtes intéressé(e) par les résultats de cette enquête.

Merci beaucoup pour votre collaboration

I. Présentez-vous

Sexe : M F

Âge :

Ville :

Fonction :

Niveau d'étude :

Dernier diplôme obtenu :

II. Vos usages d'internet en général et des plateformes en ligne et applications en particulier

1. Quelles sont les raisons pour lesquelles vous utilisez internet ? (*plusieurs réponses possibles*)

- 1. Pour la recherche d'information
- 2. Pour des loisirs : regarder des vidéos, écouter la musique, jouer, discuter)
- 3. Pour rester en contact avec des internautes (amis, membres de réseaux, etc.)
- 4. Pour bénéficier de prestations en ligne et des activités d'apprentissage
- 5. Autres à préciser

.....

2. Combien temps consacrez-vous à vos activités sur internet ?

- 1. Plusieurs fois par jour
- 2. Plusieurs fois par semaine
- 3. Une fois par jour
- 4. Une fois par semaine
- 5. Jamais

Vos usages d'internet :

Fréquence Usages	Plusieurs fois par jour	Une fois par jour	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Jamais
Recherche d'information					
Loisirs : regarder des vidéos, écouter la musique, jouer, discuter)					

Rester en contact avec des internautes (amis, relations, etc.)					
Bénéficiaire de prestations en ligne					
Activités d'apprentissage					

Autres activités (*veuillez préciser*) :

3. À partir de quel objet connecté utilisez-vous Internet ?

1. Ordinateur 2. Téléphone mobile 3. Tablette 4. Autres à préciser

.....

4. Quels sont les plateformes web et les applications mobiles que vous utilisez le plus souvent ?

.....

5. Partagez-vous vos données personnelles avec ces plateformes web et applications mobiles?

1. Oui 2. Non 3. Je ne sais pas

Précisez pourquoi :

.....

Vos usages des plateformes web et applications mobiles de santé

6. Utilisez-vous des plateformes web et des applications mobiles de santé ?

1. Oui 2. Non

Si 'oui', précisez :

Lesquelles ?

.....

C'est en général :

1. Pour vous 2. Pour quelqu'un que vous connaissez

Si 'non', précisez pourquoi :

.....
.....
.....

7. Partagez-vous vos données personnelles de santé avec des plateformes web et applications mobiles ?

1. Oui 2. Non 3. Je ne sais pas

Si 'oui', citez les dispositifs avec lesquels vous partagez vos données personnelles de santé

.....
.....

Si 'non', précisez pourquoi :

.....
.....
.....

8. Pourquoi avez-vous choisi d'utiliser ces dispositifs:

8.1. Suite à une nécessité d'usage

1. Oui 2. Non

Précisez pourquoi :

.....
.....
.....
.....

8.2. Suite aux incitations/recommandation de la part d'une personne

1. Oui 2. Non

Si 'oui', quelle est cette personne ?

.....

8.3. A cause de la réputation de ces dispositifs

1. Oui 2. Non

Précisez pourquoi :

.....
.....
.....

8.4. Autre (précisez)

.....
.....
.....

9. À partir de quel objet connecté utilisez-vous ces dispositifs ?

1. Ordinateur 2. Téléphone mobile 3. Tablette 4. Autres à préciser

.....
.....
10. Selon vous, est ce que ces dispositifs :

10.1. Favorisent l'accès aux connaissances dans un format plus accessible ?

- 1. Tout à fait d'accord
- 2. D'accord
- 3. Sans opinion
- 4. Pas d'accord
- 5. Pas du tout d'accord

10.2. Garantissent l'anonymat ?

- 1. Tout à fait d'accord
- 2. D'accord
- 3. Sans opinion
- 4. Pas d'accord
- 5. Pas du tout d'accord

10.3. Constituent une alternative aux recours aux soins de santé ?

- 1. Tout à fait d'accord
- 2. D'accord
- 3. Sans opinion
- 4. Pas d'accord
- 5. Pas du tout d'accord

Précisez pourquoi :

.....
.....
.....
.....

11. Quelle raison principale vous motive à utiliser ces applications ? (*Vous pouvez cocher plusieurs cases*)

- 1. Une large visibilité des informations dans un domaine donné
- 2. Favoriser le partage et faciliter l'accès aux connaissances
- 3. Donner un nouvel élan aux pratiques info-communicationnelles des internautes
- 4. Participer à l'alimentation et à la richesse informationnelle sur Internet
- 5. Bénéficier de prestations personnalisées
- 6. Autre à préciser

.....
.....

.....
.....

12. Quelle est votre participation au sein de ces dispositifs ?

- 1. Uniquement de la lecture/consultation
- 2. Réponse aux messages
- 3. Fournir des informations aux autres
- 4. Autre à préciser :

.....
.....

13. Quelle est la nature des données personnelles de santé que vous partagez sur ces dispositifs ?

.....
.....
.....

14. Selon vous, quelles sont les éventuelles limites que ces dispositifs présentent ? (*Vous pouvez cocher plusieurs cases*)

- 1. La qualité/fiabilité de l'information diffusée
- 2. Le refus de certains utilisateurs de partager leurs données de santé
- 3. La confidentialité et la sensibilité de certaines informations partagées
- 4. Non clarification des conditions générales d'utilisation
- 5. Des recommandations/publicités à haute fréquence
- 6. Autre à préciser

.....
.....
.....

15. L'usage de ces dispositifs a-t-il déjà été à l'origine d'un problème dans votre vie personnelle ?

Si oui lequel ?

- 1. Perte de données personnelles de santé
- 2. Être victime de marketing intensif (publicité abusive, etc.)
- 3. Atteinte à la vie privée
- 4. Autre à préciser

.....
.....
.....

16. Pour quelle raison refuseriez-vous de partager vos données personnelles de santé (avec ces dispositifs) ? (*Vous pouvez cocher plusieurs cases*)

- 1. Risque de commercialisation de mes données
- 2. Risque de mise en public de ces données
- 3. Ambiguïté de l'usage fait de ces données
- 4. Un service gratuit est synonyme d'abus d'usage de ces données
- 5. Autre à préciser

.....

.....

.....

17. D'après l'usage que vous en faites, êtes-vous satisfait ?

- 1. Pas du tout satisfait
- 2. Pas tellement satisfait
- 3. Assez satisfait
- 4. Satisfait
- 5. Très satisfait

Précisez pourquoi :

.....

.....

.....

.....

18. Etes-vous inquiets de la sécurité de vos données de santé ?

- 1. Oui
- 2. Non

Précisez pourquoi :

.....

.....

.....

.....

19. Selon vous, les enjeux du partage de données personnelles en santé sont-ils les mêmes que dans d'autres domaines? Pourquoi ?

.....

.....

.....

.....

III. Impacts sur vos pratiques informationnelles

20. Sur quels sujets recherchez-vous de l'information au moyen de ces dispositifs ?

.....

.....

.....

21. Estimez-vous que le dispositif utilisé pour permet de bien être informé sur les sujets recherchés ?

1. Tout à fait informé 2. Assez informé 3. Peu informé 3. Pas du tout informé

22. Ces informations, les cherchez-vous aussi ailleurs ?

1. Oui 2. Non

Si 'Oui', quelles sources consultez-vous ?

.....
.....
.....

23. En parlez-vous avec votre médecin ?

1. Oui 2. Non

Précisez comment ?

.....
.....
.....

24. Selon vous, est ce que ces dispositifs sont adaptés à vos besoins en information (disponibilité constante ou fréquente de l'information désirée) ?

1. Oui 2. Non

Précisez pourquoi :

.....
.....
.....

25. Selon vous, est ce que ces dispositifs vous fournissent une information pertinente?

1. Oui 2. Non

Précisez pourquoi :

.....
.....
.....

26. Selon vous, est ce que ces dispositifs vous ont permis de bénéficier de services personnalisés ?

1. Oui 2. Non

Précisez quels sont ces services et pourquoi ?

.....
.....
.....
.....

27. Selon vous, est ce que ces dispositifs vous ont permis d'acquérir de nouveaux savoirs ?

1. Oui 2. Non

Si 'Oui', précisez comment ou donnez des exemples

.....
.....
.....

28. Selon vous, est ce que ces dispositifs présentent des contraintes liées à la disponibilité et à l'accès à l'information pertinente ?

1. Oui 2. Non

Précisez comment ?

.....
.....
.....
.....

29. Utilisez-vous d'autres sources d'information en parallèle avec ces dispositifs ?

1. Oui 2. Non

Précisez lesquelles et pourquoi ?

.....
.....
.....
.....
.....

30. Vérifiez-vous la fiabilité des informations partagées dans ces dispositifs ?

1. Oui 2. Non

Précisez comment ?

.....
.....
.....
.....
.....

31. Avez-vous déjà trouvé des informations contradictoires dans un autre dispositif (numérique, livre, médecin, revue ou etc.) par rapport à ce qui figure dans ces outils ?

1. Oui 2. Non

Si 'Oui', qu'avez-vous fait dans ce cas-là ?

.....
.....
.....
.....
.....

IV. Impacts sur vos pratiques communicationnelles

32. Ces applications de santé vous ont-elles permis d'entrer en contact avec de nouvelles personnes ?

1. Oui 2. Non

33. Depuis votre usage de ces dispositifs, combien d'utilisateurs avez-vous rencontrés en face à face ?

.....
.....

34. Echangez-vous régulièrement avec eux au moyen de ces dispositifs ?

1. Oui 2. Non

35. Qu'échangez-vous avec les autres utilisateurs de ces dispositifs ?

.....
.....
.....
.....

36. Selon vous, la fiabilité des informations que vous échangez au sein de ces dispositifs varie selon :

36.1. La notoriété de ces dispositifs

1. Tout à fait d'accord
 2. D'accord
 3. Sans opinion
 4. Pas d'accord
 5. Pas du tout d'accord

36.2. La popularité de ces dispositifs

1. Tout à fait d'accord
 2. D'accord
 3. Sans opinion
 4. Pas d'accord
 5. Pas du tout d'accord

36.3. La thématique de discussion

1. Tout à fait d'accord
 2. D'accord
 3. Sans opinion
 4. Pas d'accord

5. Pas du tout d'accord

36.4. Autre

Si 'Autre', précisez :

.....
.....
.....

37. Est-ce que ces dispositifs ont changé votre façon de communiquer en face à face, notamment avec les acteurs de santé ?

1. Oui 2. Non

Précisez pourquoi :

.....
.....
.....

38. Selon vous, est ce que ces dispositifs vous ont permis de mieux communiquer et/ou ont favorisé des relations satisfaisantes avec votre entourage ?

1. Tout à fait d'accord
 2. D'accord
 3. Sans opinion
 4. Pas d'accord
 5. Pas du tout d'accord

39. Selon vous, est ce que ces dispositifs vous ont permis de rester en contact avec une communauté large qui partage les mêmes intérêts que vous ?

1. Tout à fait d'accord
 2. D'accord
 3. Sans opinion
 4. Pas d'accord
 5. Pas du tout d'accord

40. Selon vous, est ce que ces dispositifs ont modifié vos modalités d'interaction avec les professionnels de santé ?

1. Oui 2. Non

Précisez comment ?

.....
.....
.....

V Attentes et suggestions

41. À partir de votre expérience, quelles seront les mesures à envisager pour exploiter convenablement les données personnelles de santé dans ces dispositifs ?

41.1. Mentionner clairement les conditions générales d'utilisation

- 1. Tout à fait d'accord
- 2. D'accord
- 3. Sans opinion
- 4. Pas d'accord
- 5. Pas du tout d'accord

41.2. Informer les utilisateurs de l'usage fait de leurs données personnelles de santé

- 1. Tout à fait d'accord
- 2. D'accord
- 3. Sans opinion
- 4. Pas d'accord
- 5. Pas du tout d'accord

41.3. Sensibiliser les utilisateurs à la question de protection des données personnelles de santé

- 1. Tout à fait d'accord
- 2. D'accord
- 3. Sans opinion
- 4. Pas d'accord
- 5. Pas du tout d'accord

41.4. Sensibiliser les sociétés détentrices de ces dispositifs à cette problématique

- 1. Tout à fait d'accord
- 2. D'accord
- 3. Sans opinion
- 4. Pas d'accord
- 5. Pas du tout d'accord

41.5. Renforcer le cadre juridique qui régit ce sujet

- 1. Tout à fait d'accord
- 2. D'accord
- 3. Sans opinion
- 4. Pas d'accord

5. Pas du tout d'accord

42. Accepteriez-vous d'être contacté pour un entretien pour prolonger mes travaux de recherche ?

Oui Non

Si 'Oui', veuillez indiquer votre adresse électronique (elle ne sera pas conservée avec vos réponses, mais uniquement utilisée pour vous contacter) :

.....

Si vous souhaitez recevoir les résultats de cette étude, veuillez indiquer votre adresse électronique (elle ne sera pas conservée avec vos réponses, mais uniquement utilisée pour vous informer de la disponibilité des résultats) :

.....

Merci pour votre collaboration

Annexe II : Guide d'entretien destiné aux développeurs d'applications mobiles de santé

Date et lieu

À préciser.

Outils d'enregistrement (après l'accord de l'interviewé(e))

- Support Papier ;
- Téléphone portable ;
- Magnétophone avec batterie chargée.

Note de présentation

Bonjour,

Merci pour le temps que vous accordez à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication au Crem – Centre de recherche sur les médiations de l'université de Lorraine (France).

En effet, je m'intéresse aux usages des applications mobiles de santé au Maroc. Étant donné que votre application ... a été citée à plusieurs reprises lors de mon étude de terrain, votre perception, avis personnel et expérience en matière de conception et de gestion de cette application, ainsi que la relation avec l'utilisateur nous intéressent. En tant que concepteur de l'application ... votre contribution demeure essentielle pour approfondir notre analyse des données collectées du terrain.

Acceptez-vous que cette entrevue soit enregistrée ? Sachant que son traitement sera totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de la recherche.

En gras et italique : titre de l'axe.
En gras : questions de cadrage.
Police simple : questions/suggestions de relance.

Présentation du répondant et de l'application

Pourriez-vous vous présenter brièvement ?

- A. Quel est le poste occupé au sein de l'entreprise qui a conçu l'application ?**
- B. Quelle est votre place dans le projet de conception de cette application ?**
- C. Quel est votre niveau d'étude ?**
- D. Dans quelle discipline ?**

Pourriez-vous présenter brièvement l'application ... ?

- A. Année de création ? Profil des personnes qui l'ont conçue ? Société détentrice ?**
- B. Intérêt de l'application ?**
- C. Fonctionnalités ?**
- D. Est-ce qu'on peut avoir une idée sur les chiffres-clés ?**
- E. Comment est née l'application ? comment vous l'aviez imaginé au départ ? Son prototypage et développement étaient-ils laborieux ?**
- F. Quelles sont les différentes étapes d'évolution de l'application ? De son lancement jusqu'à la version actuelle. Comment vous vous représentiez cette application avant d'y travailler ?**
- G. A quel type d'utilisateurs votre application est-elle plus particulièrement destinée ? Est-ce que votre image sur les utilisateurs a eu une influence sur le produit final ? Si oui, comment elle a été traduite sur le produit final ?**
- H. Était-elle destinée à un contexte similaire au Maroc ? Aux utilisateurs Marocains ?**
- I. Avez-vous quelque chose à rajouter concernant la présentation de votre application ? Quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir ?**

Les usages de l'application

- 1. Avez-vous une idée du nombre des utilisateurs de cette application ? Quelle tranche d'âge des femmes et des hommes ? Quelles est la part des utilisateurs marocains ?**
- 2. En général, quels usages sont-ils faits de l'application par les utilisateurs ? Utilisent-ils la totalité des fonctionnalités offertes par l'application ?**
- 3. Est-ce que vous constatez une évolution ou un changement au niveau des usages de cette application ? Si oui, racontez-nous, qu'en pensez-vous ? Que faites-vous ? des adaptations ?**
- 4. Avez-vous une idée sur ce qu'un utilisateur marocain souhaiterait ou n'apprécierait pas comme évolution de l'application ?**
- 5. Quelle est l'information de santé qu'ils cherchent le plus au niveau de l'application ?**
- 6. A quelles fréquences cherchent-ils ces informations ?**
- 7. Quel est le profil des utilisateurs qui cherchent le plus d'information ? (Âge, sexe, situation familiale, etc.).**
- 8. Quels sont les sujets de discussions les plus dominants ?**

9. **À quelle fréquence communiquent-ils à travers cette application ?**
10. **Quel est le profil des usagers qui communiquent le plus via cette application ?** Âge, sexe, situation familiale, etc. ?
11. **Existe-t-il des usagers indispensables au bon fonctionnement de la communauté ?** Qui interagissent ? qui partagent des informations ? qui donnent un soutien aux usagers ? etc.
 - A. **Si oui, quel est leur profil ?** Âge, sexe, situation familiale, etc. ?
12. **Est-ce qu'il y a des rôles joués par les usagers ?** Animateurs, observateurs, conseillers, etc. ? **Quels sont les rôles attendus des usagers ?**
13. **Avez-vous pu observer des usages de l'application auxquels vous n'aviez pas pensé au départ ?**
14. **Est-ce que les usagers de votre application constituent une communauté ?** **Aviez-vous développé une relation spécifique avec ces usagers ?**
15. **Que pouvez-vous nous dire sur les usagers marocains ?** **Comment peut-on distinguer leurs pratiques par rapport aux autres usagers ?**
16. **Que pouvez-vous nous dire sur la fidélité des usagers ?** **De quelle manière cette fidélité est encouragée ?** **Est-elle récompensée ?**
17. **Est-ce que vous réagissez (répondez aux) avec les discussions des usagers ?**
 - A. **Si oui, est-ce que c'est une intervention au sein de l'application ou en dehors de celle-là ?** **Si c'est en dehors, quelles sont les plateformes où vous intervenez ?**
18. **Est-ce que vous consultez les commentaires/avis des usagers sur cette application ?** **Si oui :**
 - A. **Le faites-vous au sein de l'application ou en dehors de celle-là sur d'autres plateformes (si oui, lesquelles) ?**
 - B. **Jusqu'à quel point les prenez-vous en compte ?** **Des améliorations au niveau de l'application ?** Révision de votre politique de confidentialité ou de votre netiquette, etc. ?
 - C. **Qu'est-ce qu'ils disent de l'application ?** **Donnez-moi un exemple.**
 - D. **Qu'est-ce qui les motive pour l'utiliser ?**
 - E. **Qu'est-ce qui les gêne dans son usage ?**
 - F. **Recommandent-ils cette application à d'autres individus ?**
19. **Selon vous, quelle est l'importance des usagers dans l'usage de l'application ?** **Créer des innovations adaptées à leurs propres besoins ?** **Catalyseurs de diffusion du dispositif ?**
20. **Au moment du développement de l'application, est-ce que vous vous mettez dans la peau de l'utilisateur ?**
21. **Lors de leur usage de l'application, est-ce qu'il y a un accompagnement des usagers par les développeurs/détenteurs ?**
22. **A partir de quels objets connectés les usagers utilisent votre application ?**
23. **Existe-t-il une différence entre cette application et une autre semblable des concurrentes ?**
24. **Selon vous, quelles sont les compétences que l'utilisateur doit posséder pour maîtriser l'usage de ce dispositif ?**
25. **Avez-vous déjà eu un conflit avec un utilisateur ?** **Si oui, lequel et pourquoi ?**
26. **Est-ce que cette application se positionne comme étant un dispositif innovant ?** **Si oui, comment ?** **Où réside cette innovation ?**

27. **Quelles sont les moyens/méthodes que vous mobilisez pour promouvoir votre application ?**
28. **Pensez-vous que les usagers lisent la description de l'application avant de la télécharger ?**
29. **De quelle manière les commentaires et attentes des usagers influencent-ils les versions successives du dispositif ?**
30. **Comment aviez-vous imaginé l'utilisateur de cette application lors de sa conception ? Usages, tranche d'âge, comportement, niveau socio-culturel, etc. ?**
31. **Cette première représentation de l'utilisateur convenait-elle aux citoyens marocains ?**
32. **Adaptez-vous l'application pour tenir compte du contexte marocain où elle est utilisée ?**
 - a. **Si oui comment ?** Version en langue arabe ? Ne pas évoquer certains sujets liés à la sexualité ou à l'avortement par exemple qui demeurent tabous au Maroc ?
 - b. **Si non, s'agit-il d'un transfert d'une innovation inadaptée au contexte marocain ? Racontez-nous comment ce transfert a eu lieu.**
33. **Quels sont les enjeux auxquels votre application a dû faire face dans le contexte marocain ?**
34. **Existe-t-il des difficultés de positionnement de cette application entre les professionnelles de santé et les autres sources d'information de santé/applications au Maroc ? Les Marocains sont connus par leur solidarité, ils peuvent demander des informations de santé à leur proches sans passer par un dispositif numérique, qu'en pensez-vous ?**

Gestion des données personnelles

35. **Quels types de données personnelles sont nécessaires pour le fonctionnement de l'application ?**
36. **Quels types de données personnelles les usagers partagent-ils réellement via ce dispositif ?**
37. **Que pouvez-vous nous dire sur les pratiques des Marocains liées au partage de leurs données personnelles ?**
38. **Est-ce que les usagers utilisent le plus souvent un pseudonyme ou leurs noms réels ? Savez-vous pourquoi ?**
39. **Sont-ils obligés d'utiliser leur vraie identité pour utiliser votre application ? Pourquoi ? Crédibilité ? etc.**
40. **Quelle est l'utilité des données personnelles partagées par les usagers ? Cette utilité est-elle éphémère ou de longue durée ?**
41. **Que pensez-vous de la protection des données personnelles en ligne des usagers ?**
42. **Que pouvez-vous nous dire sur le RGPD ?**
43. **Est-ce c'était simple ou compliqué de se conformer au RGPD/loi 08-09 au Maroc ? si c'était compliqué, est-ce que cela vous a posé des problèmes spécifiques ? Lesquels ?**
44. **Pensez-vous que vos CGU sont consultées par les usagers de cette application ?**

- 45. Est-ce que vous avez un partenariat avec d'autres applications ? En quoi consiste ce partenariat ? car je vois que plusieurs app disent qu'ils ont des partenariats avec d'autres app et je ne comprends pas vraiment en quoi cela consiste**
- 46. Avant de terminer l'entrevue, avez-vous quelque chose à rajouter ?** Quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir ?

Merci pour votre collaboration

Annexe III : Guide d'entretien avec les usagers d'applications mobiles de santé

Date et lieu

À préciser.

Outils d'enregistrement (après l'accord de l'interviewé(e))

- Support Papier ;
- Téléphone portable ;
- Magnétophone avec batterie chargée.

Note de présentation

Bonjour,

Merci pour le temps que vous accordez à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication au Crem – Centre de recherche sur les médiations de l'université de Lorraine (France).

En effet, je m'intéresse aux usages des applications mobiles de santé au Maroc. Votre perception, votre avis personnel et expérience en la matière nous intéressent.

Acceptez-vous que cette entrevue soit enregistrée ? Sachant que son traitement sera totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de la recherche.

En gras et italique : titre de l'axe.
En gras : questions de cadrage.
Police simple : questions/suggestions de relance.

Présentation du répondant

Pourriez-vous vous présenter brièvement ?

- A. Quel est votre âge ?
- B. Quel est votre métier ou occupation ?
- C. Quel est votre statut ? (fonctionnaire, étudiant, enseignant, sans emploi, etc.)
- D. Quel est votre niveau d'étude ?
- E. Dans quelle discipline ?

Les usages d'internet en général

- 1. Depuis quand utilisez-vous internet ?**
- 2. Selon vous, quels sont les avantages d'internet ? Et quelles en sont ses limites ?**
- 3. Si vous utilisez internet pour vous informer, quelles sont les sites que vous consultez le plus souvent ?**
- 4. Si vous utilisez internet pour communiquer, quelles sont les sites que vous utilisez le plus souvent ?**

Pratiques d'information dans le domaine de la santé : lesquelles, quelle place et perception des applications mobiles dans ce domaine ?

- 5. Consultez-vous des informations de santé sur internet ? (Conseils, vulgarisation scientifique, etc.) ? le faites-vous pour vous-même ou vous arrive-t-il de le faire pour des proches ?**
- 6. Depuis quand utilisez-vous cette application ?**
- 7. Selon vous, quelle est l'utilité de l'application que vous utilisez pour vous informer ?**
 - B. A-t-elle un impact sur vos pratiques quotidiennes ? Lequel ? Donnez-moi des exemples.**
 - C. Est-elle adaptée à vos besoins en information ? Si oui comment ? Proposition d'informations personnalisées ? facilité d'effectuer une veille, etc. ?**
 - D. Que vous apporte-t-elle par rapport aux autres dispositifs ?**
 - E. Comment cherchez-vous des informations au niveau de cette application ? Donnez-moi des exemples.**
 - F. Utilisez-vous des astuces pour trouver la bonne information dans ce dispositif ? Donnez-moi des exemples.**
- 8. Parlez-nous de vos usages de ce dispositif, comment l'intégrez-vous dans vos pratiques quotidiennes ?**
 - A. À partir de quel objet connecté accédez-vous à ce dispositif ?**
 - B. À quelle fréquence cherchez-vous l'information au sein de ce dispositif ? (quotidiennement, hebdomadairement, occasionnellement)**
 - C. Dans quels endroits utilisez-vous ce dispositif ?**

- D. Quelles informations attendez-vous à trouver dans ce dispositif ?**
- E. Par quel biais surveillez-vous ces informations ?** consultation du dispositif plusieurs fois par jour ? alertes ? flux RSS ? newsletter ? etc.
- F. Cherchez-vous des informations considérées comme tabous au Maroc ? Lesquelles et pourquoi** (curiosité, un vrai besoin, etc.) ?
- G. Utilisez-vous d'autres sources d'information en parallèle ? Lesquelles et pourquoi ?**
- H. Avez-vous déjà trouvé des informations contradictoires ailleurs par rapport à ce qui figure dans ce dispositif ? Si oui, qu'avez-vous fait dans ce cas-là ?**
- I. Jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations présentées dans ce dispositif ?** Comment faites-vous pour savoir si ce qui est écrit est valable, véridique ?
- J. Quelle est l'influence des informations retrouvées sur vos actions/décisions/activités quotidiennes ?**
- K. A qui faites-vous confiance le plus pour l'information de santé ? Pourquoi ?**

Pratiques de communication dans le domaine de la santé : lesquelles, quelle place et perception des applications mobiles dans ce domaine ?

- 9. Vous est-il arrivé d'échanger avec d'autres internautes sur des questions liées à la santé ?**
 - A. Sur quel type de site échangez-vous ?** Réseaux sociaux, forums, etc.
 - B. A quelles occasions échangez-vous ?** Est-ce pour poser des questions ? Apporter des conseils ? etc.
- 10. Dans vos pratiques de communication, quelle est l'utilité de l'application que vous utilisez ?**
 - A. Que pensez-vous des possibilités de communication mises en place par cette application ?**
 - B. Est-ce que cette application vous incite à communiquer avec les autres usagers ? Si oui comment et pourquoi ? Racontez-moi.**
 - C. A-t-elle un impact sur vos pratiques en communication ? Lequel ?**
 - D. Est-t-elle adaptée à vos besoins en communication ? Si oui, comment ?**
 - E. Est-ce que vous vous sentez à l'aise lorsque vous communiquez via cette application ? et en dehors de ce dispositif ? pourquoi ?**
 - F. Utiliser cette application vous a-t-il permis d'établir des relations avec d'autres usagers ? Racontez des exemples ?**
 - G. Est-ce que le fait d'utiliser cette application a modifié ou non la manière avec laquelle ou les sujets sur lesquels vous communiquez avec d'autres personnes (les membres de votre entourage (famille, amis), les professionnels de santé) ?**
 - H. Abordez-vous avec les autres usagers des sujets considérés comme tabous au Maroc ? Lesquels ?**
- 11. Comment intégrez-vous ce dispositif dans vos pratiques en communication ?**
 - A. À quelle fréquence communiquez-vous à travers ce dispositif ?** Quotidiennement, hebdomadairement, occasionnellement ?

- B. Parlez-nous de vos interactions avec les usagers au sein de l'application ?**
- i. Est-ce que vous communiquez/interagissez avec d'autres usagers via cette application ?
 - ii. Est-ce que vous suscitez des interactions avec les usagers ? Si oui comment ?
 - iii. Qu'est-ce qui vous pousse à interagir ?
 - iv. Est-ce qu'il y a des personnes spécifiques avec lesquelles vous interagissez ? pourquoi ces personnes ?
- C. Utilisez-vous un pseudonyme ou votre nom réel ? ou optez-vous pour l'usage de l'anonymat ? pourquoi ?**
- D. Renseignez-vous vos vraies données personnelles ? pourquoi ?**
- E. Renseignez-vous vos vraies données personnelles de santé ? pourquoi ?**
- F. Est-ce que ce dispositif répond de façon adéquate à vos besoins en communication ?**
- G. Est-ce qu'il y a des possibilités de communication offertes par l'application que vous préférez ne pas utiliser ? pourquoi ?**
- H. Quels sont les avantages et limites de ce dispositif sur vos pratiques en communication ?**

Usage des applications requérant la collecte des données personnelles

- 12. Comment avez-vous connu cette application ?**
- 13. Que pensez-vous de l'application que vous utilisez ?**
- A. Qu'est-ce qui vous motive pour l'utiliser ?
 - B. Qu'est-ce qui vous gêne dans son usage ?
 - C. Si cette application était supprimée, est-ce qu'elle vous manquerait ? pourquoi ?
 - D. Selon vous, quel est l'intérêt de ce genre de dispositif ? Pensez-vous qu'il a été conçu pour être utilisé au Maroc ? Si oui, pourquoi ?
 - E. Cette application vous a-t-elle permis d'apprendre ou d'améliorer vos connaissances dans le domaine de la santé ?
 - F. Quelle est la place de ce dispositif dans l'éducation pour la santé au Maroc ? Pensez-vous qu'il est utile pour développer des connaissances dans certains domaines dont on évite d'aborder en famille ou à l'école comme l'éducation sexuelle ?
 - G. Pensez-vous que cette application constitue une solution pour remédier aux disparités d'accès aux soins de santé au Maroc ? Comment (destiné aux familles à faibles ressources, donne des informations fiables, etc.) ?
 - H. Que représente cette application pour vous en tant qu'utilisateur ? Parlez-nous de la place qu'occupe cette application dans votre quotidien ?
 - I. Selon vous, est-ce que ces applications sont innovantes ? Si oui, comment ? Où réside cette innovation ?
 - J. Avez-vous un sentiment d'appartenance à une communauté des usagers de cette application ? pourquoi ?
- 14. Veuillez parler de votre usage de ce dispositif ?**

- A. **Qu'est-ce qui vous a amené à l'utiliser (critère de choix du dispositif) ?** Gratuité ? Nécessité d'usage ? Incitations de la part d'une personne ? qui ? Réputation de ce dispositif ? Curiosité ? recherche sur Google ?
 - B. **Selon vous, utiliser l'application demande-t-il une formation ou des compétences spécifiques ?**
 - C. **À quelle fréquence y accédez-vous ?** Quotidiennement, hebdomadairement, occasionnellement.
 - D. **Consultez-vous vos statistiques d'usage de ce dispositif ? Si oui, qu'en faites-vous ?**
 - E. **Est-ce qu'il vous arrive de ne pas suivre les conseils/directives proposées par l'application ? Pourquoi ?**
 - F. **Quels types de données personnelles il vous demande/recommande d'échanger ?**
 - G. **Quels types de données personnelles partagez-vous réellement via ce dispositif ?**
 - H. **Le partage de données personnelles de santé y est-il favorisé ?**
 - I. **Autorisez-vous la géolocalisation de votre mobile ? pourquoi ?**
15. **Aviez-vous déjà eu un malentendu avec un médecin marocain à cause de votre usage de cette application ? Si oui, racontez-nous.**
16. **Est-ce que vous jugeriez utile de recommander l'application que vous utilisez à d'autres personnes ? Comment allez-vous la recommander ? A qui ? Pourquoi ?**
17. **Et est-ce qu'il vous est déjà arrivé de convaincre certains usagers d'utiliser le même dispositif ?** Donnez-moi un exemple.
18. **Est-ce que vous vous sentez contrôlé par ces applications ? Si oui comment ?**
19. **A votre avis, est-ce que vous jouez un rôle dans le fonctionnement de l'application ?** conseiller ? expert ? observateur ?
20. **Vous arrive-t-il de repérer des usagers indispensables au bon fonctionnement de la communauté (qui interagissent, qui partagent des informations, qui donnent un soutien, etc.) ? Est-ce qu'ils ont influencé vos pratiques d'information et de communication ?**
21. **Vous arrive-t-il d'observer des échanges entre usagers ? Que pouvez-vous nous en dire ?**
- a. **Quels types d'informations échangent-ils ?**
 - b. **S'agit-il de simples discussions où chaque usager donne son point de vue ? Ou des discussions argumentées ?**
 - c. **Aviez-vous déjà remarqué si un usager exprime sa volonté à agir ou à influencer l'un sur l'autre dans ces discussions ?**
 - d. **Est-ce qu'il y a eu des malentendus entre les usagers dans ces échanges ? Négocient-ils la manière dont ils échangent ?**
 - e. **Est-ce que vous intervenez dans ces conflits ? Comment ?**
 - f. **Est-ce qu'il y a des codes de discussion ? Sont-ils respectés ?**
 - g. **Est-ce qu'il y a traduction ou explication de ce code ? Qui s'en charge ?**
 - h. **Pensez-vous que le taux élevé d'analphabétisme au Maroc constitue une contrainte à certain usagers pour bien s'exprimer ?**
22. **Vous est-il arrivé d'abandonner ou de désinstaller une application ? Pourquoi ?**

- 23. Etes-vous déjà entré en conflit avec ce dispositif ? si oui pourquoi** (perte de données personnelles, usage abusif de vos données de santé, publicités/recommandations intensives, etc.) ? **et comment avez-vous réagi ?**
- 24. Savez-vous comment vous protéger en cas de conflit avec ces applications ?**
- 25. Pensez-vous qu'il y a une différence entre l'utilisateur marocain et étranger ?**
- Si oui, laquelle et pourquoi ?
 - Existe-t-il une différence entre les pratiques des Marocains et d'une personne étrangère ?
- 26. Partagez-vous des données personnelles via l'application que vous utilisez ? Pourquoi ?**
- 27. Partagez-vous des données personnelles de santé via l'application que vous utilisez ? Pourquoi ?**
- 28. Quelle différence faites-vous entre le partage de données personnelles en général et celles en santé ? Pourquoi ?**
- 29. Au sujet de vos données personnelles, faites-vous confiance à cette application ? Si oui, est-ce qu'il y a quelque chose qui pourrait arriver et briser cette confiance ?**
- 30. Est-ce que vous êtes conscient que vous laissez des traces numériques derrière vous après chaque usage du dispositif ? Savez-vous ce qu'ils en font ?**
- 31. Etes-vous préoccupé par la protection de vos données personnelles en ligne ?**
- 32. Etes-vous préoccupé par la protection de vos données de santé en ligne ?**
- 33. Connaissez-vous des personnes qui n'utilisent pas ce genre d'applications ? Selon vous pourquoi ?**
- 34. Connaissez-vous des personnes qui refusent de partager leurs données personnelles de santé ? Selon vous pourquoi ?**
- 35. Aviez-vous consulté les conditions générales d'utilisation de cette application ?**
- 36. Est-ce que vous lisez la présentation de l'application avant de la télécharger ?**
- Si oui, que pouvez-vous nous dire sur cette présentation ?
 - Est-ce qu'il y a des messages qui vous séduisent ? Comment ?
- 37. Est-ce que vous constatez un changement au niveau de vos pratiques d'information et de communication après l'exploitation de vos données personnelles par ces applications ?**
- 38. Avant de terminer l'entrevue, avez-vous quelque chose à rajouter ?** Quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir.

Merci pour votre collaboration

Annexe IV : Liste des entretiens avec les développeurs d'applications mobiles de santé

Tableau 1: Liste des entretiens avec les concepteurs d'applications mobiles de santé.

Code	Genre	Date d'entretien	Ville	Fonction	Applications développées
EC1	F	12/11/2019	Nancy	Cheffe de projet digital	Top Santé

Annexe V : Liste des entretiens avec les usagers d'applications mobiles de santé

Tableau 2: Liste des entretiens avec les usagers d'applications mobiles de santé.

Code	Genre	Âge	Date d'entretien	Ville de résidence	Niveau d'études	Fonction	Applications utilisées
E1	F	24	07/12/2017	Rabat	Bac +5	Auditrice	MyFitnessPal
							Period Tracker
E2	M	29	16/12/2017	Rabat	Bac +5	Administrateur 2ème grade dans la fonction publique et chef de service	Club Doctissimo
							Santé magazine
E3	M	28	22/12/2017	Salé	Bac +6	Responsable d'un service d'études juridiques dans la fonction publique	Traceur de Mesures Corporelles
							Club Doctissimo
E4	F	35	25/12/2017	Rabat	Bac +5	Cadre supérieure dans le secteur privé	Auféminin (site web)
							Santé+ Magazine
E5	M	36	05/01/2018	Rabat	Bac +6	Professionnel de l'information et de la documentation dans la fonction publique	Samsung Health
E6	F	65	10/01/2018	Rabat	Bac +8	Professeur universitaire au sein de la Faculté de droit	Vie et Santé (site web)
E7	F	24	06/08/2018	Marrakech	Bac +5	Comptable au sein d'une mutuelle Française	Mon Calendrier
							Flo
							BBG régime
E8	M	26	06/08/2018	Marrakech	Bac +4	Cadre bancaire	MyFitnessPal
E9	M	27	11/08/2018	Tanger	Bac +5	Technicien 3ème grade (comptable) dans la fonction publique	Heart Rate Monitor
E10	F	30	11/08/2018	Tanger	Bac +5	Haut cadre de banque	Club Doctissimo
							Ma grossesse by Doctissimo
E11	M	25	21/08/2018	Casablanca	Bac +5	Lauréat en Finance Internationale	MyFitnessPal
							Tablette chocolat
							Forme
							Body Weight
							Mon régime

E12	M	25	20/08/2018	Casablanca	Bac +2	Jeune entrepreneur	Six pack in 30 Days – Abs Workout
E13	M	28	23/08/2018	Marrakech	Bac +5	Cadre banquier	Santé
E14	M	31	16/08/2018	Rabat	Bac +6	Chef de service de la gestion technique du portail national dans la fonction publique	Cnops
							Cardio
							Nike Training
							Smart Watch
E15	M	28	14/08/2018	Marrakech	Bac +3	Technicien 3ème grade au CHU de Marrakech	MyFitnessPal
E16	F	32	24/08/2018	Rabat	Bac +6	Spécialiste dans la gestion de l'information et la documentation	Club Doctissimo
E17	M	28	14/08/2018	Marrakech	Bac +3	Technicien 3ème grade à la commune urbaine de Marrakech	Cnops
E18	F	29	02/01/2019	Rabat	Bac +4	Informatiste à la CNDP	Le secret du Poids
							Samsung Health
E19	F	53	03/01/2019	Rabat	Bac +8	Professeure à l'ESI	CNOPS
							DabaDoc
E20	F	24	21/08/2019	Rabat	Bac +5	Chef de projet digital	Mon Calendrier
E21	F	25	01/09/2019	Tanger	Bac +5	Cadre comptable et financier	Top Santé
							Club Doctissimo
							MyFitnessPal
E22	M	29	06/09/2019	Rabat	Bac +5	Chargé de l'administration et du développement RH	Samsung Health
E23	F	20	03/12/2019	Nancy	Bac +1	Etudiante en sciences de l'information	Samsung Health
							Mon Calendrier
E24	F	26	26/01/2020	Rabat	Bac+5	Responsable financière	Samsung Health
							Mon Calendrier
							Flo
							Calcul d'IMC
E25	F	19	26/02/2020	Temara	Bac+1	Etudiante en biologie génomique	Samsung Health
							MyFitnessPal
							Drink Water Reminder
E26	F	44	18/02/2020	Nancy	Niveau bac	Chômage	Samsung Health
E27	F	30	22/04/2021	Rabat	Bac+5	Cadre supérieure à la fonction publique	MyFitnessPal
							Santé
							Eve
E28	H	25	01/05/2021	Agadir	Niveau bac	Gérant d'une boutique de bio	Le secret du Poids
							Club Doctissimo
E29	H	24	07/05/2021	Rabat	Bac+5	Etudiant	Basic Fit
E30	H	30	14/05/2021	Tanger	Bac+6	Ingénieur en génie civil	Cardio

							Sleep Cycle
							StepApp
E31	F	28	15/05/2021	Rabat	Bac+4	Etudiante	Club Doctissimo
							Mon Calendrier
E32	F	38	20/05/2021	Casablanca	Bac+2	Commerciale sédentaire	Le Secret du Poids
							Flo
							Yuka
							Samsung health
E33	F	40	21/05/2021	Meknes	Bac	Femme au foyer	Samsung health
							Club Doctissimo
E34	F	24	12/05/2022	Témara	bac +6	Interne en médecine	Samsung Health
							Flo
							Manuel MSD
							Medecine 2.0
							PocketDoc
E35	F	54	18/05/2022	Salé	Brevet (3ème année du collège)	Femme au foyer	Club Doctissimo
							Le Secret du Poids
							Flo

Nous avons mené deux entretiens en dehors du Maroc. L'utilisateur E23 est une Casablancaise qui poursuit sa première année d'études à Nancy. Lors d'une discussion, elle a déclaré utiliser des applications mobiles de santé. Nous lui avons proposé de l'interviewer dans le cadre de notre recherche. Quant à E26, elle est originaire de la ville de Tétouan et a été bloquée à Nancy lors du premier confinement dû à la Covid-19.

Annexe VI : Transcription de l'entretien avec le développeur de l'application mobile *Top Santé*

VI.I Entretien avec EC1, responsable du support technique de l'application mobile Top Santé

Date et lieu de l'entretien : le 12/11/2019 à Nancy (par téléphone).

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : EC1 ; **Sexe :** Femme ; **Fonction :** Cheffe de projet digital au sein du groupe Reworld Media Magazine et responsable du support technique de l'application mobile Top Santé.

Durée : 39:07 mn.

XXX : Extraits inaudibles.

HB : Bah, merci tout d'abord pour le temps que vous accordez à cette entrevue. Vous savez bien qu'elle s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com

EC1 : D'accord.

HB : Et en fait, je m'intéresse aux usages des applications mobiles de santé au Maroc. Etant donné que votre application a été citée à plusieurs reprises lors de mon étude de terrain.

EC1 : D'accord.

HB : Donc ce qui m'intéresse, c'est surtout votre perception, votre avis personnel, et surtout votre expérience en matière de conception et de gestion de cette application ainsi que, si vous voulez bien, la relation avec, votre relation avec les usagers puisque j'ai vu que, c'est bien d'ailleurs, que vous vous interagissez souvent avec les usagers sur Google Store et sur quelques plateformes. Donc, vous répondez quand même aux commentaires des usagers.

EC1 : Oui.

HB : Et puis, est-ce que vous acceptez que cette entrevue soit enregistrée, sachant bien que, je serai seul qui va bien sûr, c'est juste pour que je la transcrive. Et puis, son traitement sera totalement anonyme et bien sûr dans le respect de la déontologie de la recherche.

EC1 : D'accord, ça marche.

HB : Merci.

EC1 : Je vous en prie. Je ne sais pas si je vais pouvoir vous être d'une grande grande aide, mais je vais répondre au moins à vos questions.

HB : (Rire). Vous répondez

EC1 : En fait je m'occupe de l'application depuis pas très longtemps.

HB : D'accord.

EC1 : donc je vais à la la la conception de de l'application Top Santé. L'application là elle a été créée parce qu'il y avait une demande voilà, c'est le début des des applications, des smartphones. Il y avait le site avant. On peut juste appuyer sur le sur le site pour montrer l'application. On a repris l'arborescence pour les, le menu quoi : il y en a « être et beauté », « minceur », « médecine », etc. Après, oui je sais que sur un moment je m'occupais des réseaux sociaux de du groupe de presse. Et je sais que sur la page Facebook de Top Santé, oui on avait pas mal de de questions venant du du Maghreb, de l'Afrique en général.

HB : Oui, exactement.

EC1 : Sur des questions de de santé quoi.

HB : Exactement. Alors, quel est le poste que vous occupez au sein de cette entreprise ?

EC1 : Alors, je suis cheffe de projet dans le service digital de du groupe Reworld Media Magazine.

HB : Et... Continuez pardon.

EC1 : En fait, on a été racheté par la société Reworld Media. Avant on était Mondadori Magazines France.

HB : D'accord. Oui, c'est ça parce que je vois Mondadori

EC1 : Dans la signature.

HB : Exactement.

EC1 : Exactement. Je viens de changer ma signature aujourd'hui. Euh, là on est en train de de faire la modification un peu partout, on va changer d'adresse mail d'ici décembre. Donc voilà. Maintenant, c'est Reworld Media Magazine.

HB : D'accord. Et donc, du coup vous n'avez vraiment aucunement, comment dire, euh contribué à la conception de l'application puisque, comme vous venez de dire, elle date de combien d'années ? C'est-à-dire, quelle est l'année de création ?

EC1 : Euh, là je ne pourrai pas vous dire. Je sais que qu'elle a plus de 5 ou 6 ans.

HB : D'accord.

EC1 : Mais la date exacte, aucune idée.

HB : Est-ce que vous avez une idée sur le profil des personnes qui l'ont conçu ou ... ?

EC1 : Euh, écoutez, non parce qu'en fait la, les applications sont euh créées et gérées principalement par le côté technique. S'il y a des bugs ou des améliorations à faire, c'est, c'est géré par une société externe après.

HB : D'accord.

EC1 : C'est tout. Euh, voilà donc. Pour nous, on demande, on demande ce qu'on veut dans l'application, et le prestataire c'est réglé

HB : Répond à cette demande et c'est tout.

EC1 : Tout à fait.

HB : D'accord. Et selon vous, brièvement, quel est l'intérêt de cette application ? Et très brièvement, quelles sont ses majeures fonctionnalités.

EC1 : Euh, en fait sur là l'application, permettent de faire remonter les contenus qui paraissent sur le site internet.

HB : D'accord.

EC1 : Donc, c'est plus une vitrine, euh, internet qui permet de de façon pratique de consulter tous les articles sur smartphone, sur sa tablette.

HB : D'accord.

EC1 : Ah après y'a pas de fonctionnalités qui soient spécifiques à l'application.

HB : Et lorsque vous dites « internet », si j'ai bien compris, c'est par exemple vous ajoutez un article d'actualité sur le site internet, automatiquement il est ajouté au niveau de l'application ? C'est bien ça ?

EC1 : Exactement, oui.

HB : D'accord. Ou bien, vous le faites à partir de l'application et il est automatiquement sur le site ?

EC1 : Ah non, non. On part toujours du site, et euh, c'est mis à jour sur l'application à un temps de dépêche. Ça part toujours du site.

HB : D'accord.

EC1 : Les journalistes écrivent et publient sur le site et ensuite ça s'est répercuté sur le les applications.

HB : D'accord. Vous dites quelque chose de très intéressant. Donc, ce sont des journalistes spécialisés dans le domaine de la santé ? Ou bien il y a même des professionnels de la santé qui écrivent ? Ou bien des bénévoles ou ... ?

EC1 : Non, non. Ce sont des journalistes. Il y a une rédaction qui est dédiée au magazine Top Santé, au magazine Vital, je ne sais pas si vous connaissez ?

HB : Oui, oui.

EC1 : Vital c'est plus la santé. Euh, voilà. Donc, c'est une rédaction qui désire et des rédacteurs qui terminent. Il y a parfois on a fait des des experts intervenant comme des médecins, euh.

HB : D'accord. Est-ce qu'on peut avoir, ou plutôt, est-ce que je peux avoir une idée très générale sur les chiffres clés de votre application ? Bien sûr si ça vous ne dérange pas. Genre par exemple, le nombre d'utilisateurs, le nombre de visites par jour sur l'application, la moyenne des commentaires par jour, quelque chose du genre. Si vous voulez bien sûr.

EC1 : Non, je n'ai pas ces informations. Parce qu'on a beaucoup beaucoup de chiffres et d'applications. Donc, ça je n'ai vraiment aucun chiffre en tête. Je peux vous les envoyer par mail plus tard (rire), mais là non.

HB : Je vous serai très reconnaissant (rire). Est-ce que vous avez une idée sur la manière avec laquelle cette application est née. Mise à part le fait que voilà, c'était une période de smartphone et l'événement, l'avènement pardon de des applications mobiles etc. ? Est-ce que vous avez une

idée sur, voilà comment elle est née l'application ? Comment ils l'ont imaginé au départ ? Et ce qu'ils ont, comment dire, c'était uniquement ce que vous venez de me dire, le fait de faire une extrapolation du site web sur une application mobile ? Ou bien il avaient des projets d'avenir pour la l'améliorer, la développer ? Est-ce que son prototypage, son développement étaient laborieux etc.

EC1 : D'accord. Euh, bah, en fait, non on a eu des applications ont été créées pour quasiment tous les sites du groupe. Euh, par vraiment de de choses vraiment séparées pour pour Top Santé. Euh, une demande de visibilité, d'être vivant, voilà. Des applications pour un peu tous nos magazines. C'est un peu une vitrine.

HB : Exactement.

EC1 : Et puis, de de euh et puis un usage plus facile des sites. Et puis, ce qui est intéressant avec une application, c'est qu'on peut recevoir des notifications à chaque nouvel article, etc. Donc forcément, à chaque notification, vous venez voir l'application. Ça fait des, des vues sur l'article, donc c'est intéressant. Après, sur Top Santé en particulier, euh il y a eu pas mal de projet qui n'ont pas vu le jour. Euh, je sais qu'on voulait créer une sorte de d'inventaire de de médicaments, euh pour savoir laquelle sorte de médicament est utilisée pour telle maladie. Et puis, c'était c'était quand même très très quand même très ambitieux, parce qu'il y a beaucoup de choses. Donc, ça s'est passé. Voilà, Après, non. J'ai pas eu connaissance donc.

HB : Je crois qu'à ma modeste connaissance qu'il y a un inventaire de L'Etat sur les médicaments ; disponibles en ligne. Mais je ne sais pas si c'était vraiment ce que vous venez de dire, c'est-à-dire, quel médicament pour telle maladie ou bien c'est uniquement. Mais parce qu'effectivement, l'une des usagers me l'avait signalé il y a 2 ans je crois. Et voilà, je me rappelle bien.

EC1 : Oui, oui. C'était ça.

HB : Et, est ce que vous avez une idée sur les différentes étapes d'évolution de l'application ? Du son lancement jusqu'à la version actuelle ?

EC1 : Euh, non. Je pourrais pas vous dire combien des modifications il y a eu. Après, ça n'a pas été des modifications énormes. Ça était de de charte graphique, de modernisation, de de présentation de du menu etc. Mais, comme c'est vraiment une euh, on est une vitrine du site, bah dès qu'il y a un changement sur le site, et c'est partie sur l'application. Et voilà, c'est sûrement graphique en ce qui concerne l'application.

HB : D'accord. Est-ce qu'il y a eu, si vous avez encore une idée ou autre, est-ce qu'il y a eu des controverses au moment de de la conception de cette application, soit entre les concepteurs ou bien entre les concepteurs et les usagers ?

EC1 : Euh, non, non. Pas à ma connaissance. Aucune controverse.

HB : Et selon vous, à quel type d'usagers votre application est-elle particulièrement destinée ?

EC1 : Euh, c'est une fourchette très large. Euh, c'est un public un peu plus féminin. Et ça va être une fourchette large, entre 20 et 60 ans. Pareil, pas vraiment comme de, des sites, en parlant pour le moment y'a de la sexualité, de la beauté, minceur pour toutes les personnes qui veulent faire des régimes c'est vraiment très très très large XXX.

HB : D'accord. Et pourquoi c'est c'est beaucoup plus féminin ? Est-ce que c'était une orientation dès le départ des des détenteurs de cette application ? Ou bien c'est comme ça, vu

les les, comment dire, les les sujets d'actualité qui sont plus, plus intéressants pour les femmes ?

EC1 : Bah, déjà il y a une grosse rubrique « minceur, bien-être, bien manger ». Et, il y a la « sexualité », il y a « maman », euh la « beauté ». Tout ça ce sont sur des sujets qui touchent typiquement beaucoup plus les femmes. Donc, on va forcément de par, de par le sujet, ça conditionne un peu le le public qu'on a.

HB : Et selon vous, est-ce que cette application est destinée à un contexte similaire au Maroc ? Aux usagers marocains tout simplement ?

EC1 : Euh, je ne connais pas assez le le Maroc pour me prononcer. Je ne sais pas quel est, quel est l'état du du parcours de santé, s'il y a beaucoup de spécialistes, je ne sais pas du tout, du coup je ne pourrais pas vous dire. Après, oui les questions là je vais rebondir pour ce que je vous ai dit tout à l'heure, les questions qui étaient posées sur Facebook, j'ai l'impression qu'il y a un accès facile à la santé. En tout cas, aux spécialistes pour qu'on puisse tourner autant vers un magazine de santé comme ça.

HB : D'accord.

EC1 : Mais là, je j'extrapole.

HB : Lorsque j'ai dit le Maroc, ce n'est pas uniquement bien-sûr le côté santé, mais c'est surtout, c'est, si vous en savez bien, le le comment dire, le le contexte socioculturel, sociodémographique, juridique, etc.

EC1 : Oui.

HB : Et, en général quels usages sont faits de cette application ? Est-ce que les usagers utilisent la totalité des fonctionnalités offertes par l'application ?

EC1 : Bah, on a quelques, on a quelques outils, mais qui sont pas mis en avance sur sur l'application, notamment pour calculer les IMC, pour calculer son poids idéal, des choses comme ça. Ils ne sont pas mis en avance sur l'application par, par euh, on n'as pas eu le temps. On n'a pas forcément pensé. Donc, on a pas d'application dédiée sur sur l'application.

HB : D'accord.

EC1 : Ça pourrait venir.

HB : Donc, ce que je voulais dire, est-ce que usagers utilisent vraiment tout ce que vous leurs offrez au niveau de l'application ? Ou bien ils sont, par exemple ils consultent uniquement ? Ou bien, ils consultent et font des commentaires ? Ou bien, effectivement, ils ont recours à ces outils là que vous venez de m'évoquer sur le calcul du poids idéal, etc. ?

EC1 : Euh, non. Mais là encore, c'est XXX et en étant finalement une vitrine du voilà, du site. C'est voilà, du coup, ils consultent les articles et c'est tout ce qu'ils en font. Je ne suis pas amenée à, comment dire, c'est pas XXX looser par exemple c'est un magazine people où les gens vont facilement commenter parce que ça parle d'une personne comique qu'ils aiment bien et voilà. Alors là, on a peu, on a vraiment une consultation, une consultation simple quoi.

HB : D'accord. Est-ce que vous constatez une évolution ou un changement au niveau des usages de cette application de la part de ses usages ? Si oui, est-ce que vous faites des adaptations ou bien... ?

EC1 : Non.

HB : D'accord.

EC1 : Non, non. Après, c'est c'est c'est pour ça peut être ça peut être assez attendu, mais pour l'instant, c'est pas c'est ça pour l'instant c'est pas...

HB : Prévu.

EC1 : C'est pas prévu.

HB : Avez-vous une idée sur ce qu'un usager marocain souhaiterait ou n'apprécierait pas comme contenu au niveau de l'application ? Et puis comme évolution de l'application ?

EC1 : Ah alors, j'en ai absolument aucune idée.

HB : D'accord.

EC1 : Après, je ne sais pas. J'imagine que s'il y avait trop d'articles qui parlaient de de ce qu'on peut faire comme activités à Paris ça pourrait être embêtant. Mais, c'est embêtant aussi pour les gens qui XXX typiquement pour le Maroc.

HB : Et quelle est l'information de santé que les usagers cherchent le plus haut niveau de de votre application ?

EC1 : Euh, ça peut être euh des des conseils de santé, sur certaines certaines maladies pour améliorer le niveau de vie par exemple quand on souffre d'une maladie en Afrique par exemple, les gens viennent viennent chercher des conseils pour pour améliorer un peu leur leur vie, se soigner autrement. Des choses comme ça.

HB : D'accord. Et selon vous, pourquoi ils s'intéressent vraiment à ce genre de choses ?

EC1 : Euh, Ben parce que le dialogue n'est pas toujours forcément facile avec son médecin. Des fois on évite de poser des question ou on va peut-être pas aller consulter un médecin pour lui poser une question. Voilà, c'est un XXX de santé, donc euh où il va avoir, pour avoir des conseils, se rassurer un peu avant ou après la consultation médicale.

HB : D'accord. Et à quelle fréquence cherchent-ils ces informations ?

EC1 : Euh, là tout dépend. Tout dépend de chaque utilisateur. Il y en a qui sont, qui qui reviennent très très souvent. Parce qu'ils sont très intéressés par ce, par cela. Des fois, ça va être une question par-ci par-là. Donc, ça va être un usage de moins. XXX.

HB : D'accord. Lorsque vous dites « ils reviennent », est-ce que vous savez qui consulte quoi au niveau de l'application ? Ou bien, vous le constatez à partir des réactions des commentaires etc. ? Ou bien, des des réactions sur la la plateforme Facebook de de Top Santé ou autre ?

EC1 : Euh, non, on ne sait pas, on sait pas ce qui XXX entre l'application XXX déjà. Euh, on va s'intéresser à la fréquentation du site.

HB : D'accord.

EC1 : Euh, non j'ai pas besoin de données spécifiques sur l'application.

HB : Et, est-ce que vous avez déjà eu des controverses avec les usagers ? Avez-vous déjà remarqué l'existence de controverses entre les discussions, au niveau des commentaires bien sûr pour chaque article, des usagers de cette application ?

EC1 : Euh, non pas de controverses. Après, qu'on on fait des comptes, les scandales de santé, oui, oui. Il y aura un peu plus de commentaires. Quelque chose du genre, mais pas pour XXX.

HB : D'accord. Est-ce que vous avez, comment dire, une sorte de règlement interne pour l'usage ? Pour discuter sur l'application ? Les règles à respecter ? Une sorte de charte de communication ?

EC1 : Euh, non non non.

HB : D'accord. Parce que la la question que je me pose : il se peut que deux usagers ne soient pas d'accord et quelqu'un commente avec un ton peu vulgaire et voilà. Donc, du coup, dans ce cas, est-ce qu'il sera euh, comment dire,

EC1 : Pour ça, pour le site, on a un robot automatique qui détecte.

HB : D'accord.

EC1 : Les propos, voilà.

HB : Est-ce que vous avez pu observer des usages de l'application auxquels vous n'aviez pas pensé au départ ? Auxquels vous n'aviez jamais ?

EC1 : Non.

HB : D'accord. Et, dans mon, dans le cadre de mon enquête, un interviewée m'a déclaré que faute de forum de discussion au niveau de votre application, les usagers discutent des fois via les commentaires dans un article. Ils ont construit leur propre forum de discussion selon le sujet de l'article. Tout d'abord, qu'en pensez-vous ? Et puis est-ce que vous ne prévoyez pas la création d'un forum par exemple ?

EC1 : Euh, un forum comme Doctissimo (rire) ?

HB : Un forum de discussion sur différents sujets.

EC1 : Euh, non ce n'est pas prévu. Mais, et euh non on n'a pas, on n'a pas décidé des discussions. Je vous ai dit que, on ne peut pas relayer chaque article et chaque commentaire XXX.

HB : D'accord.

EC1 : Donc, il faut pas répondre.

HB : D'accord. Et selon vous, qu'en pensez-vous ? Voilà, le fait que les usagers, il ont fait une sorte d'extension de de l'application ; et voilà ils ont créé leur propre forum à partir des commentaires sur les articles.

EC1 : Euh, dans la mesure où les gens donnent XXX article XXX article, c'est c'est très bien.

HB : D'accord.

EC1 : Après, oui, si on voit qu'il y a une grosse consommation XXX rester collé dans une question normalement, XXX bah un forum XXX les échanges. Pour l'instant, c'est pas c'est pas fait.

HB : D'accord. Et si vous consultez les commentaires et les échanges des usagers, quels sont les sujets de discussion les plus dominants entre eux ?

EC1 : Je ne consulte pas, c'est pour la rédaction ce genre de choses.

HB : D'accord. Est-ce qu'il existe des usagers qui sont vraiment indispensables au bon fonctionnement de la communauté des usagers ? C'est-à-dire, des usagers qui interagissent beaucoup, qui partagent des informations, qui donnent un soutien aux autres usagers, etc.

EC1 : Là, ça XXX sur les réseaux sociaux. Oui, ça peut ça peut être important, il y a une visibilité plus grande, parce que tout le monde peut consulter les commentaires d'un article. Donc, là je ne pourrai pas répondre

HB : Et, sur les réseaux sociaux, est-ce que vous avez une idée sur leur profil ? Leur sexe ? Leur situation familiale, etc. ?

EC1 : Euh, c'est une population largement féminine. A peu près, une tranche d'âge qui est entre 30 et 50 ans.

HB : D'accord. Et est-ce qu'il y a des rôles spécifiques que ces utilisateurs jouent ? Par exemple, quelqu'un qui joue le rôle d'animateur de la communauté, l'autre qui joue le rôle d'observateur, de conseiller... Et puis, est-ce qu'il y a des rôles que vous attendez de ces usagers sur ces communautés-là ?

EC1 : Non, non. Enfin, moi j'interviens pas sur les réseaux sociaux. Mais y'a pas de rôle, chacun commente ce qu'il a envie de commenter. Des fois, les gens vont se répondre et interagir, mais y'a pas de le rôle ou d'animation.

HB : Non, ce que je veux dire, c'est pas comment dire, des rôles prédéfinis par l'application, mais c'est eux. Peut-être quelqu'un qui aime toujours juste consulter. Voilà, donc là c'est un observateur. Il va pas.

EC1 : Oui, oui.

HB : Est-ce que vous avez développé une relation spécifique avec ces usagers-là ?

EC1 : Non.

HB : D'accord. Et pourquoi ?

EC1 : Euh, bah d'ailleurs parce que je ne gère pas les réseaux sociaux. Pour avoir une relation, ça serait avec la rédaction qui peut répondre aux questions ou quoi que ce soit. Mais, la rédaction n'a pas toujours le temps de le faire quoi.

HB : D'accord. Et si on voulait, comment dire, distinguer les usagers marocains des autres usagers. Est-ce qu'il y a une différence entre leurs pratiques, entre leurs rapports euh avec vous en tant que détenteur de l'application ? Ou bien avec les usagers et les autres usagers ?

EC1 : Non, non. Je vois pas pourquoi il y aurait une différence XXX finalement.

HB : Et que pouvez-vous nous dire sur la fidélité des usagers ? De quelle manière la fidélité, est-ce qu'il y a bien sûr une fidélisation des usagers ? Et puis, comment cette fidélité est-elle encouragée ? Ou bien est-elle récompensée ?

EC1 : Euh, y'a pas de fidélité. Y'a rien qui est mis en place sur ce sujet.

HB : Est-ce que vous réagissez, oui bien, est-ce que vous répondez aux discussions des usagers ? C'est-à-dire, lorsqu'il y a une intervention donnée, euh est-ce que vous dites voilà ça c'est bon, ça c'est pas bon ? De quelle manière vous, vous répondez aux commentaires des usagers ? Parce que, comme je vous ai dit au départ, j'ai vu que vous répondez bien aux commentaires des usagers sur non seulement les réseaux, la plateforme Facebook de Top Santé,

mais aussi au niveau de de Google apps. Certains usagers ont des problèmes et vous leur dites voilà ce qu'il faut faire et ce qu'il faut pas faire.

EC1 : D'accord, oui. Ça, c'est moi. Lorsqu'il y a un souci technique ou l'application ne marche pas. Ça c'est plus sur Google apps, il y a l'application qui est dédiée aux téléchargements des magazines pour les abonnés. Non, donc ça n'a rien à voir avec l'application éditoriale dont on parle depuis le début.

HB : D'accord.

EC1 : Et ça, c'est purement technique sur les réseaux sociaux. S'il y a encore quelqu'un d'autre, on appelle la rédaction.

HB : Et est-ce que vous consultez les commentaires ou bien les avis des usagers sur l'application ?

EC1 : Euh, les usagers, oui oui. Pareil pour Google Market pour l'application magazine pour les abonnés. On surveille pour voir que tout se passe bien, pour pas avoir honte de trop mauvaises notes, etc.

HB : D'accord.

EC1 : C'est un peu compliqué.

HB : Vous m'aviez dit Google Market ?

EC1 : Oui, oui.

HB : D'accord. Et est-ce qu'il y a d'autres plateformes où vous jeter un coup d'œil sur les avis, les commentaires des usagers ?

EC1 : Non, c'est la seule plateforme où on peut interagir avec les, les usagers. Par exemple, sur les plateformes, la plateforme Apple, on ne peut pas répondre aux usagers.

HB : D'accord. Et est-ce par faute de moyens humains que vous ne pouvez pas répondre à tout le monde ? Ou bien c'est c'est juste comme ça c'est un choix ? Ou bien c'est une plateforme, comment dire, officielle.

EC1 : Apple n'autorise pas la communication avec les internautes. Donc, si on a une mauvaise note sur la la la plateforme Apple, on ne peut pas, on ne peut rien faire.

HB : Oui. Mais, comment dire, vous pouvez voir leurs commentaires ou ce qu'ils disent sur l'application ?

EC1 : Oui, mais c'est tout (rire) ! C'est juste une consultation.

HB : Ou sur d'autres forums ?

EC1 : Non, non. On ne consulte pas d'autres plateformes

HB : Et jusqu'à quel point prenez-vous ces ces avis-là en compte ? Est-ce que c'est pour des améliorations futures ? Des révisions de politiques de confidentialité par exemple ? De votre nétiquette ou autre chose ?

EC1 : Euh, oui la nétiquette s'il y a un problème de notation. C'est, c'est important que l'application fonctionne bien. Euh, avoir une, montrer qu'on a une bonne relation avec avec les internautes. Et puis, je sais plus. Qu'est-ce que vous aviez dit au départ ?

HB : Et, grosso modo, que disent ces usagers sur votre application ?

EC1 : Euh, globalement, globalement, ils sont contents.

HB : Ou bien, est-ce que vous pouvez me donner un exemple de ce qu'ils disent ?

EC1 : Non, je n'ai pas d'exemple.

HB : D'accord. Et est-ce que vous avez une idée sur ce qui les motive pour utiliser votre application ? Ou bien ce qui le gêne ?

EC1 : Euh, (silence) bah ce qui les motive c'est les échanges. Ce qui les préoccupe, des demandes de conseils, demandes pour être rassurés. J'ai pas de critiques en tête.

HB : D'accord. Est-ce qu'ils recommandent cette application à d'autres usagers ?

EC1 : Euh, (silence) oui, oui, oui. Des recommandations sur, par exemple sur favourite Market. Une notation par étoiles où généralement des personnes peuvent recommander l'application-là.

HB : Et, comment dire, ils la recommandent comme ça ? Ou bien ils disent : voilà je recommande cette application parce qu'elle me permet de faire ceci, elle m'a permis de faire cela ou voilà ? C'est-à-dire, est ce que la recommandation est justifiée, ou bien, voilà, je vous recommande ?

EC1 : C'est au choix, au choix. On peut mettre jusqu'à 5 étoiles, et on peut rajouter un texte, mais ce n'est pas obligatoire. Donc, pas forcément un texte.

HB : Et selon vous, quelle est l'importance des usagers dans l'usage de cette application ? Par exemple, le fait de créer des innovations à adapter à leur propre besoin ? Et ce qu'ils sont catalyseurs de diffusion de votre application ou autre ?

EC1 : Euh, ça je ne pourrais pas répondre.

HB : D'accord. Et au moment du développement d'applications, est ce que vous savez si ceux qui l'ont conçu se sont mis dans la peau de l'utilisateur ?

EC1 : Non, non. L'équipe s'est XXX à adapter le site en consommation de l'application.

HB : D'accord. Et lors de l'usage de l'application, est-ce qu'il y a un accompagnement des usagers par, par votre société, par exemple.

EC1 : Non.

HB : D'accord. Pourquoi ? Parce que c'est, comment dire, faute de moyens ou bien c'est comme ça ou à chacun son usage ?

EC1 : Il n'y a pas d'accompagnement à faire tout de suite. Ce n'est pas une application très compliquée.

HB : D'accord. Et pourquoi c'est pas très compliqué ?

EC1 : Euh, parce que, c'est juste les articles qui sont pensés par XXX, y'a pas de complication dans l'application.

HB : Parce que vous venez de dire effectivement que, s'il y a un problème au niveau de l'installation ou autre, vous vous interagissez pour conseiller les usagers.

EC1 : Pardon, c'est juste s'il y a des bugs techniques, type des mises à jour de la session ou sur l'application magazine où les gens ont du mal à télécharger leur magazine auquel ils sont abonnés.

HB : D'accord. Parce que j'ai vu un commentaire récent où, comment dire, vous conseillez un ou une usager, je ne me rappelle plus le genre d'usager, et vous lui dites voilà, désinstallez l'application, parce que c'était je crois que à cause de la version Android de son téléphone ou bien de la marque du téléphone. Vous lui avez dit, effectivement, désinstallez-la et puis installez-la ou quelque chose du genre, et puis ça va marcher.

EC1 : Oui, ça c'est pour l'application magazine. La personne n'arrive pas à accéder à don magazine par exemple, il faut réinstaller et redémarrer l'appareil.

HB : D'accord. Et est-ce qu'il y a une différence entre votre application et d'autres applications qui sont semblables ? Comme si on peut dire : des applications concurrentes ?

EC1 : Je ne les connais pas. C'est pour vous dire.

HB : D'accord. Et selon vous, quelles sont les compétences de l'usager qui doit posséder pour maîtriser l'usage de ce dispositif .

EC1 : Euh, aucune compétence en particulier. Il savoir se servir d'un téléphone, rien de compliqué.

HB : Parce que lors de mes entretiens, certains usagers me disent que, bon pour le contexte marocain bien sûr, il faut maîtriser la langue française par exemple avant d'utiliser une application de ce genre. Donc, mis à part la barrière linguistique.

EC1 : C'est un magazine français, forcément. Ça va être compliqué si on ne maîtrise pas le français, c'est sûr.

HB : Et, avez-vous déjà eu un conflit avec un usager peu importe ?

EC1 : Non.

HB : D'accord. Alors, est-ce que cette application se positionne comme étant une application ou tout simplement un dispositif innovant ?

EC1 : Non, non non non non.

HB : Pourquoi ?

EC1 : Encore une fois, c'est juste une vitrine du site. On ne propose rien de spécial avec l'application.

HB : D'accord. Quels sont les moyens ou méthodes que vous mobilisez pour promouvoir votre application ?

EC1 : Euh, (silence) je ne sais XXX.

HB : D'accord. Et pensez-vous que les usagers lisent la description de l'application avant de la télécharger sur App Store ou sur Google Play ?

EC1 : Euh, j'imagine que oui. Après, on peut se tromper. C'est un c'est un magazine assez connu, donc il faut vraiment savoir ce que c'est pour le télécharger. Je ne pourrais pas dire en quelle proportion les gens lisent ces trucs-là, la description.

HB : Et est-ce qu'il existe des difficultés de positionnement de cette application entre les professionnels de santé ou bien les autres sources d'informations de santé.

EC1 : (Silence) je ne sais pas.

HB : D'accord. Maintenant, je passerai à un autre sujet, puisque j'ai vu encore une fois dans le le Google Play Store, un commentaire d'un usager sur les données personnelles. Et c'est vraiment il a attiré mon attention. Il accuse votre application de publicité intrusive et dit qu'elle exploite la géolocalisation, les les les les photos personnelles des usagers, etc. Et puis, si c'est vous ou bien une autre personne qui parle nom de l'application lui répond et lui dit, bah il peut tout à fait refuser ces options à l'installation.

EC1 : Oui, c'est moi qui a répondu (rire). On laisse le choix de refuser, d'autoriser. Ça n'empêche en rien le fonctionnement. Après, le RGPD dit quelque chose de spécifique, comment dire, de proposer, mais il n'y a aucune obligation.

HB : D'accord. Et est-ce qu'il y a des données personnelles qui sont nécessaires pour le fonctionnement de votre application ?

EC1 : Non.

HB : D'accord. Et généralement, est-ce que les comment dire, les usagers ils acceptent, ou ils refusent ou ça dépend ?

EC1 : Euh, je n'ai pas accès à ces données-là

HB : Pardon ?

EC1 : Je n'ai pas accès à ces données-là. Je ne pourrais pas vous dire.

HB : D'accord. Et est-ce que vous savez l'utilité de ces données personnelles qui ont attiré mon attention ? Au cas où les usagers partagent leurs données ou bien, comment dire, voilà ils les partagent. Est-ce qu'il a une utilité éphémère ou de longue durée sur l'application ? Quelle est son utilité ?

EC1 : Euh, aucune utilité pour pour l'instant.

HB : Et que pensez-vous grosso modo sur la protection des données personnelles des usagers en ligne ? Sur RGPD, ce que vous venez de me dire tout à l'heure ?

EC1 : Euh, j'ai pas d'opinion. Ça dépend de l'usage qui en ai fait.

HB : D'accord. Et est-ce que comment dire, euh vous vous conformez uniquement au RGPD ou bien vous jetez aussi un coup d'œil sur les pays qui relèvent de la francophonie, puisque votre magazine est francophone ? Et vous comment dire, vous jeter un coup d'œil sur leurs législations niveau national ? Comme par exemple au Maroc, on a la lois 09-08 qui est équivalente au RGPD. Ou bien, c'est uniquement le RGPD que vous tenez en compte ?

EC1 : XXX en France.

HB : D'accord. Et pourquoi ? Parce que c'est une application, c'est une plateforme française ?

EC1 : Oui, avec un publique, en grande majorité française.

HB : D'accord. Et, pensez-vous que vos conditions générales d'utilisation sont consultées par les usagers ?

EC1 : Bah, quelques usagers.

HB : D'accord. Pourquoi vous dites « quelques usagers » ? Est-ce que, comment dire, vous les connaissez ? Vous aviez eu des retours sur ces conditions ? Ou bien, c'est comme ça, une hypothèse voilà ?

EC1 : C'est une pure hypothèse.

HB : D'accord.

EC1 : Il faut quand même avoir le temps de consulter ce long texte compliqué (rire). Certainement avant de la télécharger.

HB : Lorsque j'avais, comment dire, j'avais jeté un coup d'œil sur les plateformes de présentation de certaines applications de santé bien sûr, j'ai vu qu'ils ont d'autres, comment dire, des partenariats avec d'autres applications. Et pour le moment vous êtes, la la comment dire, la première application que j'ai interviewé ; et je voudrais savoir : est-ce que vous avez un partenariat avec d'autres applications ? Si oui, parce que je ne comprends pas en quoi consiste ce genre de de partenariats ?

EC1 : Je ne sais pas. Non, non là pour l'instant, on n'a pas de partenariat.

HB : D'accord, avant de conclure, est-ce que vous avez quelque chose à rajouter ? Quelque chose sur laquelle vous voulez qu'on revienne ? Quelque chose que j'avais oublié de citer ?

EC1 : Non, non. Il n'y a rien qui me reviens.

HB : Bon, je vous remercie vraiment beaucoup

EC1 : Moi aussi (rire).

HB : Pour pour, surtout le temps, pour votre sympathie, et très bon courage pour la suite.

EC1 : Merci, à vous aussi (rire).

Annexe VII : Transcription des entretiens avec les usagers d'applications mobiles de santé

VII.I Entretiens exploratoires

VII.I Entretien avec E1, femme, 24 ans, usagère des applications mobiles de suivi du cycle menstruel Period Tracker, et de sport MyFitnessPal

Date et lieu de l'entretien : le 07/12/2017 à Rabat.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewée : E1 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 24 ans ; **Fonction :** auditrice.

Durée : 23:49 mn.

XXX : Extraits inaudibles.

HB : Bonjour X. Merci pour le temps que vous accordez à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication au Crem – Centre de recherche sur les médiations de l'université de Lorraine (France). En effet, Je mène actuellement des interviews pour mieux connaître les pratiques info-communicationnelles des internautes marocains à l'égard de la datafication de leurs données personnelles de santé. Votre perception, votre avis personnel et expérience en matière de partage de données personnelles de santé et d'usage des applications et plateformes en ligne nous intéressent. Acceptez-vous que cette entrevue soit enregistrée ? Sachant que son traitement sera totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de la recherche ».

E1 : Bien sûr.

HB : Alors, pourriez-vous brièvement vous présenter ?

E1 : Je m'appelle X j'ai 24 ans je suis auditrice, je suis en cours d'études doctorales en audit des ressources humaines.

HB : Quel est votre dernier diplôme obtenu ?

E1 : Un Master spécialisé en comptabilité contrôle et audit.

HB : Bien, et depuis quand utilisez-vous internet ?

E1 : Depuis 2005 ou 2006, je ne me rappelle pas vraiment.

HB : Pourquoi cette date-là?

E1 : Parce que j'étais au collège et donc j'avais besoin de faire des recherches, c'est tout.

HB : Que représente cet outil pour vous, c'est à dire internet ?

E1 : Internet est outil de recherche, de communication, de partage avec les gens qu'on connaît et qu'on ne connaît pas.

HB : Et quelle est sa place pour vos activités au quotidien ?

E1 : C'est mon passe-temps favoris et c'est là où je trouve la réponse à la quasi-totalité de mes questions.

HB : Et selon vous, les avantages et les inconvénients de cet outil ?

E1 : Les avantages d'Internet c'est qu'on peut naviguer et rechercher de l'information dans tous les domaines, ses limites sont le fait que n'importe qui peut être auteur de ces dites informations et donc on n'est jamais certains de ce qu'on reçoit.

HB : Quels sont les sites que vous consultez le plus souvent ?

E1 : A la base, c'est Google me dirige vers des sites selon la nature de mes recherches ; donc je ne me base sur aucun site spécifique mais sur un moteur de recherche. À côté de Google, je consulte quotidiennement les réseaux sociaux du type Facebook, twitter ou Instagram, des journaux électroniques comme Hespess et l'Economiste, et le site Aufeminin qui englobe généralement tous les sujets qui peuvent m'intéresser.

HB : Partagez-vous vos données personnelles sur la toile ?

E1 : Quelques données personnelles sur les réseaux sociaux.

HB : Et qu'en est-il de vos données de santé ?

E1 : Je ne partage pas des données par mon propre consentement, mais quand j'effectue une recherche spécifique sur les moteurs de recherches ou sur les applications, je suppose que mes données personnelles sont gardées par ces derniers.

HB : Quelle différence faite vous entre le partage des données personnelles en général et les données personnelles de santé ?

E1 : Je ne fais aucune différence du moment que je ne souffre pas d'une maladie contagieuse qui peut me créer des problèmes dans l'avenir.

HB : Et qu'en est-il des informations de santé que vous consultez souvent sur internet ?

E1 : [Silence] Pour les informations de santé, je peux consulter pour moi même ou pour mes proches, ça dépend.

HB : Vous est-il arrivé d'échanger avec d'autres internautes sur des questions liées à la santé ? C'est à dire, sur quel type de dispositifs numériques échangez-vous et qu'échangez-vous au juste c'est à dire au niveau du contenu ?

E1 : En fait honnêtement je n'échange rien, je ne fais que lire les interventions des internautes sans que j'intervienne de crainte d'induire des gens en erreur car mes informations en santé sont très limitées et se limitent à mes propres expériences. Donc je ne peux pas induire les gens en erreur.

HB : Et là d'après le questionnaire que vous m'aviez rempli c'est sûr que vous utilisez des dispositifs numériques qui requièrent ou qui vous obligent à partager vos données personnelles de santé ; c'est sûr ! Et là je voudrai vous demander que pensez-vous de ces dispositifs ? C'est à dire qu'est-ce qui vous motive le plus souvent pour les utiliser ?

E1 : En effet j'utilise le plus souvent 2 dispositifs ou plutôt deux applications du genre à savoir : Period Tracker qui a pour objet de régulariser le cycle d'ovulation, et MyFitnessPal qui est une application qui calcul les besoins du corps au quotidien en termes de calories etc. Je suis globalement satisfaite de ces deux applications car il n'y a pas de partage par d'autres internautes

mais c'est juste le partage de l'application elle-même qui est conçue par des médecins donc je suis sûre de l'information partagée.

HB : Et là, j'ai vu sur le questionnaire que vous aviez rempli que vous consultez même Doctissimo et Aufeminin.

E1 : Effectivement mais je me fie des réponses, genre je ne leur fait pas confiance à 100% parce que l'information est partagée par des gens normaux, ce n'est pas des médecins ni des spécialistes du domaine.

HB : Et qu'est-ce qui vous motive pour utiliser Doctissimo par exemple ou Aufeminin ?

E1 : Ils discutent la quasi-totalité des sujets auxquels je pourrai avoir besoin, c'est tout.

HB : Parce que vous avez mentionné que ces dispositifs vous permettent ou plutôt vous mettent à l'aise, c'est à dire vous consultez sans pour autant partager n'importe quoi en ce qui concerne votre santé parce que c'est sous forme de forums.

E1 : Effectivement, il y a des avis différents, ce que j'aime sur ces deux forums c'est qu'il y a plusieurs avis on peut avoir plusieurs expériences vécues, et donc on n'est pas borné par un seul avis d'une seule personne.

HB : Et comment avez-vous été informés par leur disponibilité ?

E1 : Pour ce qui est Aufeminin, je le connais depuis très longtemps. C'était du bouche à oreille, c'est un site connu pour toutes les femmes. Pour Doctissimo c'était une suggestion sur Play store, parce qu'ils ont une application et le site web.

HB : Savez-vous comment ces suggestions ont été faites ?

E1 : Aucune idée, honnêtement.

HB : Et pour les deux autres applications que vous aviez citées ? Comment avez-vous été informés de leur disponibilité ?

E1 : Également par la même voie, c'était des suggestions.

HB : Etes-vous sûre que vous n'étiez pas en train de rechercher quelque chose sur la santé, et là tout à coup on vous a fait des suggestions du genre ?

E1 : Effectivement. Je cherche très souvent sur les moteurs de recherches et je pense que c'est pour ça que j'ai eu des suggestions.

HB : Veuillez me parler de votre usage de ces dispositifs : à quelle fréquence, y accédez-vous quotidiennement ou hebdomadairement ? Quel type d'informations personnelles de santé vous demandent-ils ou recommandent-ils ou vous obligent ils de changer ? Quel type d'informations personnelles partagez-vous réellement via ces dispositifs ? Et qu'est-ce qu'ils favorisent le plus souvent en matière de partage de données d'informations personnelles ?

E1 : En ce qui concerne les deux applications que j'ai sur mon smartphone, à savoir l'application de la régularisation du cycle ainsi que My Fitness Pal, ils demandent à propos de la taille, poids, maladies antérieures ou actuelles. Je les consulte quotidiennement, parce que ces des informations desquelles j'ai besoin au quotidien ; et je partage des données réelles parce que, tant que c'est confidentielle, personne n'a accès à mon profil, je suis la seule personne qui peut le voir, donc je partage mes informations réelles surtout que si je mens, je serai la seule perdante

car les informations qu'ils vont me donner sur les applications ne seront pas adéquates à mon cas.

Pour Aufeminin et Doctissimo, je les consulte en cas de besoin c'est à dire quand j'ai une maladie que j'ignore et donc je cherche des réponses sur ces deux sites.

HB : Et qu'est-ce qui vous a amené à utiliser ces dispositifs ? C'est à dire, est ce que c'est à la fois un choix personnel et une nécessité d'usage ? Ou bien auparavant des gens vous ont incité à les utiliser ? Ou bien c'est juste que vous êtes tombée par hasard comme vous venez de dire tout à l'heure via des recherches ? Ou bien vous en êtes sûre de la réputation de ces dispositifs comme le cas des applications que vous venez de dire maintenant ?

E1 : En fait, c'est vrai que je suis tombée juste par hasard sur ces deux applications, mais les deux ont objet de me faciliter la tâche au quotidien, parce qu'avant, par exemple, on était obligées de calculer notre cycle nous-même par calendrier, on pouvait se tromper d'un jour, de deux jours, alors que sur ces applications l'erreur est presque impossible.

HB : Donc, ils vous facilitent la tâche.

E1 : effectivement, au quotidien !

HB : Et comment savez-vous que derrière ces applications il y a des professionnels de santé ? C'est à dire que ces applications divulguent (je ne parle pas de l'application qui se charge de la régularisation de votre cycle, mais de l'autre); comment savez-vous qu'il y a des professionnels derrière et qu'il y a vraiment de l'information de qualité ?

E1 : C'est ce qui est noté. Je ne peux pas en être sûre mais c'est ce qui est noté. Ils disent que c'est conçu par des médecins.

HB : Et est ce qu'il y a eu une sorte de conflit déjà établi entre vous et ces applications ou ces forums ?

E1 : Non, car il n'y a pas d'échange. Je n'échange pas sur les forums, et les applications c'est juste nous et l'application.

HB : C'est à titre personnel !

E1 : Voilà!

HB : Et selon vous, est ce que l'utilisateur devrait il posséder des compétences spécifiques pour s'approprier et maîtriser ces dispositifs ?

E1 : Non, non, du moment que ce sont des applications très faciles à utiliser, en plus que c'est proposé en plusieurs langues, on peut les trouver en français en arabe en anglais, du coup c'est très facile.

HB : Et est-ce que ces dispositifs vous présentent, ou plutôt vous mettent vos statistiques à votre disposition ?

E1 : Oui.

HB : Et qu'en faites-vous ? Est-ce que vous les consultez souvent ? Est-ce que c'est significatif pour vous ?

E1 : Non, franchement ça ne m'intéresse aucunement.

HB : Et est-ce que la question de la protection de vos données personnelles en ligne vous intéresse ?

E1 : Non, pas du tout, du moment que je ne partage que ce que moi je veux partager, ce que moi-même je ne veux pas le partager je le garde que pour moi-même, donc non.

HB : Et qu'en est-il de vos données de santé ?

E1 : Comme j'ai dit auparavant, tant que je ne souffre pas d'une maladie contagieuse de laquelle j'aurai peut-être honte ou peur de s'afficher, donc non !

HB : Connaissez-vous des personnes qui n'utilisent pas ces dispositifs ?

E1 : Oui.

HB : Et selon vous, pourquoi ?

E1 : Généralement, les personnes que je connais et qui n'utilisent pas des dispositifs sont des personnes plutôt âgées qui ont pris l'habitude de consulter un médecin physique, qui ne peuvent pas faire confiance à l'internet.

HB : Et connaissez-vous des personnes qui refusent de partager leurs données personnelles ?

E1 : Non, non, pas du tout.

HB : Et selon vous pourquoi ?

E1 : Parce qu'ils n'ont rien à cacher peut être.

HB : Alors passons à la deuxième partie qui concerne l'impact de ces dispositifs sur vos pratiques informationnelles, et je voudrai vous demander quelle est l'utilité de ces dispositifs pour vous informer ? C'est à dire, ont-ils eu un impact positif ou négatif sur vos pratiques au quotidien ? Si oui, quel est cet impact ou quel est le genre de cet impact ? Sont-ils adaptés à vos besoins en informations ? Que vous apportent-ils par rapport à d'autres dispositifs ; c'est à dire d'autres dispositifs que vous utilisez ? Et puis, quelles sont leurs conséquences d'usage sur l'information dont vous disposez ?

E1: Ces dispositifs ont effectivement eu un impact très positif du moment qu'ils me font gagner du temps, de l'énergie et me donnent de l'information de laquelle j'ai besoin. Ils sont effectivement parfaitement adaptés à mes besoins, c'est pour ça que je les garde depuis 3 ans ou plus. Et voilà.

HB : Parce que j'ai vu au niveau du questionnaire que vous aviez rempli que vous optez des fois pour les groupes Facebook.

E1 : Oui, mais les groupes Facebook sont tout comme les forums, on ne peut pas leur faire confiance à 100%.

HB : Donc selon vous, vous préférez faire confiance aux applications plus qu'aux forums et aux groupes sur les réseaux sociaux ?

E1 : Effectivement, car les applications sont personnalisées, on y met nos propres informations et donc les réponses qu'on nous donne sont adéquates à notre cas. Par contre les internautes nous donnent des avis concernant du vécu pour eux alors que chaque corps ne ressemble pas à l'autre.

HB : D'accord. Et à partir de quel objet connecté accédez-vous à ces dispositifs ?

E1 : Smartphone ou tablette des fois pc.

HB : Et le plus souvent ?

E1 : C'est sur smartphone.

HB : A quelle fréquence cherchez-vous des informations sur ces dispositifs ?

E1 : Quotidiennement pour les applications que j'ai téléchargées, mais pour les forums et groupes c'est au cas du besoin d'informations, si je suis malade et j'ai besoin d'informations.

HB : Dans quel contexte utilisez-vous ces dispositifs ?

E1 : Ça dépend, rien de précis. Ça dépend !

HB : Quelles informations attendez-vous de trouver sur ces dispositifs ?

E1 : Evidement de l'information sûre et certaine.

HB : Par quel biais surveillez-vous ces informations ? C'est à dire, la mise à jour et l'actualité de ces informations là au niveau de ces dispositifs ?

E1 : En fait, j'y accède sans aucune notification ou alerte, car quand j'ai besoin de m'informer j'y accède par ma propre volonté.

HB : Donc ces dispositifs, je suppose qu'ils ne vous envoient pas des notifications ou des trucs du genre ?

E1 : Si, parfois. Mais ce n'est pas les notifications qui me poussent à y accéder.

HB : Et est-ce que vous utilisez d'autres sources d'informations en parallèle ?

E1 : Non.

HB : Est-ce que vous avez vécu une fois trouvé des informations contradictoires sur ces dispositifs ?

E1 : Sur les forums oui, du moment que c'est du vécu, et chaque cas ne ressemble pas à l'autre.

HB : Et qu'avez-vous fait dans ce cas ?

E1 : En cas de confusion, je préfère consulter un médecin.

HB : Donc vous ne demandez pas à votre entourage ?

E1 : C'est la même chose. L'entourage aura des avis contradictoires tout de même comme les forums.

HB : Donc selon vous, le médecin est une source fiable ?

E1 : Effectivement.

HB : Et jusqu'à quel point pensez-vous prendre en compte les informations présentées par ces dispositifs ?

E1 : Je n'ai pas bien compris la question

HB : C'est à dire, comment faite vous pour savoir si ce qui est écrit est valable et fiable ou non ?

E1 : Sur les applications, je pense que c'est tout le temps valable, parce que ça dépend du cas de la personne, mais sur les forums je ne suis jamais sûre.

HB : Et donc je suppose que sur les applications, ça répond de façon adéquate à vos besoins ?

E1 : Effectivement.

HB : Tandis que les forums, ils ont un certain degré de certitude remis en question ?

E1 : Effectivement. C'est pour avoir une idée plus que pour être sûr de l'information.

HB : Est-ce que selon vous, vous voyez l'existence de certaines contraintes liées à la disponibilité ou à l'accès à l'information désirée sur ces dispositifs ?

E1 : Pas du tout, sauf pour certains cas par exemple les maladies qui représentent des sujets tabous comme le sida par exemple, il n'y a quasiment pas d'informations sur les forums car les gens n'échangent pas et ne donnent pas leurs avis de peur de se faire affichés.

HB : Mais vous avez signalé au niveau du questionnaire que l'un des avantages de ces dispositifs c'est l'anonymat ? C'est à dire, un usager peut s'identifier par le biais d'un pseudonyme sans révéler sa propre identité ?

E1 : En fait, vous savez mieux que moi que sur internet il n'y a pas d'anonymat, on peut très bien savoir c'est qui la personne par son adresse IP ou autres, on peut très bien savoir. Donc pour les sujets tabous, généralement n'échangent pas informations.

HB : Avez-vous déjà cherché sur ces questions-là ?

E1 : Non du moment que ça ne m'intéresse pas réellement mais je sais très bien que qu'il y a un manque d'informations en ce sujet.

HB : Alors, passons à l'avant dernière étape ou plutôt partie, qui concerne l'impact de ces dispositifs sur vos pratiques communicationnelles. Je répèterai encore une fois, est ce que ces dispositifs ont eu un impact positif ou négatif sur, cette fois ci, vos pratiques en communication ? Si oui, quels sont ces impacts ? Sont-ils de même adaptés à vos besoins en communication ? Est-ce que vous vous sentez que vous communiquez librement à travers ces dispositifs ? Et qu'en est-il en dehors de ces dispositifs ? Et quelles sont les conséquences d'usage de ces dispositifs sur vos pratiques de communication, c'est à dire sur vos relations avec les membres de la famille ou l'entourage etc. ?

E1 : En fait si, car j'ai souvent de l'information à partager avec mon environnement, même si je n'ai pas vécu personnellement un cas, parce que des fois on lit des cas différents des nôtres, et donc on peut partager de l'information avec notre environnement. Donc ces informations sont adaptées à mes besoins de communication. Et je communique plutôt en dehors des forums et des dispositifs parce que comme j'ai déjà cité je crains induire des gens que je ne connais pas et je ne connais pas réellement leur cas en erreur. Les conséquences sont le fait, effectivement, de me permettre de rester toujours à jour et assez bien informée sur ma situation sanitaire et peut être bien celle de mes proches.

HB : Et là, est ce que vous sentez une amélioration en matière de communication dans le domaine de la santé entre vous et votre entourage ou vos amis ?

E1 : Oui, effectivement. Mais, comme j'ai déjà dit, mon entourage fait confiance plus aux médecins physiques, donc ils peuvent avoir mon avis, mais ça reste pour eux juste un avis.

HB : Parce que vous avez signalé au niveau du questionnaire que vous pouvez désormais débattre en famille sur des questions de santé, apporter d'autres informations bien sûr que vous aviez vu et vous notez bien que vous aviez vu et dont vous n'êtes pas certaine sur ces dispositifs, etc.

E1 : Effectivement.

HB : Et là, à quelle fréquence communiquez-vous à travers ces dispositifs ? Mais, vous venez de dire que vous communiquez qu'en dehors de ces dispositifs. Mais, entre nous, est ce que vous aviez déjà connu d'autres personnes au sein de ces dispositifs ?

E1 : Non pas du tout. Je ne suis jamais rentrée en contact avec quelqu'un à travers les dispositifs.

HB : Est-ce que c'est par coïncidence ou bien vous évitez tout contact à travers ces dispositifs ?

E1 : Non, j'évite. Du moment qu'on partage des informations personnelles sur la santé, donc je préfère rester à l'écart.

HB : Et donc dans votre cas, est ce que vous utilisez un pseudonyme ou bien votre nom réel ?

E1 : Non. J'utilise mon nom réel.

HB : Et pourquoi ?

E1 : Parce que je n'ai ni rien à craindre ni rien à cacher, du moment que je ne partage pas. J'utilise mon vrai nom, ma vraie adresse email, ma vraie adresse, toutes mes vraies informations.

HB : Donc, selon cette réponse, je suppose que vous partagiez même vos vraies données personnelles, bien sûr les vrais et non pas les fausses.

E1 : Effectivement, oui.

HB : Et de même pour vos informations de santé ?

E1 : Exactement surtout sur les applications, car comme je vous ai déjà cité, c'est des applications personnalisées, donc si je mens ou je cache des informations, donc les réponses que l'application va me donner ne seront pas adéquates à mon cas.

HB : Et là une autre question, est ce que vous autorisez la géolocalisation de votre smartphone ?

E1 : Oui, ça ne me dérange aucunement.

HB : Et dans quels cas ? Pourquoi vous l'autorisez ?

E1 : Je ne sais pas, peut-être des fois il y aura peut-être des vaccins (en cas de déplacements) demandés sur la région dans laquelle je me retrouve, c'est tout.

HB : Donc je suppose que vous n'utilisez pas d'objets de santé connectés. C'est à dire les bracelets connectés, les montres connectées.

E1 : Non, non.

HB : D'accord. Donc je suppose aussi à travers vos réponses que ces dispositifs répondent de façon adéquate à vos besoins en communication ?

E1 : Exactement.

HB : Il n'y a eu jamais de problèmes en matière de communication à travers ces dispositifs ?

E1 : Mais, je ne communique même pas ! Du coup non.

HB : Et selon vous, les avantages et les limites de ces dispositifs en matière de pratiques communicationnelles ?

E1 : Les avantages sont justement le fait de nous permettre de rester à jour. Les inconvénients c'est que parfois, on peut avoir de la fausse information, et la partager avec d'autres personnes.

Et donc nous faire du mal ou peut être en faire à notre entourage, car ça ne joue pas avec la santé.

HB : Avant de terminer, avez-vous quelque chose à ajouter par rapport à ce qu'on vient de citer, des suggestions, des propositions ?

E1: Non pas du tout, sauf que je tiens à vous souhaiter bon courage et vous féliciter de vous pencher sur le domaine de la santé qui nous intéresse évidemment tous.

HB : Et merci pour le temps accordé.

VII.II Entretien avec E2, homme, 29 ans, usager des applications mobiles d'actualité de santé Club Doctissimo et santé magazine

Date et lieu de l'entretien : le 16/12/2017 à Casablanca.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewée : E2 ; **Sexe :** Masculin ; **Age :** 29 ans ;

Fonction : administrateur 2^{ème} grade dans la fonction publique et chef de service.

Durée : 22:30 mn.

HB : Alors, bonjour X. Merci pour le temps que vous accordez à cette entrevue qui s'inscrit, comme vous le savez bien, dans le cadre de la préparation de ma thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication à l'université de Lorraine, et plus précisément au Crem – Centre de recherche sur les médiations. Vous savez bien que le questionnaire que vous aviez rempli s'inscrit dans le cadre de cette thèse et vous savez encore que je mène actuellement des interviews pour mieux connaître les pratiques info-communicationnelles des usagers marocains des dispositifs numériques de santé et bien évidemment la datafication de leurs données personnelles de santé. Ce qui m'intéresse le plus c'est votre avis, votre opinion personnelle, votre expérience en la matière et votre perception à l'égard de cet usage-là. Tout d'abord, est ce que vous acceptez que cet entretien soit enregistré ? Sachant bien que le traitement sera vraiment et totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de la recherche.

E2 : Bien sûr, avec plaisir.

HB : Alors tout d'abord on commence, pourriez-vous bien vous présenter de façon très brève ?

E2 : Je m'appelle X, j'ai 29 ans, je suis administrateur 2^{ème} grade dans la fonction publique et chef de service. Mon dernier diplôme obtenu est un Master spécialisé en marketing.

HB : Et là j'aborderai désormais vos usages généraux en matière de dispositifs numériques de santé ; et j'aimerais commencer par vos usages d'internet. Donc, depuis quand utilisez-vous internet ?

E2 : Je crois que c'est 2005 lors de ma première année au lycée.

HB : Et que représente Internet pour vous en tant qu'utilisateur ? Pouvez-vous me parler grosso modo de la place qu'occupe ce dernier dans vos activités quotidiennes ?

E2 : Pour moi, internet est un dispositif de recherche, de partage et de communication. Quand j'ai envie d'apprendre ou de me distraire, je me connecte !

HB : Selon vous, quels sont les avantages d'internet ? Et quelles en sont ses inconvénients ?

E2 : Internet est un très bon outil pour communiquer et rechercher et repérer les informations souhaitées. Mais il ne faut pas oublier le revers de la médaille, il ne faut pas toujours croire ce qui circule sur la toile, surtout pendant ce temps où la désinformation et les rumeurs sont partout.

HB : Si vous utilisez internet pour vous informer, quelles sont les sites généralement que vous consultez le plus souvent ?

E2 : J'utilise principalement le moteur de recherche Google, les sites d'actualité comme Hespresse, les sites de vidéos comme YouTube et les sites de santé que j'ai signalé sur le questionnaire : comme Doctissimo, santé magazine, et plein d'autres.

HB : Et est-ce que vous partagez vos données personnelles sur internet ?

E2 : Oui, bien-sûr.

HB : Et qu'en est-il des données de santé ? Partagez-les-vous aussi ?

E2 : Oui, quand je pose une question sur le forum de Doctissimo par exemple, je suis obligé de partager mes données de santé pour avoir des résultats pertinents ou au moins repérer des cas comme moi. Ça ne sert à rien de se déguiser et se faire passer pour une autre personne car les gens vous donneront les conseils ou débâteront ce que vous dites en fonction de la situation présentée. D'ailleurs, je crois que vous savez bien que nos données sont partagées de façon implicite, surtout avec les mobiles d'aujourd'hui. Qu'on le veuille ou pas, nos données sur les dispositifs numériques sont partagées et ne nous appartiennent plus exclusivement.

HB : Quelle différence faites-vous entre le partage de données personnelles en général et le partage des données de santé ?

E2 : Je crois que partager ses données en général n'est pas la même chose que le partage des données de santé, étant donné que ces dernières sont extrêmement sensibles et risquent de nuire à la vie privée de leur propriétaire.

HB : Consultez-vous des informations de santé sur internet ?

E2 : Oui, périodiquement.

HB : Le faites-vous pour vous-même ou vous arrive-t-il de le faire pour des proches ou la famille ?

E2 : Pour moi-même.

HB : Vous est-il arrivé d'échanger avec des internautes sur des questions liées à la santé ?

E2 : Oui. En cas de besoin, j'échange avec des personnes que je connais ou non, surtout au niveau des forums ou réseaux sociaux.

HB : Que pensez-vous des dispositifs que vous utilisez ? Je veux dire, qu'est-ce qui vous motive le plus dans leur usage ?

E2 : J'utilise principalement Doctissimo et santé magazine pour accéder à l'actualité de la santé et le forum de Doctissimo. Et aussi quelques groupes Facebook de santé.

HB : Excusez-moi, voulez-vous dire santé plus ou santé magazine ? Car vous m'aviez dit en début de cet entretien que vous utilisez santé magazine.

E2 : Non, j'utilise santé magazine.

HB : D'accord vous pouvez continuer.

E2 : Je ne sais pas si vous le savez ou pas, mais santé magazine et Doctissimo offrent plein de choses sur la santé. Ils organisent bien les rubriques dans lesquelles ils traitent chaque sujet de santé de façon très intéressante. Et vraiment toujours l'actualité, je viens de lire un article intéressant sur santé magazine qui parle des repas des fêtes (par exemple Noël) qui ne permettent pas de grossir. En plus, Doctissimo dispose d'une catégorie de médicament que je consulte

souvent et le forum organisé de la même manière : par sujets. Je suis globalement satisfait de ces deux applications car il n'y a pas de partage par d'autres internautes mais c'est juste le partage de l'application elle-même qui est conçue par des médecins, donc je suis sûr de l'information partagée. J'utilise également des forums du type Doctissimo et Aufeminin, mais je me fie des réponses, genre je ne leur fait pas confiance à 100%, car l'information est partagée par des gens normaux et non pas des médecins ni des spécialistes de santé et donc je ne suis jamais sûr. Mais ce que j'aime surtout sur ces deux forums, c'est qu'ils discutent la quasi-totalité des sujets auxquels je pourrai avoir besoin. Également, ces dispositifs me mettent à l'aise car on y trouve plusieurs avis on peut trouver de différentes expériences vécues et donc on n'est pas bornés par un seul avis d'une seule personne.

HB : Qu'est-ce qui vous gêne dans leur usage ?

E2 : Aucune chose.

HB : Selon vous, quel est l'intérêt de ce genre de dispositif ?

E2 : Nous aider et nous offrir les informations nécessaires et renforcer les liens humains.

HB : Comment avez-vous été informés de leur disponibilité ?

E2 : Au début, je tapais n'importe quelle question de santé sur Google et j'accède aux premiers sites qu'il me présente. Après, la publicité de plusieurs sites de santé s'affichait sur mon téléphone et mon ordinateur, notamment dans ma page Facebook. A force de voir Doctissimo et santé magazine dans les publicités, j'ai fini par les utiliser en cas de besoin. Et je ne regrette pas cela.

HB : Maintenant, veuillez nous parler de vos usages de ces dispositifs. Tout d'abord, à quelle fréquence y accédez-vous ?

E2 : En cas de besoin, je crois que c'est une ou deux fois par semaine.

HB : Quels types d'informations personnelles de santé ils vous demandent ou recommandent d'échanger ?

E2 : Rien, aucun type n'est recommandé lors des discussions.

HB : Quels types d'informations personnelles de santé partagez-vous réellement via ces dispositifs ?

E2 : Je partage toutes les données de santé que j'estime nécessaire pour débattre ou résoudre un problème de santé ; exemple : la taille, le poids, les symptômes, les médicaments que je prends, le taux de glycémie, etc.

HB : Le partage des informations personnelles de santé est- ce qu'il est favorisé au sein de ces dispositifs ?

E2 : Oui, puisque le fonctionnement de ces deux dispositifs repose sur le partage des données de santé.

HB : Qu'est-ce qui vous a amené à les utiliser ?

E2 : Je vous ai dit tout à l'heure que, à force d'être cible (comme on le nomme dans le marketing) des recommandations de publicité, j'ai commencé à utiliser ces outils. Mais il ne faut pas nier qu'ils présentent des informations de qualité.

HB : Qui vous dit que ces informations sont de qualité ?

E2 : Je vois des fois des gens de la médecine, des médecins et autres spécialistes qui partagent des trucs intéressants ou réagissent à ce que je poste. Mais en cas de doute, je vérifie dans d'autres sources sur internet ou je demande à mon médecin généraliste. Et c'est rare que je trouve de fausses informations sur les deux outils que j'utilise.

HB : Etes-vous déjà entrés en conflit avec ces dispositifs ?

E2 : Non, jamais.

HB : Selon vous, est-ce que l'internaute ou l'utilisateur devra-t-il posséder quelques compétences spécifiques pour s'appropriier ces dispositifs ?

E2 : Non, c'est très facile à manipuler. Sauf que, pour une personne marocaine, elle doit avoir un niveau d'étude minimal pour pouvoir comprendre au moins le niveau de langue française avec laquelle on communique dans ces plateformes.

HB : Consultez-vous vos statistiques d'usage au niveau de ces dispositifs ?

E2 : Oui, puisque j'ai un compte dans Doctissimo, des fois je trouve que c'est intéressant de voir son historique d'activité. D'après ce dernier, j'utilise et je réagis de plus en plus au sein de la communauté Doctissimo par rapport à mes débuts.

HB : Etes-vous préoccupé par la protection de vos données personnelles en ligne ?

E2 : Oui, les données personnelles restent importantes quand-même.

HB : Et qu'en est-il de la protection de vos données personnelles de santé en ligne ?

E2 : Oui, puisqu'elles sont sensibles. Je crois que c'est parce que j'ai suivi des études en droit et en Marketing que je sais cela, mais je sais qu'elles sont protégées par une loi marocaine qui interdit tout abus d'utilisation.

HB : Connaissez-vous des personnes qui n'utilisent pas ces dispositifs ?

E2 : Oui. Je connais des vieux qui consultent systématiquement un médecin. Je connais même des jeunes qui font cela, mais ils résident dans des régions défavorisées.

HB : Connaissez-vous des personnes qui refusent de partager leurs données personnelles de santé ?

E2 : Oui, peut-être qu'ils ne font pas confiance à internet.

HB : Maintenant j'aborderai les pratiques informationnelles, et je commencerai par la première question : quelle est l'utilité de ces dispositifs pour s'informer ? C'est-à-dire, est-ce qu'ils ont un impact positif ou négatif sur vos pratiques quotidiennes ? Si oui, lequel ?

E2 : Ces dispositifs ont eu un impact très positif sur moi, puisqu'ils m'offrent l'information nécessaire au bon moment et à partir de n'importe quel endroit.

HB : Est-ce qu'ils sont adaptés à vos besoins en information ?

E2 : Oui, tout à fait adaptés.

HB : Que vous apportent-ils par rapport aux autres dispositifs que vous utilisez ?

E2 : Ils m'apportent l'information d'actualité et de qualité.

HB : Quelles sont leurs conséquences d'usage sur l'information dont vous disposez ?

E2 : Des fois, ces outils corrigent certaines informations ou quelques préjugés que j'avais sur certaines questions de santé.

HB : Maintenant, veuillez bien me parler de vos usages de ces dispositifs, comment les intégrez-vous dans vos pratiques quotidiennes ? Je commencerai par une question : à partir de quel objet connecté accédez-vous à ces dispositifs ?

E2 : Très souvent mon smartphone et des fois mon pc.

HB : À quelle fréquence cherchez-vous l'information au sein de ces dispositifs ?

E2 : En cas de besoin. Quelques fois par semaine.

HB : Dans quels contextes spatiaux utilisez-vous ces dispositifs ?

E2 : Tout dépend, de chez moi, au boulot, à la faculté, etc.

HB : Quelles informations attendez-vous généralement à trouver au sein de ces dispositifs ?

E2 : L'information pertinente et de vulgarisation.

HB : Par quel biais surveillez-vous ces informations ?

E2 : Généralement, c'est en cas de besoin et sans système d'alerte. Mais ceci n'empêche que, puisque je suis inscrit à Doctissimo, je reçois périodiquement sa newsletter ainsi que des alertes sur des sujets suivis une fois connecté.

HB : Utilisez-vous d'autres sources d'information en parallèle? Si oui, lesquelles et pourquoi ?

E2 : Oui, mon médecin, mon entourage et des fois je cherche sur Google ou YouTube. Pour le médecin, c'est principalement en cas de constatation d'une contradiction d'information, de même pour l'entourage, mais le médecin est le plus fiable.

HB : Avez-vous déjà trouvé des informations contradictoires ailleurs par rapport à ce qui figure dans ces dispositifs ?

E2 : Oui, des fois au forum. Dans ce cas, je demande à mon médecin lors de la consultation des éclaircissements. Je demande aussi à mon entourage pour bénéficier de leur expérience.

HB : Jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations présentées dans ces dispositifs ? C'est-à-dire, comment faites-vous pour savoir si ce qui est écrit est valable et véridique ?

E2 : Je crois vraiment en l'information disponible sur les deux outils que j'utilise. Je vous ai dit avant que des fois je fais des professionnels de la santé qui réagissent ou qui rédigent un article. Donc c'est véridique.

HB : Est-ce que ces dispositifs répondent de façon adéquate à vos besoins en information ? Si oui, veuillez bien me préciser comment?

E2 : Oui, ça répond de façon exacte à mes besoins informationnels. Le forum de Doctissimo par exemple m'offre une rubrique dédiée uniquement à la dépression, et au stress et une autre pour le Mal de dos. Vous savez, avec la responsabilité administrative, on finit par stresser et souffrir des douleurs lombaires. Donc, à chaque fois qu'il y a quelque chose de nouveau, je reçois une notification par mail ou par mon compte sur l'outil. Ah, j'ai oublié ; des fois, on me propose même des contacts similaires à mon cas pour discuter avec eux ou simplement consulter leur profil.

HB : Est-ce que vous constatez des contraintes liées à la disponibilité et à l'accès à l'information désirée au sein de ces dispositifs ?

E2 : Non, aucune contrainte. Sauf que des fois, je ne comprends pas bien le jargon médical, mais après quelques recherche, finito !

HB : Maintenant, j'aborderai les pratiques communicationnelles. Dans vos pratiques communicationnelles, quelle est l'utilité de ces dispositifs ? C'est à dire, est-ce qu'ils ont un impact positif ou négatif sur vos pratiques communicationnelles? Si oui, veuillez bien le préciser ?

E2 : Oui, un impact positif car je donne des conseils à mon entourage. Je suis devenu l'expert en la matière (rires silencieux).

HB : Sont-ils adaptés à vos besoins en communication ?

E2 : Oui, tout à fait.

HB : Communiquez-vous librement via ces dispositifs ? et qu'en est-il en dehors de ces dispositifs ?

E2 : Oui, je connais et je communique avec plus d'une dizaine de personnes grâce à ces outils. Je n'ai jamais eu l'occasion de rencontrer quelqu'un car la plupart d'entre eux réside à l'étranger.

HB : Quelles sont les conséquences de l'usage de ces dispositifs sur vos pratiques en communication ?

E2 : Comme je vous ai dit avant, mon entourage surtout me fais confiance sur des sujets de santé. Je ne suis plus ignorant en santé. [Gestes qui montrent une confiance en soi]

HB : Vous aviez signalé dans le questionnaire que vous n'êtes plus ignorant en santé. Pouvez-vous développer ceci ?

E2 : Oui, je ne suis plus ignorant en santé vu que connais plein de choses sur mon état de santé et je ne dépends plus de personne, même pas des médecins, pour m'offrir les premiers soins ou m'expliquer quelque chose. Je cherche sur internet et je trouve l'information souhaitée.

HB : Comment intégrez-vous ces dispositifs dans vos pratiques en communication ? C'est-à-dire, à quelle fréquence communiquez-vous à travers ces dispositifs ?

E2 : En cas de besoins, occasionnellement.

HB : Utilisez-vous un pseudonyme ou votre nom réel ? Ou optez-vous pour l'usage de l'anonymat ? Et pourquoi ?

E2 : Je me connecte avec un pseudonyme. Puisque des fois je prends l'initiative pour lancer des discussions ou répondre à des sujets sur la base de mon vécu personnel, je crains que quelqu'un de mes connaissances me reconnaisse.

HB : Vous dites au niveau du questionnaire que vous animez des fois des discussions ? Est-ce que vous le faites dans le premier moment et sans attendre ?

E2 : Non, comme je vous ai dit avant, je sélectionne les rubriques adéquates à ma demande. Je jette un coup d'œil sur les discussions et sur les membres (notamment leur qualité et leurs intérêts sur leurs profils) qui réagissent et je lance la discussion.

HB : La dernière fois que vous aviez fait cela, pourriez-vous me raconter précisément comment lancez-vous ces discussions ?

E2 : C'est très simple, je regarde certaines rubriques pour voir ce que les autres font et j'essaie d'extrapoler à ma propre demande ou situation. J'ai écrit une fois par exemple : Alors, qu'est-ce que je peux faire en cas de dépression lors de mes vacances ? Et les autres membres réagissent. Et je vous dis que ce sujet était presque une innovation lors des débats, car les gens généralement ne dépriment pas lors des vacances mais lors d'un stress. Donc, il a incité.

HB : Et après ?

E2 : Après, les internautes réagissent en abondance. Et puis, c'est comme en mathématique, une courbe qui atteint un sommet maximal puis elle descend soudainement. La discussion se calme petit à petit avec moins de contributions. Ensuite, des fois, je bavarde avec un membre de la communauté qui demande un renseignement donné, et je me rappelle qu'un autre membre avait le même souci et a déclaré ce dernier dans la discussion dont je t'ai parlé. Il revient à la discussion pour approfondir la question et voici la discussion est à nouveau activée. Et ça dépend de la requête, des fois la discussion continue au sein de la communauté, des fois c'est entre deux personnes dans la messagerie privées. Tout dépend de l'urgence et de la sensibilité de la demande. Et je ne vous cache rien, en cas de besoin, je reste disponible pour la communauté, car je me mets à la place des gens qui ont besoin de l'information et donc je leur fournis les ressources documentaires, les contacts, etc.

HB : Partagez-vous ces ressources au sein de la discussion ou en privé ?

E2 : Généralement, c'est en privé, car quand je le faisais dans la discussion, elle s'arrête avec des mercis. Des fois, j'aime bien suivre ce que les autres disent car ça me permet d'apprendre de plus en plus.

HB : Renseignez-vous vos vraies données personnelles ou choisissez-vous des informations fausses ? Et pourquoi ?

E2 : Oui, mes vraies données sauf pour le nom et prénom.

HB : Renseignez-vous, encore une fois, vos vraies données personnelles de santé, ou choisissez-vous des informations aléatoires ? Et veuillez bien préciser pourquoi ?

E2 : Mes vraies données de santé car comme je vous ai dit avant, pour avoir des informations adaptées à mon cas.

HB : Autorisez-vous la géolocalisation de votre mobile ? Et pourquoi ?

E2 : Oui, des fois. Une fois, je me rappelle que ça m'a servi pour détecter, avec une application, la pharmacie de garde la plus proche.

HB : Au cas où vous utilisez un dispositif de santé connectée, lui autorisez-vous la collecte de toutes vos données personnelles de santé en temps réel ?

E2 : Non, je n'utilise pas ce genre d'outils.

HB : Quels sont les avantages et limites de ces dispositifs sur vos pratiques en communication ?

E2 : Ces dispositifs m'ont permis d'élargir mes contacts et connaître plein de gens surtout dans le monde francophone. J'aime bien cela, car on partage nos expériences. Je ne vois pas de limites, sauf que des fois, on voit des internautes qui ne sont pas sérieux et qui prennent les dispositifs de santé comme un passe-temps et donc, ils partagent n'importe quoi.

HB : Avant de terminer cet entretien, avez-vous quelque chose à rajouter : quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir ?

E2 : Non, rien à ajouter, sauf de vous remercier pour votre ponctualité et pour ce sujet de thèse hyper intéressant. Je vous souhaite une très bonne carrière scientifique. Big up !

HB : Et merci pour votre temps.

VII.III Entretien avec E3, homme, 28 ans, usager des applications mobiles de mensuration Traceur de Mesures Corporelles, et d'actualité de santé Club Doctissimo

Date et lieu de l'entretien : le 22/12/2017 à Salé.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewée : E3 ; **Sexe :** Homme ; **Age :** 28 ans ;

Fonction : professionnel de l'information et responsable d'un service d'études juridiques dans la fonction publique.

Durée : 13:45 mn.

HB : Alors, bonsoir cher X. Merci pour le temps accordé à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre (comme vous le savez bien) de ma thèse de doctorat à l'université de Lorraine, au Centre de recherche sur les médiations. Et comme vous le savez bien lorsque vous aviez rempli le questionnaire qui s'inscrit dans le cadre de mon étude quantitative, Je travaille sur la problématique de la datafication des données personnelles de santé des usagers des dispositifs numériques au Maroc. Tout d'abord, est-ce que vous accepterez que cet entretien soit enregistré ? Sachant bien que l'exploitation de son contenu sera strictement anonyme et dans le respect de la déontologie scientifique.

E3 : Oui Hatim, d'accord.

HB : Alors, on commence. Tout d'abord, pourriez-vous vous présenter brièvement ?

E3 : D'accord, bonsoir, je m'appelle X, âgé de 28 ans. Je suis professionnel de l'information et responsable d'un service des affaires juridiques dans la fonction publique. Mon dernier diplôme obtenu est un Master spécialisé en développement durable avec mention.

HB : Maintenant je vais aborder avec vous la question d'usage d'internet en général. Veuillez bien me dire depuis quand utilisez-vous internet ?

Je l'utilise depuis 2008, année de mes premières études supérieures.

HB : Que représente cet outil pour vous en tant qu'internaute ? J'aimerais bien que vous me parliez de la place qu'il occupe dans vos activités ?

E3 : Sincèrement, on ne peut rien faire maintenant sans internet. C'est indispensable à nos jours.

HB : Selon vous, quels sont ses avantages et ses inconvénients ?

E3 : Il contient plusieurs avantages comme l'accessibilité aux ressources souhaitées. Ses limites, c'est que n'importe qui peut partager n'importe quoi.

HB : Si vous utilisez internet pour vous informer, quelles sont les sites que vous consultez le plus souvent ?

E3 : J'utilise surtout Google qui me dirige vers les ressources documentaires dont j'ai besoin. J'accède aussi à YouTube, Facebook, et d'autres sites de santé comme Doctissimo, le réseau social Heydoctor et certaines applications de mensuration.

HB : Partagez-vous des données personnelles sur internet avec des applications que vous utilisez ?

E3 : Oui, c'est un prérequis d'usage, surtout pour l'application mobile.

HB : Partagez-vous des données personnelles de santé (cette fois-ci) avec ces outils ?

Oui, c'est la même chose je suis obligé de le faire.

HB : Quelle différence faites-vous entre le partage de données personnelles en général et le partage des données de santé ?

E3 : La différence est que les données de santé sont plus sensibles et plus intimes.

HB : Consultez-vous des informations de santé sur internet ?

E3 : Oui, lorsque j'en ai besoin.

HB : Le faites-vous pour vous-même ou vous arrive-t-il de le faire pour des proches ?

E3 : Je le fais souvent pour moi-même et rarement pour mes proches.

HB : Vous est-il déjà arrivé d'échanger avec d'autres internautes sur des questions liées à la santé ?

E3 : Oui, des fois oui. Surtout au niveau du forum et des réseaux sociaux.

HB : Maintenant, je vais un peu détailler vos usages des dispositifs numériques de santé. Et je voudrai savoir votre avis sur ces dispositifs de santé que vous utilisez. C'est-à-dire, qu'est-ce qui vous motive le plus ?

E3 : Ces dispositifs répondent exactement à mes besoins, ils fournissent l'information pertinente, surtout Heydoctor qui est une communauté de professionnels de santé, et Doctissimo qui a une très bonne réputation.

HB : Qu'est-ce qui vous gêne dans leur usage ?

E3 : Aucune chose.

HB : Selon vous, quel est l'intérêt de ce genre de dispositifs ?

E3 : Ils favorisent un accompagnement sanitaire aux individus.

HB : Comment avez-vous été informé de leur disponibilité ?

E3 : Je voyais beaucoup Doctissimo sur le web et j'ai décidé de l'utiliser. Heydoctor était une recommandation de la part d'un ami étudiant en médecine. Quelques applications de mensurations (comme Traceur de Mesures Corporelles) je les ai obtenu par recommandation sur Play Store après quelques recherches sur mon smart phone.

HB : Savez-vous comment la recommandation de Play Store s'est faite ?

E3 : Oui, vous savez bien que j'ai fait des études en sciences de l'information, et donc je sais qu'il s'agit de tout un processus d'exploitation des données personnelles.

HB : Maintenant veuillez bien me préciser à quelle fréquence y accédez-vous à ces outils ?

E3 : Parfois, pas beaucoup. Sauf pour les applications de mensuration, c'est généralement après chaque séance de sport.

HB : Quels types d'informations personnelles de santé ils vous demandent-ils ou recommandent-ils d'échanger ?

E3 : Des informations basiques : l'âge, le sexe, le poids, la taille, état de santé, etc.

HB : Quels types d'informations personnelles partagez-vous réellement via ces dispositifs ?

E3 : Je partage toutes les informations demandée.

HB : Vous venez de me dire que vous savez bien qu'il s'agit d'une exploitation des données personnelles ? Est-ce que ceci ne vous dérange guère ?

E3 : Non, pas du tout, puisque ceci m'offre un confort numérique. De plus, je ne suis pas une célébrité pour m'inquiéter de mes données personnelles.

HB : Le partage des informations personnelles de santé est-il favorisé dans ces dispositifs ?

E3 : Oui, enfin je pense.

HB : Qu'est-ce qui vous a amené à les utiliser ?

E3 : Les forums et les réseaux sociaux, c'est pour suivre un peu les expériences des internautes. Les applications mobiles de mensuration c'est pour rester en forme.

HB : Etes-vous déjà entrés en conflit avec ces dispositifs ?

E3 : Non.

HB : Selon vous, l'internaute doit-il posséder des compétences spécifiques pour maîtriser l'usage ?

E3 : Non, ces dispositifs sont très faciles à utiliser.

HB : Consultez-vous vos statistiques d'usage de ces dispositifs ?

E3 : Non, je ne les consulte pas.

HB : Connaissez-vous des personnes qui n'utilisent pas ces dispositifs ?

E3 : Non, pas à ma connaissance.

HB : Connaissez-vous des personnes qui refuseraient de partager leurs données personnelles de santé ?

E3 : Non, pas vraiment.

HB : Maintenant, j'aborderai l'avant dernière partie qui concerne l'impact de la datafication des données personnelles sur vos pratiques informationnelles. Tout d'abord, je voudrai savoir : est-ce que votre usage de ces dispositifs a eu un impact positif ou négatif sur vos pratiques quotidiennes ? Si oui, lequel ?

E3 : Ces dispositifs ont un impact positif sur mes pratiques informationnelles, puisque ça m'offre l'information souhaitée, qui, auparavant était en possession des médecins.

HB : Est-ce qu'ils sont adaptés à vos besoins en information ?

E3 : Oui, bien adaptés.

HB : Que vous apportent-ils par rapport aux autres dispositifs ?

E3 : Heu, Je fais bien confiance à ces dispositifs car je sais qu'il y a des professionnels de santé dernière, et donc, de l'information de qualité par rapport à ce qui existe dans certains blogs d'amateurs.

HB : Veuillez bien me parler de vos usages, c'est-à-dire, comment les intégrez-vous dans vos pratiques quotidiennes ? et plus précisément, je voudrai savoir à partir de quel objet connecté accédez-vous à ces dispositifs ?

E3 : À partir de mon smartphone ou des fois mon pc.

HB : À quelle fréquence cherchez-vous l'information au sein de ces dispositifs ?

E3 : C'est en cas de besoin d'information. Disons quelques fois par semaine

HB : Dans quels contextes spatiaux utilisez-vous ces dispositifs ?

E3 : A partir de chez moi, au boulot ou dans la salle de sport.

HB : Quelles informations attendez-vous à trouver au sein de ces dispositifs ?

E3 : L'information véridique.

HB : Par quel biais surveillez-vous ces informations ?

E3 : Les applications m'envoient des notifications, même chose pour Heydoctor. Doctissimo je le consulte en cas de besoin, même si des fois ils m'envoient des newsletters dans mon mail.

HB : Utilisez-vous d'autres sources d'information en parallèle ? Si oui, lesquelles et pourquoi ?

E3 : Oui, mon médecin en cas de confusion.

HB : Avez-vous déjà trouvé des informations contradictoires par rapport à ce qui figure dans ces dispositifs ? Si oui, qu'avez-vous fait dans ce cas-là ?

E3 : Oui, des fois oui, mais comme je viens de vous dire, je consulte mon médecin pour lever l'incertitude.

HB : Jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations présentées dans ces dispositifs ? Comment faites-vous pour savoir si ce qui est écrit est vrai et véridique ou pas ?

E3 : Le plus souvent, je crois en ce que ces dispositifs présentent comme information, car comme je viens de vous dire, je sais qu'il y a des personnes du domaine médical en back office.

HB : Est-ce que ces dispositifs répondent de façon adéquate à vos besoins en information ? Si oui comment ?

E3 : Heu, j'avoue que je suis satisfait par ces outils. Ils m'offrent l'information sur mesure et des fois des recommandations avant même que je réfléchisse sur ce que je souhaite chercher.

HB : Est-ce que vous constatez des contraintes liées à la disponibilité et à l'accès à l'information désirée au sein de ces dispositifs ?

E3 : Non, aucune contrainte. Peut-être parce que je suis professionnel de l'information et donc je maîtrise les techniques de recherche. Mais comme vous le savez, on dit que trop d'information tue l'information. Quand on est submergé par l'information, c'est la désinformation. C'est pour cette raison que les utilisateurs doivent bien choisir leurs sources.

HB : Maintenant, j'aborderai l'impact de la datafication des données de santé sur vos pratiques communicationnelles ; et j'aimerais savoir est-ce que ces dispositifs ont eu un impact négatif ou positif sur vos pratiques en communication ?

E3 : Oui, un impact positif. Je partage souvent des informations avec ma famille et mes amis. Et ils s'intéressent à ce que je leur dit.

HB : Sont-ils adaptés à vos besoins en communication (je veux dire ces dispositifs) ?

E3 : Oui, adaptées à mes besoins communicationnels.

HB : Communiquez-vous librement via ces dispositifs ? et en dehors de ces outils ?

E3 : Je communique rarement au sein de ces dispositifs, mais en dehors, je le fais à chaque fois que l'occasion se présente. C'est bien de partager.

HB : Quelles sont les conséquences de l'usage de ces dispositifs sur vos pratiques en communication ?

E3 : J'ai désormais un poids communicationnel : les gens m'écoutent attentivement et avec intérêt sur des sujets comme le sport, la nutrition ou autres. D'ailleurs, quand on leur présente des sources fiables, ils vous respectent.

HB : quelle fréquence communiquez-vous à travers ces dispositifs ?

E3 : Quelques fois par semaine.

HB : Utilisez-vous un pseudonyme ou votre nom réel ? Et pourquoi ?

E3 : J'utilise mon nom réel. Puisque la plupart se connectent par leurs vrais noms, je crois que je devrai également le faire.

HB : Renseignez-vous vos vraies données personnelles ou des informations fausses ? Si oui, pourquoi ?

E3 : Oui, j'insère mes vraies données.

HB : Renseignez-vous vos vraies données de santé ?

E3 : Oui, mes vraies données de santé pour bénéficier de services adéquats.

HB : Autorisez-vous la géolocalisation de votre mobile ? Et pourquoi ?

E3 : Oui, de temps à autre. C'est surtout pour faciliter mon repérage des lieux autour de moi dans des coins que je ne connais pas (salles de sport, magasins de produits bio, etc.) ; surtout en voyage.

HB : Au cas où vous utilisez un dispositif de santé connectée, est-ce que vous l'autorisez à collecter toutes vos données personnelles de santé en temps réel ?

E3 : Non, je n'utilise pas actuellement un dispositif pareil. Mais j'utilisais une montre sport il y a je crois deux ans. Je lui autorisais d'extraire toutes mes données. C'était obligatoire pour savoir combien j'ai perdu de calories ou combien de pas j'avais fait.

HB : Pourquoi vous n'utilisez plus cette montre ?

E3 : Parce que je me sentais de plus en plus dépendant de cet outil et à chaque fois je consultais le rythme de mes battements de cœurs par exemple. Donc je suis devenu maniaque à mon état de santé. Maintenant je suis à l'aise.

HB : Quels sont les avantages et limites de ces outils sur vos pratiques (grosso modo) en communication ?

E3 : Comme déjà dit, ils m'ont permis de mieux communiquer en santé avec mon entourage, et partir avec des informations préalables chez un médecin. Même ma relation avec ce dernier avait changé. J'estime que mes consultations sont plus bénéfiques que les précédentes. Et pour le moment, je ne vois pas de limites communicationnelles.

HB : Avant de terminer l'entrevue, avez-vous quelque chose à rajouter ?

E3 : Je n'ai rien à ajouter. Merci à vous et à vos questions intéressantes et je vous souhaite une très bonne continuation scientifique et d'enseignement.

HB : Merci pour votre temps accordé à cette entrevue et à très bientôt.

VII.IV Entretien avec E4, femme, 35 ans, usagère de l'application mobile d'actualité de santé AUFÉMININ et de la page Facebook de Santé+ Magazine

Date et lieu de l'entretien : le 25/12/2017 à Marrakech.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewée : E4 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 35 ans ; **Fonction :** Cadre supérieure dans le secteur privé.

Durée : 16:45 mn.

HB : Bonjour X. Merci pour le temps que vous accordez à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com au Crem, qui est Centre de recherche sur les médiations et qui relève de l'université de Lorraine (France). Vous savez bien que je mène actuellement des interviews pour mieux connaître les pratiques info-communicationnelles des usagers marocains à l'égard de la datafication de leurs données personnelles de santé. Ce qui m'intéresse le plus c'est votre perception, votre avis personnel et expérience en matière de partage de données personnelles de santé et d'usage de ces dispositifs numériques. Tout d'abord, est ce que vous acceptez que cette entrevue soit enregistrée ? Sachant que son traitement sera totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de la recherche.

E4 : Oui, bien-sûr.

HB : Alors on commence. On commencera par une brève présentation : Pourriez-vous vous présenter brièvement ?

E4 : Je m'appelle X, j'ai 35 ans, je suis cadre supérieure dans le secteur privé. Mon dernier diplôme obtenu est un Master spécialisé en finance de marché et gestion de portefeuille.

HB : Alors, depuis quand utilisez-vous internet ?

E4 : Depuis 2004, c'était le début de mes études universitaires et donc j'avais besoin de faire des recherches académiques.

HB : Que représente internet pour vous en tant qu'internaute ? Veuillez bien nous parler de la place qu'occupe Internet dans vos activités ?

E4 : Internet est outil indispensable que ce soit pour moi ou pour ma petite famille. Ça m'aide énormément dans ma vie privée et professionnelle.

HB : Selon vous, quels sont les avantages et les limites d'internet ?

E4 : Certes, internet permet d'avoir la bonne information sur le champ, mais il y a certaines contraintes comme la mauvaise couverture du réseau dans certaines régions du Maroc, donc lors d'un voyage, on se sent privé de la connexion.

HB : Si vous utilisez internet pour vous informer, quelles sont les sites que vous consultez le plus souvent ?

E4 : Alors, je consulte Google, YouTube les sites d'actualité du Maroc et de la France, les sites de banques et finances et les sites de santé que j'ai indiqués dans le questionnaire.

HB : Partagez-vous des données personnelles avec les applications que vous utilisez ?

E4 : Oui, évidemment.

HB : Partagez-vous des données personnelles de santé sur ces dispositifs ?

E4 : Oui, parfois.

HB : Quelle différence faites-vous entre le partage de données personnelles en général et le partage de données de santé ?

E4 : Pas de différence, puisqu'il s'agit de l'idée de partager des données personnelles et puisque les données de santé font partie des données personnelles.

HB : Consultez-vous des informations de santé sur internet ?

E4 : Oui, presque quotidiennement.

HB : Si oui, le faites-vous pour vous-même ou vous arrive-t-il de le faire pour des proches ?

E4 : Pour moi-même et pour ma petite famille.

HB : Vous est-il arrivé d'échanger avec d'autres internautes sur des questions liées à la santé ?

E4 : Oui, il m'arrive des fois de rédiger des commentaires lors de certaines discussions.

HB : Que pensez-vous des dispositifs que vous utilisez ? Je voudrai bien évidemment savoir, qu'est-ce qui vous motive le plus pour les utiliser ?

E4 : Ce qui me motive le plus c'est que j'accède à une information d'actualité. J'utilise Auféminin, Atoute et santé journal des femmes. Je consulte aussi la page Facebook de santé plus magazine. Auféminin et santé journal des femmes contiennent des sujets intéressants dans leur forum. Et aussi, j'utilise de temps à autre la base de données publique des médicaments de France. Si seulement on avait une telle base au Maroc.

HB : Qu'est-ce qui vous gêne dans leur usage ?

E4 : Rien, sauf les problèmes de connexion d'internet.

HB : Selon vous, quel est l'intérêt de ce genre de ces dispositifs ?

E4 : Ces outils me permettent de rester à jour dans le domaine de la santé.

HB : Comment avez-vous été informés de leur disponibilité ?

E4 : Je connais Auféminin depuis très longtemps avec mes débuts sur internet. Pour les autres plateformes, je crois que c'est du bouche à oreille ou des recommandations d'amies. Pour la base de données des médicaments, au début, quand je cherchais une description d'un médicament sur Google, je l'obtenais comme recommandation. Après je le consulte directement.

HB : À quelle fréquence y accédez-vous

E4 : Presque quotidiennement.

HB : Quels types d'informations personnelles de santé ils vous demandent ou vous recommandent d'échanger ?

E4 : Aucun type de données, on ne m'oblige à rien.

HB : Quels types d'informations personnelles de santé partagez-vous réellement via ces dispositifs ?

E4 : Je partage principalement des informations en lien avec mes expériences de santé.

HB : Et le partage des informations personnelles de santé, est-ce qu'il est favorisé au sein de ces dispositifs ?

E4 : Je crois que oui.

HB : Qu'est-ce qui vous a amené à les utiliser ?

E4 : C'est le besoin quotidien en termes de santé, surtout l'alimentation. Vous savez, avec les produits chimiques et les additifs, on ne sait plus quoi manger pour rester en forme.

HB : Etes-vous déjà entrés en conflit avec ces dispositifs ?

E4 : Heu, Non, jamais.

HB : Selon vous, l'internaute doit-il posséder des compétences spécifiques pour s'approprier ces dispositifs ?

E4 : Non, c'est très pratique à utiliser. Il faut juste maîtriser la langue française.

HB : Consultez-vous vos statistiques d'usage de ces dispositifs ?

E4 : Non, je ne les consulte pas.

HB : Etes-vous préoccupé par la protection de vos données personnelles en ligne ?

E4 : Oui, les données personnelles sont importantes.

HB : Etes-vous préoccupé par la protection de vos données de santé en ligne ?

E4 : Oui, bien-sûr. Les données de santé sont aussi importantes.

HB : Connaissez-vous des personnes qui n'utilisent pas ces dispositifs ? Selon vous pourquoi ?

E4 : Oui. Je connais beaucoup de personnes. Je crois qu'ils évitent ces dispositifs car ils ne croient pas en l'information qui existe sur le net.

HB : Connaissez-vous des personnes qui refusent de partager leurs données personnelles de santé ? Selon vous pourquoi ?

E4 : Non, je ne connais personne et je n'ai jamais demandé à quelqu'un s'il partage ou non ses données.

HB : Alors, maintenant je vais aborder l'impact de la datafication des données personnelles de santé sur vos pratiques informationnelles ; et je voudrai savoir tout d'abord, est-ce que ces dispositifs ont-ils eu un impact positif ou négatif sur vos pratiques quotidiennes ? Si oui lequel ?

E4 : Ces dispositifs ont eu un grand impact positif sur moi. J'ai complètement changé le système alimentaire de ma petite famille à cause de l'information disponible sur internet. Et on est bien par rapport au passé. Donc un impact sur moi et sur ma famille.

HB : Sont-ils adaptés à vos besoins en information ?

E4 : Oui, bien adaptés.

HB : Que vous apportent-ils par rapport aux autres dispositifs ?

E4 : Rien de spécial, pour moi c'est la qualité de l'information qui compte.

HB : Quelles sont leurs conséquences d'usage sur l'information dont vous disposez ?

E4 : Depuis mon utilisation de ces outils, j'ai corrigé plusieurs informations que je croyais vraies.

HB : À partir de quel objet connecté accédez-vous à ces dispositifs ?

E4 : Smartphone et tablette.

HB : À quelle fréquence cherchez-vous l'information au sein de ces dispositifs ?

E4 : Presque quotidiennement.

HB : Dans quels contextes spatiaux utilisez-vous ces dispositifs ?

E4 : A partir de chez moi ou lors d'un voyage.

HB : Quelles informations attendez-vous à trouver dans ces dispositifs ?

E4 : L'information certaine, de qualité et de vulgarisation.

HB : Par quel biais surveillez-vous ces informations ?

E4 : Je consulte ces dispositifs quand je le souhaite. Je ne fais aucune surveillance. Mais je vous signale que, par exemple, YouTube me fait souvent des recommandations sur la base de mes anciennes recherches. Et mêmes certains sites de santé.

HB : Savez-vous comment ces recommandations sont faites ?

E4 : Non, peut-être que c'est à cause de mes recherches successives que ces outils commencent à anticiper mes besoins.

HB : Utilisez-vous d'autres sources d'information en parallèle ? Si oui lesquelles et pourquoi ?

E4 : Non. Uniquement les outils que je viens de vous citer.

HB : Avez-vous déjà trouvé des informations contradictoires ailleurs par rapport à ce qui figure dans ces dispositifs ?

E4 : Oui, les informations contradictoires ça existe partout. Dans ce cas, je suis les conseils des spécialistes à qui je fais confiance. [Silence] Ça m'arrive des fois de juste surfer sur le net pour voir ce qui se passe dans une discussion d'un forum ou la page Facebook que je consulte. C'est de la curiosité. Certes, les informations je les reçois généralement par mail. Alors s'il y a une contradiction ou quelque chose erronée, il m'arrive de le signaler au sein de la communauté.

HB : Et comment décidiez-vous de réagir ou non dans une communauté ?

E4 : En effet, je faisais une sorte d'exploration préalable. Je regarde ce que les autres publient et comment certains réagissent, puis je constate que, par exemple, une information donnée est erronée. Je prends le soin de chercher une source fiable qui indique la vraie information et je la diffuse dans la discussion virtuelle. Ceci m'avait permis de repérer les personnes ressources sur une communauté et entrer en contact avec eux pour échanger. Également, ces personnes qui modèrent ou lancent les discussions m'ont permis de savoir que tel astuce de santé existe ou tel produit est dangereux.

HB : Jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations présentées dans ces dispositifs ? Ce que je veux dire, comment faites-vous pour savoir si ce qui est écrit est valable, véridique ?

E4 : J'applique ce qui est raisonnable, sur la base de mes connaissances et mes expériences. Avec le temps, j'ai développé une expérience en santé et en alimentation, et donc, par exemple, je connais bien les bienfaits d'un fruit avant que quelqu'un le dise.

HB : Est-ce que ces dispositifs répondent de façon adéquate à vos besoins en information ?

E4 : Oui, ils sont adéquats à mes besoins informationnels. Ils m'offrent généralement des recommandations intéressantes, sans que je cherche ailleurs ou je perde mon temps à consulter un médecin.

HB : Est-ce que vous constatez des contraintes liées à la disponibilité ou à l'accès à l'information désirée au sein de ces dispositifs ?

E4 : Non, aucune contrainte, sauf pour des sujets sensibles ou très techniques. Dans ce cas, l'information vulgarisée est très manquante. Mais je peux vous dire que grâce à l'existence de plusieurs personnes de différentes nationalités dans ces plateformes, j'ai pu apprendre énormément de chose. J'ai même essayé des fois d'extrapoler ce qu'ils recommandent ou de chercher des produits étrangers, et ça marche bien !

HB : Maintenant je vais aborder l'impact de ces dispositifs sur vos pratiques en communication ; et je voudrai savoir, dans vos pratiques de communication, quelle est l'utilité de ces dispositifs ? Plus précisément, est-ce qu'ils ont un impact positif ou négatif sur vos pratiques en communication ?

E4 : Oui, je donne souvent des conseils à mon entourage.

HB : Est-ce qu'ils sont adaptés à vos besoins en communication ?

E4 : Oui, tout à fait adaptées à mes besoins de communicationnels.

HB : Communiquez-vous librement via ces dispositifs ? et en dehors de ces dispositifs ?

E4 : Je communique peu au sein de ces dispositifs mais largement en dehors. Oui, je communique librement sans aucun souci.

HB : Quelles sont les conséquences de l'usage de ces dispositifs sur vos pratiques en communication ?

E4 : Ça m'a permis de devenir une référence de la famille en matière d'alimentation. Maintenant, je consulte le médecin avec des connaissances basiques sur mon cas, et donc je discute bien avec le médecin et je comprends ce qu'il me dit.

HB : À quelle fréquence communiquez-vous à travers ces dispositifs ?

E4 : De temps à autre. Quand quelqu'un a vraiment besoin d'un conseil ou d'une orientation.

HB : Utilisez-vous un pseudonyme ou votre nom réel ? ou optez-vous pour l'usage de l'anonymat ? Et pourquoi ?

E4 : Je me connecte avec mon nom réel. Je n'ai rien à cacher.

HB : Renseignez-vous vos vraies données personnelles, ou choisissez-vous des informations fausses ? Et pourquoi ?

E4 : Je renseigne mes vraies données personnelles. Par exemple, l'email me permet de recevoir les nouveautés d'un site donné. Donc, je ne vois pas pourquoi je refuserai de partager mes vraies données. Autre chose, une fois j'ai rencontré une touriste française par hasard ici à la médina. Elle m'avait reconnu par ma photo. On échangeait entre nous car on avait des intérêts en commun et là, sans mes vraies données, elle ne pouvait pas me reconnaître.

HB : Renseignez-vous vos vraies données personnelles de santé, ou choisissez-vous des informations aléatoires ? Et pourquoi ?

E4 : Oui, mes vraies données de santé, pour bien orienter un membre d'un site ou quelqu'un qui demande une information donnée. Si je mens à propos de mon expérience avec un médicament ou une maladie, je vais certainement induire la personne en erreur.

HB : Autorisez-vous la géolocalisation de votre mobile ?

E4 : Non, j'en n'ai pas besoins.

HB : Au cas où vous utilisez un dispositif de santé connectée, lui autorisez-vous la collecte de toutes vos données personnelles de santé ?

E4 : Non, je n'utilise pas ce genre de dispositif.

HB : Quels sont les avantages et limites de ces dispositifs sur vos pratiques en communication ?

E4 : Comme je vous ai déjà dit, ça m'a permis de bien communiquer avec mon entourage et les médecins. Donc, on discute un sujet sur la base des connaissances que j'ai acquis via ces outils et non comme auparavant où je devais demander des informations supplémentaires. Les inconvénients, des fois je suis submergée par la publicité en santé ou des mails inutiles.

HB : Avant de terminer l'entrevue, avez-vous quelque chose à rajouter ?

E4 : Non, merci pour votre sujet très intéressant. Et j'aimerais recevoir les résultats de votre étude quand vous l'auriez terminée.

HB : Et merci pour le temps accordée à cette entrevue.

VII.V Entretien avec E5, homme, 45 ans, usager de l'application mobile de sport Samsung Health

Date et lieu de l'entretien : le 05/01/2018 à Rabat.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E5 ; **Sexe :** Homme ; **Âge :** 45 ans ;

Fonction : Professionnel de l'information et de la documentation dans la fonction publique.

Durée : 21:36 mn.

HB : Bonjour X,

E5 : Bonjour.

HB : Merci pour le temps accordé à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com au Crem, le Centre de recherche sur les médiations qui relève de l'université de Lorraine. Vous savez bien que je travaille sur la thématique de l'impact de la datafication des données personnelles de santé sur pratiques info-communicationnelles des usagers marocains des dispositifs numériques de santé. Ce qui m'intéresse le plus durant cette entrevue c'est votre perception, votre usage et surtout votre expérience en matière d'usage de ce genre de dispositifs. Et avant d'aborder notre entrevue, je vous demande est-ce que vous acceptez que cette entrevue soit enregistrée ? Sachant bien que son traitement et son dépouillement sera fait dans le respect des règles scientifiques.

E5 : Bien-sûr, sans problèmes.

HB : Alors on commence. Pourriez-vous brièvement vous présenter (votre fonction, votre âge, dernier diplôme obtenu, etc.) ?

E5 : Je m'appelle X, je suis un professionnel de l'information et de la documentation, je travaille dans le secteur public, j'ai un projet d'archivage pour l'instant et de documentation. Comme tu sais, j'ai fait l'Ecole des sciences de l'information, un master en information et documentation, et je suis très passionné par le monde de ... bien sûr, comme n'importe quel professionnel ; du monde numérique, des médias, du web 2.0, web 3.0. Donc je suis intéressé par tout ce qui concerne ce domaine.

HB : Maintenant je vais aborder vos usages généraux d'internet, et voudriez-vous bien me dire depuis quand utilisez-vous internet ?

E5 : Internet je l'ai utilisé la première fois en 1998, ce n'était pas un usage concentré, pour une fois. Après j'ai commencé à l'utiliser pour des besoins un petit peu très élémentaires mais Hamdoullah¹ je ne l'ai jamais utilisé pour les besoins de chat, je ne sais pas pourquoi, mais toujours internet pour moi était une source d'information. Après avec YouTube, avec Facebook, je peux vous dire que je suis vraiment un accro pour internet.

HB : Que représente internet pour vous en tant qu'internaute ?

E5 : Internet pour moi, je crois que c'est la découverte la plus importante de l'humanité, parce qu'il m'a permis d'apprendre beaucoup de choses, de voir beaucoup de choses. C'est ma fenêtre envers le monde extérieur.

¹ Signifie Dieu merci en langue arabe.

HB : Selon vous, quels sont les avantages d'internet ? Et quelles sont ses limites?

E5 : Donc pour les avantages, comme j'ai dit c'est une source d'informations très intéressante, c'est une bibliothèque à la portée de n'importe qui. Bien sûr ses limites sont je crois ont deux sens ou deux volets : Premièrement la fiabilité de l'information, pour ça il faut être un internaute très avisé pour s'en rendre compte, et aussi la partie des jeunes, internet est à la portée de tout le monde : j'ai deux filles et je sais ce que ça veut dire, et internet a beaucoup de choses que je n'aimerai pas que mes filles soient confrontées avec.

HB : Si vous utilisez internet (comme vous dites) pour vous informer, quelles sont les sites que vous consultez le plus souvent ?

E5 : D'accord, c'est un acte reflex, je passe par Facebook je ne sais pas pourquoi, c'est devenu un reflex, Facebook, l'email, et YouTube. C'est surtout ça, à 80% c'est ça, et 20% c'est si j'ai un besoin particulier, je suis sur Google, je tape ma requête.

HB : Partagez-vous des données personnelles avec internet et sur les applications que vous utilisez ?

E5 : Pour les applications mobiles Facebook et autres, je partage le strict minimum. Si vraiment j'aurai besoin d'une information, s'ils me demandent une donnée personnelle et je suis dans l'obligation, mais je préfère ne pas le faire.

HB : Et qu'en est-il de vos données personnelles de santé, est-ce que vous les partagez avec ces dispositifs ?

E5 : Non, non. Je crois à part l'âge, que j'étais obligé de partager, je ne crois pas. De toute façon, je ne partage pas mes données sanitaires en général.

HB : Quelle différence faites-vous entre le partage de données personnelles en général et le partage de données personnelles de santé?

E5 : C'est un petit peu, comment dirai-je, l'interdit de l'interdit, si les données personnelles sont un peu interdites, moi je crois que c'est plus interdit les données personnelles de santé.

HB : Est-ce que vous consultez des informations de santé sur internet ?

E5 : Ah, oui ! Souvent, souvent !

HB : Le faites-vous pour vous-même ou vous arrive-t-il de le faire pour quelqu'un d'autre ?

E5 : Oui, oui, pour moi-même, pour mes enfants, pour ma femme, ma mère. C'est pour tout le monde.

HB : Vous est-il arrivé d'échanger avec d'autres internautes sur des questions liées à la santé ?

E5 : Pas vraiment, pas vraiment. Si j'ai par exemple une amie sur Facebook ou un ami sur Facebook et il est vraiment intime pour moi, je peux parler par exemple, je peux te donner un exemple : par exemple la marche, je peux dire dans un commentaire qu'il faut vraiment faire une marche une demi-heure par jour, mais ça s'arrête là, je ne peux pas m'approfondir là-dessus.

HB : A côté e Facebook, est ce qu'il y a d'autres sites ou dispositifs à travers lesquels vous échangez ? Sur la santé bien sûr.

E5 : Donc Facebook, YouTube, et il y a une application mobile sur le téléphone Health.

HB : Et pour YouTube, Facebook et l'application mobile Health, qu'est-ce qui vous motive le plus pour les utiliser ?

E5 : Donc d'abord comme j'ai dit, pour YouTube et Facebook c'est des sources d'informations, à chaque fois que j'ai une interrogation ou une recherche, et voir qu'est-ce qu'on dit là-dessus. Pour Health, c'est pour mesurer le nombre de pas, je me fixe un objectif à atteindre par jour, et l'application Health me permet de voir est ce que je suis dans les normes ou bien non.

HB : Qu'est-ce qui vous gêne dans leur usage ?

E5 : Parfois YouTube, surtout YouTube, parce que je fais une recherche sur une thématique, et je ne trouve pas par exemple une vidéo, je dois écouter cinq minutes, dix minutes, je crois que parfois je perds beaucoup de temps sur YouTube.

HB : Comment avez-vous été informés de leur disponibilité ?

E5 : Donc pour YouTube, moi j'utilisais YouTube au début c'était pour les chansons. Maintenant, après je suis passé aux autres usages... Facebook aussi, je trouve des pages Facebook ou bien des articles sur des pages génériques par exemple et des articles sur la santé, je les lis. Pour Health, c'est un ami qui me l'a recommandé, je l'ai installé, j'ai commencé à faire usage.

HB : À quelle fréquence accédez-vous à ces dispositifs ?

E5 : D'accord, donc par exemple YouTube et Facebook, quotidiennement, même parfois. C'est quotidien ! Pour ces applications c'est quotidien chaque jour.

HB : Et pour l'application Health, l'utilisez-vous uniquement en cas de sport (pratique de sport) ou bien au quotidien ?

E5 : Au quotidien, au quotidien ! Surtout qu'il permet de mesurer le nombre de pas donc je l'utilise toute la journée.

HB : Est-ce qu'il y a un type spécifique d'informations personnelles qu'ils vous demandent ou vous obligent ou vous recommandent d'échanger ? Je parle bien évidemment de ces trois dispositifs.

E5 : Non, ils ne m'obligent pas, mais parfois par exemple la géolocalisation, je dois me localiser pour pouvoir par exemple mesurer le trajet, mais moi puisque ça m'oblige de donner ma position, je m'abstiens, et j'utilise même pas 10% de l'application Health par exemple.

HB : Et est-ce que le partage des informations personnelles de santé au sein de ces dispositifs y est-il favorisé ? [E5 n'a pas bien compris la question] C'est-à-dire, est-ce que ces dispositifs vous encouragent à partager plus de données ou bien (c'est normal) on met l'utilisateur à l'aise ?

E5 : Je crois que comme j'ai dit que parfois, pour vous donner un service, il faut partager ses données.

HB : Etes-vous déjà entré en conflit avec ces dispositifs ?

E5 : Non, non ! Jamais.

HB : Selon vous, est-ce que l'internaute devrait disposer de certaines compétences pour utiliser ces dispositifs ?

E5 : Compétences techniques non, mais compétences linguistiques ou bien de niveau oui surtout dans un pays comme le Maroc.

HB : Consultez-vous vos statistiques d'usage au sein de ces dispositifs ?

E5 : Oui, oui, oui !

HB : Et si oui, qu'en faites-vous ?

E5 : ça m'aide à revoir mes objectifs.

HB : Etes-vous préoccupé par la protection de vos données personnelles de santé ?

E5 : Ah oui ! Je suis très préoccupé par cet aspect.

HB : Et qu'en est-il de vos données personnelles de santé ?

E5 : C'est encore pire [rires] ! C'est encore plus, j'en suis très préoccupé ! Je crois que les données personnelles c'est un droit essentiel pour n'importe qui. Même dans ma vie privée, je ne peux pas, je ne peux pas divulguer une information personnelle qui concerne une personne, quelle que soit cette personne, je ne peux pas, je ne peux pas le faire !

HB : Connaissez-vous des personnes qui n'utilisent pas ces dispositifs ?

E5 : Oui.

HB : Selon vous pourquoi ?

E5 : C'est seulement parce que leur niveau culturel et linguistique ne leur permet pas de les utiliser.

HB : Connaissez-vous des personnes qui refusent de partager leurs données personnelles de santé ?

E5 : Oui, oui !

HB : Selon vous pourquoi ?

E5 : Parce qu'ils croient que leurs données personnelles ça appartient à eux pas aux autres. Ou bien, ou bien [pardon], parce qu'ils sont atteints par une maladie qu'ils ne veulent pas qu'on sache. Vous savez que la psychologie parfois, la psychologie humaine n'admet pas ces pratiques.

HB : Alors, maintenant je vais aborder vos pratiques informationnelles au sein de ces dispositifs ; et je voudrai savoir est-ce qu'ils ont eu un impact positif ou négatif sur vos pratiques informationnelles quotidiennes ? Si oui lequel ?

E5 : Ah oui [sourire], il y a un impact très positif sur ma vie carrément, et je crois que je suis maintenant plus avertis qu'avant.

HB : j'estime qu'ils sont adaptés à vos besoins en information ?

E5 : [Euh] Oui, pour la partie de perte de poids ça c'est bon, je crois que cette application aide très bien. Pour les autres applications c'est YouTube et Facebook, font un petit peu l'affaire, font en grosso modo l'affaire.

HB : Que vous apportent-ils par rapport aux autres dispositifs de diffusion des information de santé ?

E5 : Vous parlez de Health c'est ça ?

HB: Health ou YouTube ou Facebook...

E5 : Ah d'accord ! Donc ça m'apporte surtout des informations, à chaque fois que [Euh] des informations actualisées, surtout ça m'aide à voir mes objectifs.

Par exemple, je peux vous donner un exemple : Par exemple, je me suis fixé 10.000 pas par jour, si je n'ai pas cette application je ne pourrai pas savoir si j'ai atteint mon objectif ou non.

HB : À partir de quel objet connecté accédez-vous à ces dispositifs ?

E5 : Donc c'est téléphone, tablette et pc.

HB : À quelle fréquence cherchez-vous l'information au sein de ces dispositifs ?

E5 : On peut dire quotidiennement.

HB : Dans quels contextes spatiaux utilisez-vous ces dispositifs ?

E5 : N'importe lequel [sourire]. C'est-à-dire je suis dans ma chambre, dans la forêt, en train de faire le sport, au travail. A chaque fois que j'ai un besoin, je me renseigne.

HB : Par quel biais surveillez-vous ces informations ?

E5 : Donc [Silence], je suis sur le web 2.0, c'est-à-dire Facebook, surtout Facebook, et sur YouTube. Je n'ai pas ce que je n'utilise pas, parce que maintenant je peux tout surveiller à partir du web 2.0.

HB : Est-ce que vous utilisez d'autres sources en parallèle à ces dispositifs ?

E5 : D'autres sources ? Oui, la télévision parfois si je trouve, si je tombe sur une émission, je peux, je peux l'utiliser. Et [Pardon] la radio, surtout la radio c'est plus que la télévision.

HB : Avez-vous déjà trouvé des informations contradictoires ailleurs ?

E5 : [Euh] Oui, oui.

HB : Et qu'avez-vous fait dans ce cas ?

E5 : Dans ce cas-là soit je consulte mon médecin, ou bien je [Hésitation], ou bien cette information pour moi ça reste dans le conditionnel.

HB : Jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations présentées dans ces dispositifs ? C'est-à-dire, comment faites-vous pour savoir si ce qui existe, ce qu'on vous offre en termes d'information est fiable, valable ou véridique ?

E5 : Avec le temps, les sites vraiment qui ont un petit peu une légitimité ou bien une fiabilité, surtout que je suis un professionnel de l'information, je sais faire la différence entre le .com le .ma, etc. , c'est-à-dire je peux un petit peu, je peux vérifier la fiabilité de ces sites, de ces informations et surtout si par exemple je trouve une vidéo d'une émission télévisée je suis un petit peu très tranquille, serein, mais si par exemple je trouve quelqu'un qui parle en direct, là je peux, je ne suis pas très serein.

HB : Est-ce que ces dispositifs répondent de façon adéquate à vos besoins en information ?

E5 : Oui, en quelque sorte. Oui, oui !

HB : Veuillez bien me préciser votre usage de Facebook : Est-ce que c'est un groupe spécifique ? Est-ce que c'est une page Facebook ? Si oui, c'est quelle page ?

E5 : C'est surtout, c'est surtout les pages ! Il y a une page en arabe qu'on appelle Sehatuk², ça, je la consulte, mais je ne la commande pas, je l'utilise juste pour une consultation.

HB : Est-ce que vous constatez des contraintes liées à la disponibilité ou à l'accès à l'information désirée au sein de ces dispositifs que vous utilisez ?

E5 : Oui, surtout YouTube ! YouTube parce que vraiment il y a, les résultats sont vraiment très visés, parce que vous savez que pour référence il y a des vidéos, il y a des gens qui font des magouilles et des fois je tombe souvent sur ces magouilles.

HB : Maintenant je vais aborder vos pratiques communicationnelles et je voudrai savoir est-ce que ces dispositifs ont eu un impact positif ou négatif sur vos pratiques en communication ?

E5 : Comme j'ai dit tout à l'heure, j'ai dit que je suis très avisé par rapport à avant. Je peux parler sur un sujet qui concerne la santé sans problèmes.

HB : Est-ce qu'ils sont adaptés à vos besoins en communication ?

E5 : Oui, oui ! C'est surtout de l'information, c'est de l'information un petit peu basique ce n'est pas de l'information technique. Oui, oui !

HB : Je voudrai bien que vous me précisiez leurs conséquences sur vos pratiques en communication ? Avec votre entourage, votre médecin, votre famille, etc.

E5 : Oui, oui c'est vrai ! Comme par exemple vis-à-vis à la partie de mon entourage, je peux répondre à des questions ou bien je peux donner des conseils. Avec mon médecin, je peux discuter avec lui égale à égale [sourire], parfois, parfois !

HB : Vous aviez précisé qu'au sein de ces dispositifs, vous préférez jouer le rôle d'observateur plutôt que d'intervenir. Veuillez bien me préciser pourquoi ?

E5 : Oui, oui. Donc ce n'est surtout, ce n'est pas seulement par rapport à ces dispositifs, mais en général. Avec le temps, je ne donne pas mon avis s'il n'affirme pas, s'il est contraire à ce qu'on dit, je préfère [Euh], parce que vraiment avec le contexte marocain, le débat n'est pas vraiment le bienvenu.

HB : Et à quelle fréquence communiquez-vous sur ces dispositifs ? Donc vous venez de dire que vous ne communiquez pas ! Et utilisez-vous un pseudonyme ou votre nom réel ? Ou optez-vous pour l'usage de l'anonymat ? Et pourquoi ?

E5 : Normalement soit j'utilise mon nom, soit une partie de mon nom.

HB : Et pourquoi ?

E5 : Parce que je vois que ce n'est pas vraiment, ça ne mérite pas un anonymat, surtout avec Facebook, sur Facebook tu peux [Euh]. Il y a mon nom, il y a mon nom et une partie de mon nom familial. Par exemple, c'est un pseudo qui n'est pas vraiment un pseudo [rires].

HB : Renseignez-vous vos vraies données personnelles ?

E5 : Une partie.

HB : Et pourquoi ?

E5 : Parce que je ne peux pas partager mes données avec les autres.

² Signifie ta santé en langue arabe.

HB : Est-ce que c'est la même chose que pour vos données personnelles de santé ?

E5 : Oui, oui, c'est ça ! A part si c'est vraiment, si je ne donne pas par exemple mon âge, je n'aurai pas un service personnalisé.

HB : Est-ce que vous utilisez un dispositif de santé connectée (montre ou bracelet connectés) ?

E5 : Euh, non, non !

HB : Est-ce que ces dispositifs répondent de façon adéquate à vos besoins en communication ?

E5 : Lesquels ? Les montres ?

HB : Non, non ! Les dispositifs que vous utilisez !

E5 : Ah oui, oui ! Ca répond, ça répond. Généralement, ça répond.

HB : Alors une dernière question pour la partie communicationnelles : je voudrai savoir les avantages et limites de ces dispositifs sur vos pratiques communicationnelles ?

E5 : Donc [Silence], comme n'importe quel produit internet, il y a beaucoup d'information, mais la fiabilité c'est toujours une limite pour moi, et surtout le problème vis-à-vis de mes enfants, ou bien des gens pour qui j'ai du respect, parce que je peux tomber sur du contenu qui n'est pas le bienvenu dans ce côté.

HB : Et en cas de constatation de contradiction ou d'un manque de fiabilité, que faites-vous dans ce cas-là ?

E5 : Oui, là je communique. Par exemple, si je trouve un article ou il y a une information qui n'est pas vraiment fiable ou qui n'est pas vraiment vérifiée, là je peux avertir mes amis ou les gens avec qui je parle, je peux les avertir.

HB : Est-ce que vous les avertissez en privé, c'est-à-dire par mail, ou bien vous les avertissez au sein de la communauté Facebook par exemple ?

E5 : Ça dépend, ça dépend des quatre figures. Mais en général, par mail, par mail. Mais parfois, je peux, c'est très minimum de partager avec tout le monde.

HB : Avant de terminer cet entretien, avez-vous quelque chose à rajouter ?

E5 : Donc [Silence], je te remercie beaucoup pour le sujet qui est vraiment très intéressant. Je veux juste ajouter que, euh, c'est l'usage fait de ces applications qui fait la différence, c'est-à-dire que si un jour on arrive à utiliser internet à bon escient, on va utiliser ces dispositifs et ces application à bon escient.

HB : Donc je vous remercie pour votre temps et pour la qualité de vos réponses.

E5 : Je vous en prie.

VII.VI Entretien avec E6, Femme, 65 ans, usagère de l'application d'actualité de santé Vie et Santé

Date et lieu de l'entretien : le 10/01/2018 à Rabat.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewée : E6 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 65 ans ;

Fonction : Professeur universitaire au sein de la Faculté de droit de Rabat

Durée : 23:09 mn.

HB : Bonsoir chère Madame. Tout d'abord, merci pour le temps accordé à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com, au Centre de recherche sur les médiations à l'université de Lorraine. Vous savez bien que je travaille sur l'impact de la datafication de leurs données personnelles de santé sur les pratiques info-communicationnelles des usagers des dispositifs numériques de santé au Maroc. Ce qui m'intéresse durant cette entrevue c'est votre perception, votre opinion et surtout expérience d'usage en matière de ces dispositifs. Et je voudrai vous informer que cette entrevue sera enregistrée, mais son traitement sera fait dans l'anonyme et avec le respect des conditions (que vous n'êtes pas sans le savoir) scientifiques. Donc, est-ce que vous êtes d'accord pour cet enregistrement.

E6 : Aucun problème.

HB : Alors, veuillez-vous présenter très brièvement (votre âge, vos diplômes obtenus, votre fonction, etc.) ?

E6 : Ecoutez, j'ai 65 ans, je suis mariée, j'ai 3 enfants, professeur universitaire à la Faculté de droit à Rabat, ayant enseigné déjà à Fès, ayant obtenu mon doctorat de Toulouse en 1981.

HB : Maintenant je vais aborder vos usages généraux en matière d'internet. Depuis quand utilisez-vous internet ?

E6 : Depuis euh, 1993/1994.

HB : Pourquoi cette date-là ?

E6 : Parce que c'est au moment où on avait acheté un ordinateur, le premier ordinateur je me rappelle c'était dans les années 93/94.

HB : Que représente internet pour vous ?

E6 : [Silence] Une fabuleuse découverte !

HB : Et pour vous, quels sont ses avantages et ses limites ?

E6 : Ecoutez, ses avantages c'est qu'on a accès à l'information, notamment moi autant que chercheur, j'ai beaucoup facilement accès à des documents, à des rapports pour mes recherches, alors que moi je suis de l'ancienne génération ; quand je travaillais ma thèse, il fallait que je me déplace, il fallait que je fasse des photocopies, des fois je fais des centaines de photocopies sans aucun intérêt pour mon sujet, alors que la sur l'écran, je lis l'article, quand il est intéressant, à la limite je l'imprime ou je l'enregistre, donc c'est des facilités de recherche extrêmement intéressantes [gestes de confiance en soi].

HB : Et, veuillez bien me préciser les sites web que vous consultez pour rechercher de l'information sur internet ?

E6 : Pour moi c'est surtout le site, tout ce qui est production juridique par rapport aux droits humains, par rapports aux droits des femmes, par rapports aux valeurs universelles, par rapports aux référentiels religieux, c'est un peu mes centres d'intérêts et les axes de ma recherche.

HB : Partagez-vous vos données personnelles sur internet ?

E6 : Oui !

HB : Et vos données personnelles de santé ?

E6 : Oui ! Ça ne me dérange pas !

HB : Quelle différence faites-vous entre le partage de données en général et le partage de données de santé ?

E6 : Moi au fait, ça ne [Silence], je ne fais pas de différence, dans la mesure où pour moi il n'y a pas d'enjeux, il n'y a aucun enjeu au niveau XXX. Pourquoi je vais retenir certaines informations et je vais diffuser d'autres ? Je les retiendrai si, sachant que diffuser par exemple des informations personnelles risque d'être exploité à mon encontre ou risque de me porter atteinte ou de me porter préjudice, mais là je ne vois pas l'enjeu !

HB : Quand vous consultez les informations sur internet (de santé bien-sûr), le faites-vous pour vous-même ou vous arrive-t-il de le faire pour des proches ?

E6 : Je le fais pour moi, je le fais parfois pour mes proches, tel que mes enfants, mon mari...

HB : Vous arrive-t-il d'échanger avec d'autres internautes sur des questions liées à la santé ?

E6 : Non !

HB : Veuillez bien préciser pourquoi ?

E6 : Ecoutez, moi quand je suis habituée à un site, je préfère rester fidèle à ce site, parce que, pour ne pas, heu je veux dire, subir les contradictions ; parce que des fois, vous visitez un site pour une question, si vous allez vers un autre site, vous trouverez d'autres informations, et comme je ne suis pas spécialisée de ces questions, je préfère limiter mon accès à l'information la plus simple, la plus facile, qui me permet juste de comprendre certaines choses. Des fois quand je ne comprends pas et que j'ai un rendez-vous avec mon médecin, je peux parfaitement lui demander de m'expliquer telle ou telle information que j'ai trouvée sur internet et que je n'ai pas pu maîtriser ou comprendre.

HB : Veuillez bien me parler maintenant des dispositifs numériques de santé que vous utilisez. Vous avez précisé au niveau du questionnaire que vous utilisez Vie et Santé. Est-ce que vous vous contentez uniquement de ces dispositifs de santé, ou vous utilisez d'autres dispositifs en parallèle ?

E6 : Non, non, je me contente ! Parce que je n'ai pas beaucoup de temps ; compte tenu aussi de mes recherches, de mes responsabilités, de mes engagements. Donc, par rapport à certaines questions, je préfère aller vers ce site pour recueillir les informations les plus basiques, les plus simples, et éventuellement comme ma fille est médecin, si je ne comprends pas je lui dis écoute Imane explique moi qu'est-ce que c'est etc. elle, elle peut me donner des informations plus pointues, plus approfondies sur telle ou telle question.

HB : Qu'est-ce qui vous motive au niveau de l'usage de vie et santé ?

E6 : Ecoutez, moi j'ai ma sœur qui est installée dans le privé, et qui achetait ces revues, et donc du coup quand je suis chez elle et je prends par exemple une revue et que je trouve qu'il y a des articles intéressants qui touchent des fois des thématiques qui m'intéressent, du coup c'est comme ça que j'ai trouvé ça. Et sincèrement, j'y adhère sans chercher soit à comparer soit à avoir plus d'informations parce que je me dis, il y a des gens qui sont formés pour ça ; quand on a besoin on s'adresse à eux pour avoir les informations précises, moi je me suffis juste de l'information la plus simple, la plus vulgarisée.

HB : Qu'est-ce qui vous gêne dans son usage ?

E6 : Rien !

HB : Et donc je suppose que son usage a été dû à une recommandation de la part de votre sœur ? Ou bien vous l'aviez connu juste comme ça ?

E6 : Non, c'est une recommandation !

HB : D'accord, et à quelle fréquence y accédez-vous ?

E6 : Vous savez, ça dépend ! ça dépend du temps, ça dépend de mes occupations, ça dépend aussi des moments où moi j'ai un problème [HB : Un besoin], un besoin, et je veux chercher l'information.

HB : Et quelle type d'informations personnelles de santé ce site vous recommande, vous demande ou vous oblige d'échanger ?

E6 : Je n'ai pas compris !

HB : Est-ce qu'il y a un certain type de données personnelles spécifiques (de santé bien sûr), que ce site vous demande d'échanger avec le site web, de partager avec le site, ou bien on ne vous demande rien, c'est juste une consultation ?

E6 : Non, on ne me demande rien, on ne m'a jamais demandé quoi que ce soit !

HB : Avez-vous déjà eu un conflit avec ce site web ?

E6 : Non

HB : Selon vous, est ce que l'utilisateur devrait posséder des compétences spécifiques pour maîtriser l'usage de cet outil ou bien le consulter ?

E6 : Certainement ! S'il acquiert des compétences, je veux dire, plus importantes, c'est à son bénéfice. Mais moi, j'exploite le peu d'informations pour le peu de questions que j'ai, mais quand j'ai des questions beaucoup plus compliquées, je ne m'adresserai pas au site, je m'adresserai à des personnes, des médecins spécialisés.

HB : Êtes-vous préoccupée par la protection de vos données personnelles en ligne ?

E6 : Non

HB : Et vos données de santé ?

E6 : Non

HB : Connaissez-vous des personnes qui n'utilisent pas ce genre de dispositifs ?

E6 : Il y en a plein !

HB : Et selon vous, pourquoi ?

E6 : Peut-être que ça ne leur dit rien ! Je ne sais pas, c'est eux qui connaissent les raisons.

HB : Est-ce que vous connaissez des personnes qui ne partagent leurs données personnelles sur internet ?

E6 : Non, je ne sais pas.

HB : Maintenant je vais aborder l'avant dernière partie qui concerne les pratiques informationnelles au sein de ces dispositifs ; et je voudrai savoir, est-ce que cet outil (c'est-à-dire vis et santé) a eu un impact positif ou négatif sur vos pratiques au quotidien ?

E6 : Euh, sincèrement, moi je n'exploite que l'aspect pratique et positif, par exemple quand je consulte pour un régime qui va diminuer le taux du cholestérol, je le pratique et j'en suis satisfaite.

HB : Donc j'estime que cet outil est adapté à vos besoins en informations ?

E6 : Oui. Exactement !

HB : A partir de quel objet connecté utilisez-vous ce dispositif ? C'est-à-dire, est-ce que c'est un téléphone, à partir d'un téléphone, à partir d'un ordinateur, une tablette ?

E6 : Non, moi c'est toujours à partir de mon PC, car mon téléphone, du moment que l'écran est petit sur mon téléphone, je préfère avoir quand même un écran qui me permet de lire d'une manière agréable l'information etc.

HB : Dans quels contextes spatiaux utilisez-vous ces dispositifs ?

E6 : Quand j'en ai le besoin ! C'est-à-dire, et mon besoin, il est lié souvent à mes problèmes de santé, quand j'en ai pas besoin, c'est que je n'ai pas de problèmes de santé.

HB : Quand je dis contextes spatiaux, c'est-à-dire à partir de chez vous, ici à la faculté, en voyage...

E6 : Non, c'est toujours à partir de chez moi.

HB : Est-ce que vous surveillez l'information disponible sur ce dispositif, ou bien à chaque fois que vous avez un besoin vous y accédez pour chercher la réponse à une question donnée ?

E6 : Je ne fais pas de suivi, quand j'ai besoin, je vais aller vers l'information dont j'ai besoin.

HB : Donc je suppose qu'on ne vous envoie pas de mails ou de newsletters ou d'autres ?

E6 : Non, non !

HB : Et est-ce que vous avez déjà trouvé des informations contradictoires ?

E6 : Non, non.

HB : Jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations présentées dans ce dispositif ?

E6 : Ecoutez, moi j'ai l'habitude souvent, comme je ne suis pas du domaine, je prends notes, et quand je ne comprends pas je demande des explications ; et quand les explications me sont données, je trouve que les explications qui me sont données par des spécialistes ne sont pas du tout en contradiction avec ce que j'ai lu, et qu'au fait, ils confortent ma confiance et ma crédibilité dans le site.

HB : Est-ce que vous constatez des contraintes liées à la disponibilité de l'information au sein de ce site ?

E6 : Non !

HB : Alors, maintenant je vais aborder les pratiques de communicationnelles, et je voudrais savoir encore une fois est-ce ce dispositif a eu un impact positif ou négatif sur vos pratiques en communication ? C'est-à-dire, après votre usage de ce dispositif, est ce que vous avez constaté une amélioration (ou non) sur vos pratiques en communication (en santé bien-sûr).

E6 : Oui, évidemment, évidemment ! C'est tout à fait évident, sinon, je ne reviendrai pas à ce site s'il n'impacte pas ma pratique communicationnelle, parce que j'y accède facilement, je trouve les informations que je veux, je trouve des fois même des informations très complètes et très complémentaires qui renvoient même à des débats sur des questions, et quand je ne comprends pas je me réfère à des spécialistes, et donc ça se passe très bien [sourire].

HB : Donc, j'estime qu'ils sont adaptés à vos besoins en communication ?

E6 : Exactement, je ne suis pas très exigeante par rapport à ces nouvelles techniques au fait, moi-même n'étant pas du domaine, et que j'utilise peut-être un pourcentage très bas de tout ce que m'offre mon ordinateur, mon téléphone, etc., je pense qu'à mon âge et selon mes besoins, ça répond suffisamment à mes attentes et à mes besoins

HB : Est-ce que vous communiquez à l'intérieur de ce dispositif ou bien en dehors ? Et pourquoi bien-sûr ?

E6 : En dehors, en dehors ! Je n'aime pas par exemple, donnez votre avis en cliquant sur telle, ou en allant sur telle page, je ne donne pas, je préfère donner mon avis en discutant avec des personnes qui sont du domaine pour leur dire voilà j'ai ce soucis, qu'est-ce que vous en pensez ? et on partage, et ça clarifie pour moi certaines choses.

HB : Donc j'estime à travers vos réponses que ça a eu un impact en termes de communication en santé avec votre entourage, avec les médecins, etc.

E6 : Oui avec mon entourage. Oui !

HB : Et vous avez mentionné au niveau du questionnaire que vous aviez bénéficié autre que le service personnalisé, c'est le fait que vous aviez eu des contacts de médecins à l'étranger. Veuillez bien me parler de cette expérience-là ?

E6 : Ecoutez, j'ai appris justement par ce site qu'il y avait une nouvelle [HB : technique], une nouvelle thérapie, pour si vous voulez traiter le syndrome sec au niveau des yeux, et donc j'ai lu tout, sur le syndrome sec, les symptômes, le traitement, et donc dans ce site, on parlait d'un nouveau traitement, qui avait vu le jour aux Etats-Unis, et qu'on pouvait trouver aussi en Europe, je me suis d'abord renseigné au Maroc, en mettant « ce traitement Maroc », je ne l'ai pas trouvé, j'ai même téléphoné [HB : sur un moteur de recherches ?], j'ai même téléphoné à des spécialistes vraiment très à jour par rapport aux nouvelles techniques, et qui m'ont dit non ça coûte trop cher, on ne peut pas recourir à ce genre de traitements au Maroc. Du coup je suis revenue sur mon site, pour leur dire bon, je veux des adresses sur la France ; on m'a communiqué les deux grands spécialistes, une dame à Paris et un homme à Marseille pour me dire voilà les deux spécialistes de la Lipiflow, qui peuvent, si vous êtes candidate évidemment, et parce qu'il faut subir tous les tests. Effectivement sur le site j'ai trouvé l'adresse, j'ai trouvé l'email, j'ai contacté le centre, et ils m'ont répondu immédiatement comme quoi je peux demander rendez-vous de telle date à telle date, j'ai demandé rendez-vous, j'ai confirmé mon rendez-vous, je suis partie à Paris, j'étais reçue, il y a eu donc toute, je veux dire, une approche déjà psychologique, parce que le syndrome sec ça peut être d'origine psychologique,

comportementale, des contraintes, des contrariétés qu'on est appelé à vivre dans la vie, et donc c'est une sophrologue qui a donc rempli tout un dossier ; puis après donc, l'ophtalmologue m'a donc mis, donc m'a attesté par les appareils toute ma candidature à ce traitement, et il a conclu que je n'étais pas candidate à la Lipiflow, parce que mon syndrome sec n'avait pas encore atteint le seuil critique, et que elle m'a mise juste sous traitement, et je me porte déjà très bien, et je remercie énormément ce site de m'avoir mis en contact avec cette dame qui a été adorable, accueillante, qui m'a expliqué tout le problème du syndrome sec, comment il arrive, comment il évolue, comment il est traité, et comment on peut être candidate ou non à cette nouvelle technique de traitement.

HB : Je voudrai savoir, lorsque vous utilisez ce site web, est ce qu'on vous a déjà demandé de renseigner certaines de vos données personnelles ?

E6 : Non, non !

HB : Donc je suppose que vous n'utilisez aucun pseudonyme, ni rien du tout ?

E6 : Non, non, rien !

HB : Est-ce que vous autorisez la géolocalisation de votre téléphone ?

E6 : Euh, s'il n'est pas utilisé avec des offres, et risque de me déranger et de me porter atteinte, ça ne me dérange pas, mais si c'est, il y a des abus, il y a une exploitation qui pourrait éventuellement me porter atteinte, je refuse.

HB : Est-ce que vous utilisez les dispositifs connectés de santé comme les bracelets connectés, les montres connectés ?

E6 : Non, non, non.

HB : Alors, dernière question, c'est de savoir (plutôt l'avant dernière question), c'est bien sûr de savoir les avantages et les limites de ces dispositifs sur vos pratiques en communication ?

E6 : Sincèrement, compte tenu de mes limites à moi-même, par rapport à l'accès à toute cette pluralité de systèmes de communications qui deviennent extrêmement sophistiqués, moi ça répond suffisamment à mes besoins, je n'ai pas besoin parce que moi-même je suis limitée dans ma formation, vous savez quand on achète un portable on ne nous apprend pas comment il faut le manipuler, quand on achète un ordinateur on ne nous apprend pas comment le manipuler. Moi, ma fille, par exemple elle est gynécologue elle a acheté un échographe, on lui a fait une formation de trois jours pour qu'elle puisse accéder et voir le fœtu, mais là nous on achète des gadgets pour lesquels nous apprenons sur le temps, et des fois c'est même quelqu'un d'analphabète, un petit technicien de la médina, qui vous explique quand vous avez un problème. Donc, sincèrement à ce niveau, moi ça me suffit selon mes besoins.

HB : Alors, dernière question et exceptionnellement je voudrai savoir, ou plutôt avoir votre avis sur la question du genre et en droit. Bien-sûr, je vous ai expliqué auparavant que la plupart des usagers de ces dispositifs sont des femmes et non pas des hommes ; encore mieux au niveau Marocain, et puis vous savez bien qu'il y a une certaine problématique sur l'exploitation des données personnelles notamment de santé des citoyens des fois sans leur consentement et ainsi de suite. Donc, un petit mot sur ces deux questions-là ?

E6 : Moi je crois qu'il faut absolument réglementer ça. Il faut que quand même la loi puisse réglementer aussi bien l'usage, l'accès, pour justement [Euh], éviter justement les abus, l'exploitation abusive, ceux qui utilisent vos données, ceux qui utilisent vos informations, etc.,

Par exemple, vous mettez votre CV sur l'internet, il y a une maison de consulting qui ne demande pas votre avis, qui a besoin de votre profil, elle va donc prendre votre CV, et vous mettre dans la base, et après quand elle dépose sa candidature pour un projet, elle peut avoir le projet et puis après vous ignorer. Donc, ça facilite trop certains abus, et donc il va falloir que le droit intervienne pour réglementer pour qu'il n'ait pas d'abus, qu'il n'ait pas d'exploitation des données des autres au détriment de leur intérêt.

HB : Avant de terminer, est-ce que vous avez quelque chose à rajouter ?

E6 : Ecoutez, moi je veux juste te dire, je me pose plutôt la question, dans les 10 années à venir, ça va être une véritable révolution, est-ce que nous on va être en mesure justement d'accompagner et de comprendre cette évolution ? qui se fait à une échelle qui nous dépasse et qui met à notre disposition des outils dont on ne maîtrise pas tous les aspects qui peuvent être pour notre bien mais qui peuvent être aussi nous porter atteints. Regardez, rien que le téléphone portable aujourd'hui, il a limité la communication entre les gens. Moi, j'étais hier dans un restaurant, devant moi il y avait un jeune couple, ils ne se sont pas parlé, le jeune homme était devant son écran, la jeune femme était devant son écran, juste le moment où ils ont commandé leur repas, et juste le moment où l'homme a payé. Ce couple-là, quand je compare avec mon couple, moi je me suis mariée il y a 40 ans, et on se parlait, on discutait, on communiquait ; aujourd'hui même dans une chambre à coucher, un homme est concentré devant son portable, la femme également. Je crois qu'il faut savoir utiliser ces appareils pour ne pas tuer aussi la communication et les relations humaines, et c'est important.

HB : Merci beaucoup pour la qualité de vos réponses, et merci pour le temps accordé à cet entretien.

E6 : Il n'y a pas de problèmes.

VII.II Première vague d'entretiens

VII.VII Entretien avec E7, Femme, 24 ans, usagère des applications mobiles de suivi du cycle menstruel Mon Calendrier et Flo

Date et lieu de l'entretien : le 06/08/2018 à Marrakech.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E7 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 24 ans ;

Fonction : Comptable au sein d'une mutuelle Française ayant une filiale à Marrakech.

Durée : 22:28 mn.

XXX : Extraits inaudibles.

HB : Bonjour X. Merci pour le temps que vous accordez à cette entrevue qui s'inscrit dans ma thèse de doctorat en info-com au centre de recherche sur les médiations à l'université de Lorraine. Vous savez bien que je mène, je m'intéresse plutôt aux usages des applications mobiles de santé, et ce qui m'intéresse le plus durant cet entretien, c'est votre perception, votre avis personnel, et surtout votre expérience en matière d'usage de ces applications. Alors, avant de commencer, est-ce que vous acceptez que cette entrevue soit enregistrée ? Sachant bien que son traitement sera totalement et exclusivement anonyme et dans le respect de la déontologie de recherche.

E7 : Oui, bien sûr, pas de problèmes.

HB : Et, on commencera par une brève présentation. Euh, pourriez-vous me dire votre âge, votre métier ou occupation, votre statut (ce que vous faites maintenant), et votre niveau d'études et bien sûr la discipline de vos études ?

E7 : Euh, d'accord, alors c'est X, j'ai 24 ans, native de Rabat, j'habite à Marrakech. Euh, pour côté études, alors j'ai fait mes études jusqu'au M2, master deux en contrôle de gestion et audit organisationnel. Euh, et voilà !

HB : Et, qu'est-ce que vous faites maintenant ?

E7 : Maintenant, je suis comptable au sein d'une mutuelle Française.

HB : Parfait. Et maintenant, on parlera de vos usages d'internet en général. Pourriez-vous me dire depuis quand utilisez-vous internet ?

E7 : Euh, depuis toute petite (sourire) !

HB : Toute petite, c'est-à-dire est ce que vous avez une date précise ? Des circonstances spatio-temporelles précises, ou ?

E7 : Euh, je ne me rappelle pas très bien mais je pense j'avais 10 ans, (silence), 11 ans.

HB : Et, 10 ans ou 11 ans de votre âge ou bien il y a 10 ans ou il y a 11 ans ?

E7 : Non, non, non, 10 ans, 11 ans de mon âge.

HB : D'accord ! Et selon vous, quels sont les avantages et les inconvénients d'internet ?

E7 : Euh, bah, pour les avantages, alors c'est la rapidité de la diffusion de l'information, l'accessibilité aussi à l'information. Euh, alors c'est, euh, c'est un outil de distraction aussi, euh, euh, la rapidité de la communication entre , euh, entre les personnes externes.

HB : Les internautes !

E7 : Euh, oui, euh.

HB : Ses limites ?

E7 : (rires), les limites, alors c'est, si on fait un mauvais usage comme l'addiction à internet, ou bien ne pas laisser libre [??] aux enfants, euh, aussi les données personnelles on ne sait pas très bien si c'est sécurisé ou non..

HB : Et quelles sont les sites web que vous consultez le plus souvent sur internet pour vous informer et pour communiquer ?

E7 : (Silence) Euh, Twitter, Facebook, pour les informations c'est plus Google, Wikipédia, les forums.

HB : Et maintenant je vais aborder les pratiques d'information dans le domaine de la santé. Et, consultez-vous des informations de santé sur internet ? Lorsque je dis des informations de santé : des conseils, vulgarisations scientifiques, etc.

E7 : (Silence) De santé. Comme Doctissimo, e-santé, euh, DocteurClic, euh, c'est juste pour chercher si j'ai, si par exemple j'ai des symptômes ou bien, ou bien des trucs comme ça, alors je, je mets ça sur le site et il me donne, euh, il essaie de cibler avec moi, euh, ma maladie.

HB : Et vous arrive-t-il de le faire pour vous-même ou pour des proches, des amis, la famille ?

E7 : Euh, pour moi-même ! C'est surtout pour moi-même, mes parents ils n'ont pas cette, euh, cette mentalité, ils vont direct chez le docteur (sourire).

HB : D'accord ! Euh, vous avez mentionné au niveau du questionnaire qu'entre autres applications que vous utilisez, il y a DocteurClic,

E7 : Oui.

HB : Il y a Mon Calendrier,

E7 : Oui.

HB : Et il y a Facebook bien sûr pour des raisons de santé. Euh, est-ce que vous, pour ce qui est de Facebook, est ce que vous, vous consultez, vous n'avez pas mentionné ce que je veux dire les pages Facebook ou les groupes spécifiques ? C'est-à-dire, est ce que vous consultez des pages spécifiques, ou bien juste il vous arrive de passer en revue très brièvement ?

E7 : Non, non. Je fais partie de groupes, c'est des groupes, comme, les groupes de régimes, ou bien c'est plus des groupes de régimes, oui !

HB : Et est-ce que vous avez un nom de groupe ? Vous vous rappelez d'un nom, ou bien ?

E7 : Oui, BBG régime (rires).

HB : Et, quelle différence faites-vous entre l'usage de ces groupes, et l'usage des applications mobiles ?

E7 : Euh, les applications mobiles de santé ?

HB : Oui, oui, bien sûr, c'est-à-dire DocteurClic et Mon Calendrier, que vous avez mentionnés au niveau du questionnaire.

E7 : Oui, euh, au niveau des applications je suis sûre, c'est plus sûr que sur les groupes, parce que normalement c'est géré par des professionnels de santé et tout, or que dans les groupes sur Facebook, c'est juste des gens comme moi, qui partagent l'information, on n'est pas sûrs si elle est correcte ou non.

HB : Elle est fiable, oui !

E7 : Oui, par contre sur applications, on sait très bien, par exemple DocteurClic, on sait très bien que, on prend des informations de médecins, par de n'importe qui.

HB : Et, comment saviez-vous qu'il y a des professionnels de santé derrière cette application-là ?

E7 : Ah, je pourrai pas savoir, c'est juste que je me fie à ça et puis.

HB : Et, quelle est l'utilité de ces applications, euh, pour vous informer, c'est-à-dire est-ce qu'elles ont un impact positif ou négatif sur vos pratiques au quotidien ? Euh, est ce que sont-elles adaptées à vos besoins informationnels ? Et qu'est-ce que ça vous apporte de plus ?

E7 : Bof, des fois c'est positif, euh. Par exemple quand, quand, quand on me donne des remèdes naturels ou bien quand j'arrive à savoir, euh, ma maladie par exemple, elle m'aide à cibler mieux ma maladie, mais par contre des fois, euh, je fais une simple recherche et il me donne une maladie (rire) très grave tel que le cancer ou bien des trucs comme ça, et du coup, des fois c'est juste, des fois c'est exagéré, des fois peut être que c'est moi qui a, qui n'a pas su comment décrire les symptômes, (silence), donc.

HB : Justement, vous avez mentionné au niveau du questionnaire que non seulement l'application DocteurClic vous a permis ou plutôt vous permet d'obtenir des réponses exactes, mais vous a déjà permis l'identification d'une maladie donnée !

E7 : Oui, oui !

HB : Est-ce que vous souhaitez détailler ceci ou bien ça reste confidentiel pour vous ? C'est-à-dire, me relater réellement ce qui s'est passé ?

E7 : Euh, Euh.

HB : C'est-à-dire comment ça s'est passé, euh, lorsque DocteurClic a identifié votre maladie, quel était cette maladie ? Est-ce que vous étiez entrain de souffrir de quelque chose ? Vous avez fait des recherches ? Oui ?

E7 : Oui, oui, je souffrais au niveau de l'estomac, DocteurClic m'avait dit que, comme quoi ça pouvait être une ulcère, un ulcère un ulcère ! Et quand je suis allée voir le médecin, c'était le cas !

HB : C'était le seul cas où vous avez d'autres exemples ?

E7 : Euh, pour le moment c'est le cas dont je me rappelle.

HB : D'accord, et, est ce que vous accédez à ces dispositifs par votre téléphone (smartphone) ou bien tablette ou autre objet connecté ?

E7 : Alors, c'est surtout par mon téléphone et mon ordinateur.

HB : Et à quelle fréquence cherchez-vous l'information au sein de ces dispositifs ?

E7 : Je ne dirai pas quotidiennement, mais à chaque fois que...

HB : En cas de besoin ?

E7 : Oui, en cas de besoin, exactement.

HB : Et le faites-vous à partir de chez vous, au boulot, dans la rue, ou dans, ou là où il y a le besoin ?

E7 : Quand c'est sur mon téléphone donc, euh, pas de problèmes, même dans la rue j'ai pas de problèmes. Mais quand je consulte à partir de mon PC bien sûr à la maison !

HB : Et par quel biais surveillez-vous les informations au sein de ces dispositifs ; c'est-à-dire, est ce que à chaque fois vous consultez ces dispositifs pour obtenir l'information ou ils ont un système d'alertes ou bien il y a des fils RSS ou on vous envoie des mails ou.. ?

E7 : C'est selon la gravité de ce que je ressens, si, si c'est vraiment insupportable c'est directement chez le docteur, si c'est des symptômes moins graves, je me contente de consulter une application.

HB : Alors ce que je voulais dire c'est que, comment faites-vous savoir que, qu'il y a quelque chose de nouveau, qu'il y a de l'actualité au sein de l'application ? Est-ce que vous la consultez à chaque fois ? Ou bien l'application vous envoie des alertes ? Et là vous la consultez après avoir vu l'alerte.

E7 : Non, bien sûr je reçois des notifications pour mon application Mon Calendrier. Je l'ai changé récemment, c'est Flo, ce n'est plus mon calendrier.

HB : CLO ?

E6: Flo, Flo, F-L-O ! Euh, alors l'application fait des mises à jour seule, à chaque fois, et je reçois des notifications par rapport à ça, et je reçois des notifications aussi quand ils ont un nouvel article, alors à chaque fois ils font un article sur la santé, c'est surtout femmes, donc...

HB : Oui, oui, oui !

E7 : Donc, il y a des articles, euh, (silence), à chaque fois ils postent un article j'ai une notification comme quoi y a un article disponible, je rentre le lire et puis je ressors !

HB : Et pourquoi vous avez changé d'usage ? C'est-à-dire, de mon, de l'application Mon Calendrier vers l'autre application ?

E7 : Alors sincèrement, euh, j'ai changé de téléphone, mais j'ai changé avec l'application (rire). Et, et c'est plus populaire, normalement c'est plus populaire ! J'ai reçu, mes amies me l'ont recommandé, et du coup je l'ai installé !

HB : Et utilisez-vous d'autres sources d'informations en parallèle ?

E7 : Euh, sur quelle type d'informations ?

HB : Les informations de santé, bien sûr ! C'est-à-dire, mis à part ces applications, mis à part les groupes Facebook, est ce que vous utilisez d'autres sources d'informations ?

E7 : Euh, (silence) des sites internet. Je recherche sur le moteur Google, et il me, il me fait ressortir pleins de résultats et je choisis le site mais je ne me rappelle pas des sites, juste...

HB : Et avez-vous déjà trouvé des informations contradictoires dans plusieurs applications ou plusieurs...

E7 : Oui, oui, tout le temps !

HB : Et dans ce cas, qu'aviez-vous fait ?

E7 : Bah, (silence), bah, je vais chez le médecin !

HB : Et, est ce que vous vous souvenez d'un cas particulier, c'est-à-dire une situation réelle de constatation d'informations contradictoires ?

E7 : Euh, bah oui ! Dernièrement, j'avais un petit bouton, (rire), et quand j'ai recherché sur internet j'ai trouvé que c'était peut-être un, un cancer malin ou bien je sais pas comment, et quand je suis partie chez le docteur il m'a dit que c'était juste une petite infection ! (Silence) Donc, c'est pas toujours fiable. C'est préférable de voir un médecin !

HB : C'est sûr ! Est-ce que vous constatez de contraintes liées à la disponibilité et à l'accès à l'information souhaitée au sein de ces applications ?

E7 : Euh, pardon, je n'ai pas compris ?

HB : C'est-à-dire, est ce qu'il y a des difficultés pour accéder à l'information ou bien c'est facile ?

E7 : Non, non, non, non, non ! L'information elle est là, c'est, on la trouve ; on trouve pleins d'informations mais est-ce que c'est une information juste ou non ? C'est ça le problème ! On ne sait pas si c'est concret.

HB : Donc là, ce que je suppose, c'est que, euh, vous préférez opter pour les applications, ou plutôt vous croyez en les applications que vous utilisez plus que les groupes Facebook parce que ces applications sont fiables en termes d'informations ?

E7 : Oui, oui, c'est parce que normalement c'est fait par des professionnels et non pas un groupe de gens normaux qui...

HB : Et, vous-est-il déjà arrivé d'échanger avec d'autres internautes ou d'autres usagers sur des questions liées à la santé ?

E7 : Non, pas vraiment !

HB : Et pourquoi ?

E7 : Je lis l'information et je sors ! (rires)

HB : Pourquoi, c'est-à-dire, est ce qu'il y a une crainte d'induire les autres en erreur ? Ou bien juste comme ça par méfiance ?

E7 : Si je veux échanger une information sur la santé, je préfère voir le médecin avec qui échanger qui va me dire un constat fondé, pas voir avec une personne normale qui a, je sais pas qui a fait médecine ou non, donc je préfère voir un professionnel !

HB : Et est-ce que ces applications et les groupes Facebook ont eu un impact donné sur vos pratiques en communication avec votre entourage, votre famille, vos amis ? C'est-à-dire, après l'usage ou après le commencement de l'usage de ces dispositifs, est ce qu'il y a eu un changement en matière de manière de communiquer avec votre entourage, vos amis ? Bien sûr, communiquer en termes de santé ?

E7 : (silence) Euh, en termes de santé ?

HB : Oui !

E7 : Euh, non ! Non, pas vraiment.

HB : Et est-ce que vous utilisez un pseudonyme ou bien vous renseignez votre nom réel au sein de ces applications ?

E7 : Non, non, je le fais en anonyme !

HB : Pourquoi ?

E7 : Je, je consulte, je ne fais que consulter. Sauf pour les applications sur téléphone, alors ça, je suis, alors ici je suis obligée d'avoir un compte, donc, mais en ce qui concerne les sites sur internet non, je reste en anonyme, je préfère !

HB : Et pour les applications, est ce que vous renseignez vos vraies données personnelles ?

E7 : Oui !

HB : Et aussi vos vraies données personnelles de santé ?

E7 : Euh, oui !

HB : Pourquoi ?

E7 : Parce que normalement c'est confidentiel, donc...

HB : Confidentiel c'est-à-dire, vous voulez dire que c'est sécurisé ?

E7 : C'est sécurisé oui.

HB : Et, justement vous l'avez mentionné au niveau du questionnaire, et comment savez-vous que c'est sécurisé ? C'est confidentiel ? Ça se fait dans le respect de l'intégrité et de la confidentialité des données ?

E7 : Parce que déjà c'est des applications de santé, donc c'est pas une application qui va divulguer votre vie personnelle ou bien, juste la santé, donc il y a pas trop, trop à savoir sur, trop, y a pas de risque, je ne vois pas de risque ! Même si c'est divulgué, je ne vois pas de risque.

HB : Et vous arrive-t-il d'autoriser la géolocalisation de votre téléphone ?

E7 : Par contre non, non, la géolocalisation non, je ne l'active pas !

HB : Pourquoi ?

E7 : Euh, je veux pas que les gens sachent où je suis ou bien, non, je préfère, euh, désactiver l'option localisation !

HB : Et quelle différence faites-vous en général entre, euh, le partage des données personnelles, et le partage des données personnelles de santé ?

E7 : (silence) Euh, est ce que vous pouvez répéter la question ?

HB : Euh, quelle est la différence pour vous, euh, est ce que le partager ses données personnelles et partager ses données personnelles de santé c'est pareil ou il y a une différence entre les deux ?

E7 : Non, il y a une différence bien sûr.

HB : Laquelle ?

E7 : Euh, pour mon cas, je n'ai pas trop à partager sur, sur, sur ma santé, parce que déjà j'ai pas de problèmes de santé, je n'ai pas de problèmes de santé graves. Donc, même si ça se partage je n'ai pas de problèmes ; par contre pour ma vie personnelle non, je préfère que ça reste.

HB : Confidentiel

E7 : En anonyme, oui confidentiel voilà.

HB : Et selon vous est ce que l'utilisateur de ces applications devrait il posséder des compétences spécifiques pour bien maîtriser l'usage de ces dispositifs bien sûr ?

E7 : Non, je pense que c'est simple ; il y a des applications, c'est simple, c'est assez simple, y a pas des trucs compliqués.

HB : Et, et consultez-vous vos statistiques d'usage au niveau de FLO par exemple ou docteur clic ?

E7 : Euh, oui, je le fais mensuellement !

HB : Et qu'en faites-vous lorsque vous les consultez ?

E7 : Pardon ?

HB : Qu'en faites-vous, c'est-à-dire vous voyez vos statistiques d'usage et après ? Est-ce que c'est juste...

E7 : Ba pour FLO, il faut que ça reste actualisé, comme ça je n'ai pas d'informations erronées.

HB : C'est-à-dire, si j'ai bien compris, vous consultez vos statistiques d'usages et après vous vous renseignez de nouvelles données actualisées ?

E7 : Exactement !

HB : D'accord, et êtes-vous préoccupées par la protection de vos données personnelles sur le web en général et les applications mobiles ?

E7 : Oui, bien sûr.

HB : Pourquoi ?

E7 : Surtout sur les réseaux sociaux.

HB : Pourquoi ?

E7 : Lorsqu'on voit pleins de, on voit quotidiennement des gens qui, qui...

HB : Qui se plaignent, qui ont eu des problèmes ?

E7 : Oui, oui, qui perdent leurs comptes, qui sont, euh, hackés comme on dit, ou bien on divulgue le contenu de leur téléphone. Alors, des trucs comme ça.

HB : Et avez-vous déjà eu un conflit avec ces applications ? Ou un problème donné ?

E7 : (silence) On m'a déjà, pour Facebook, on m'a déjà hacké, mais je l'ai récupéré.

HB : Et pour DocteurClic ou Mon Calendrier, non ?

E7 : Non

HB : Jamais ?

E7 : Non, jamais !

HB : Et est-ce que vous connaissez des personnes qui n'utilisent pas ce genre d'applications ?

E7 : Ma mère ! (sourire).

HB : Selon vous, pourquoi ?

E7 : Euh, elle peut pas se fier à internet ! Elle préfère aller directement chez un médecin, et elle le fait régulièrement !

HB : Bien. Et connaissez-vous des personnes qui refusent de partager leurs données personnelles de santé ?

E7 : Euh, non, sincèrement, je ne sais pas !

HB : Et aviez-vous déjà consulté les conditions générales d'utilisation des applications que vous utilisez ? Les applications mobiles bien sûr !

E7 : Ba sincèrement, j'accepte sans lire parce que c'est trop long donc...

HB : Et avant de terminer l'entrevue, avez-vous quelque chose à rajouter ? Quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir ?

E7 : Ba, non, pas vraiment.

HB : Dans ce cas merci beaucoup Basma pour la qualité de vos réponses et pour le temps accordé, et à la prochaine, merci, au revoir !

E7 : Merci à toi, avec plaisir, au revoir !

VII.VIII Entretien avec E8, homme, 26 ans, usager de l'application mobile de sport MyFitnessPal

Date et lieu de l'entretien : le 06/08/2018 à Marrakech.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E8 ; **Sexe :** Homme ; **Age :** 26 ans ; **Fonction :** Cadre bancaire à Marrakech.

Durée : 21:52 mn.

HB : Bonjour X. Merci pour le temps accordé à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com au centre de recherche sur la médiation à l'université de Lorraine. En effet, je m'intéresse aux usages des applications mobiles de santé au Maroc ; votre perception, votre avis personnel, et expérience en matière d'usage de ce des applications mobiles de santé nous intéresse. Avant de commencer, acceptez-vous que cette entrevue soit enregistrée ? Sachant bien que son traitement sera totalement anonymat et dans le respect de la déontologie de la recherche.

E8 : Bien sûr il n'y a pas de soucis.

HB : Merci. Alors, tout d'abord, pourriez-vous brièvement vous présenter, c'est-à-dire, votre âge, votre métier, votre statut, qu'est-ce que faites-vous dans la vie, votre niveau d'étude et bien sûr la discipline de vos études ?

E8 : D'accord, donc j'ai 26 ans, euh, d'origine de Marrakech, j'ai deux diplômes en fait, j'ai un diplôme de technicien spécialisé en commerce international, et un brevet bancaire au centre CIHPT spécialisé en chargé clientèle, et actuellement je travaille à la banque.

HB : Parfait ! Et maintenant on va aborder grosso modo vos usages d'internet. Voudriez-vous me dire depuis quand utilisez-vous internet ?

E8 : Ah, depuis très longtemps ! Depuis l'époque de MSN et les trucs (rire), je suis rentré depuis 2010 je pense 2009 (rire).

HB : Et, selon vous, quels sont les avantages d'internet et quelles en sont ses limites ?

E8 : Les avantages c'est l'accessibilité à l'information, ça facilite la communication, la rapidité d'accès aussi ; et ses avantages, ses inconvénients plutôt ses limites comme vous avez dit bien, je pense que c'est un peu question de confidentialité et de sécurité parce que, euh, on remarque dernièrement qu'il y a beaucoup de piratage, de hackage, les hackers sont donc, sont très vulnérables pour les hackers. Donc franchement, quand on a des informations c'est un peu risqué, donc internet n'était pas encore très très très bien développé au niveau de sécurité et au niveau de piratage.

HB : Et si vous utilisez internet pour vous informer, quels sont les sites que vous consulter le plus souvent ?

E8 : Bah franchement, le moteur de recherche Google, carrément, et après ça dépend des sites ! Moi, j'ai, j'essaie de visiter un peu de forums, j'essaie de voir des sites qui sont un peu connus, certifiés.

HB : Bien, et pour communiquer, quelles sont les sites que vous utilisez le plus souvent ?

E8 : Bah c'est pas des sites mais c'est plutôt des applications, j'utilise carrément Facebook ou Whatsapp, c'est tout.

HB : Maintenant je vais aborder les pratiques d'information dans le domaine de la santé, bien sûr au niveau des applications mobiles que vous utilisez, notamment ce que vous avez mentionné sur le questionnaire, MyFitnessPal, Et, consultez des informations de santé sur internet ? Maintenant je parle d'internet, et non pas de l'application, en général !

E8 : Oui, oui, bien sûr, bien sûr. J'ai une famille qui est assez, donc intéressée côté médicaments (rire) traitement à vie, donc, chaque fois mon père vient me demander un médicament, ses effets néfastes, donc je consulte internet pour ça, des sites comme santé.com, ou des trucs du genre. Donc je les consulte fréquemment !

HB : Donc, le faites-vous pour vous-même ou bien vous arrive-t-il des fois de le faire pour vos proches ou vos amis, votre famille ?

E8 : Euh, pour les deux, pour les deux ! Je le fais pour moi-même des fois si j'ai des soucis intestinaux, ça m'arrive souvent donc j'essaie de consulter un peu quel genre de médicaments il me faut, des conseils de régime alimentaire, et aussi pour mes proches aussi.

HB : D'accord, d'accord ! Et, quel est l'utilité de l'application que vous utilisez pour vous informer ? C'est-à-dire est ce qu'elle a eu un impact positif ou négatif sur vos pratiques au quotidien ? Si oui lequel ? Est-ce qu'elle est adaptée à vos besoins informationnels ?

E8 : Donc je vous explique, donc c'était le conseil d'un ami à moi avec qui on partageait le même sport, la même discipline, c'était la musculation. Donc il m'a conseillé l'application MyFitnessPal. Bah en fait, le concept de cette application, c'est qu'elle détermine le nombre de calories, de protéines, de sucre, euh, que doit contenir votre corps, que vous devez donner à votre corps pour avoir le résultat obtenu, donc en fait au début, on enregistre nos objectifs, notre poids, si on veut acquérir en masse ou plutôt vers la sèche, donc ça dépend de votre objectif, j'ai trouvé ça franchement utile, parfois, pas très très affiné en terme, donc, d'options, mais bon, en général en bref ça m'a assez été utile pour un certain moment mais franchement j'ai laissé tomber au bout de quelques mois.

HB : Pourquoi vous l'avez laissé tomber ?

E8 : Parce que juste le fait de calculer à chaque fois combien il nous faut (rires), les trucs, ça m'a un peu soulé, et alors je ne peux pas... (Rires)

HB : Je vois ! Et, je suppose que vous utilisez ou plutôt vous accédez à cette application via votre smartphone ?

E8 : Effectivement, oui.

HB : Et, lorsque vous étiez entrain de l'utiliser, c'était à quelle fréquence ? Quotidienne, hebdomadaire, plusieurs fois par jour ou bien ça dépend de vos séances de sport ?

E8 : Effectivement, ça dépend de mes séances de sport et des fois c'est même quotidiennement, ou des fois carrément il vous donne l'objectif de la semaine, donc que je la fréquente voilà oui !

HB : Et vous l'utilisiez dans la salle de sport ou bien chez vous ou bien au boulot ou bien ça dépend aussi ?

E8 : Euh, non en fait avant et après, donc genre avant juste pour consulter les objectifs, combien on doit consommer en termes de protéines, après à la fin de journée on enregistre ce qu'on a mangé, combien ce qu'on a bu, combien de litres d'eau, combien on s'est entraîné, et après nous donne comme un récap ou donc une conclusion de ce qu'on a fait et le résultat.

HB : Et par quel biais surveillez-vous ces informations sur cette application ? C'est-à-dire, est ce que l'application vous donnait des notifications quotidiennes ou bien vous étiez obligés à chaque fois de, d'ouvrir l'application pour la consulter, ou bien comment ?

E8 : Non, c'était à chaque fois je dois l'ouvrir pour enregistrer ce que j'avais fait pendant la journée ; donc, c'était pas donc des notifications.

HB : Et utilisez-vous d'autres sources d'informations en parallèle ?

E8 : En ce qui concerne la musculation ?

HB : La santé ! La musculation et la santé en général !

E8 : Bah par internet pas tellement, des conseils de coach parfois ou de médecins oui, et voilà donc si, si vraiment je ne suis pas satisfait par internet, je vais consulter un médecin direct, un spécialiste que je préfère, pas un généraliste, et voilà !

HB : Et, avez-vous déjà trouvé des informations contradictoires, bien sûr au niveau de ces sources d'informations ?

E8 : Bah je ne dirai pas contradictoires, mais des informations requérantes, des fois des informations basées juste sur un vécu d'une certaine personne ; donc, c'est pas franchement très très fiable, et on a mal à savoir si c'est vraiment ça ou pas.

HB : Est-ce que vous vous souvenez d'une situation en la matière ? C'est-à-dire un exemple concret ou bien ça vous échappe ?

E8 : Euh, bah je vous donne par exemple un exemple, par exemple de la pastèque, donc je n'arrêtais pas de lire que c'était, que c'était, qu'elle avait beaucoup de bienfaits, des trucs, que c'était bon pour la santé, et en fait j'ai vécu, vraiment j'ai trop trop affiné mes recherches et j'ai beaucoup recherché pour enfin de compte trouver que c'était assez, que ce n'était pas tellement bon en ce qui concerne les intestins, parce qu'une certaine dose, ça causait donc des gonflements, ça causait des nausées, oui voilà !

HB : Et au niveau de l'application MyFitnessPal, euh, jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations présentées sur ce dispositif ? C'est-à-dire, comment faites-vous savoir, euh, si ce qui est affiché au niveau de cette application est véridique et fiable ?

E8 : Bah, euh, donc j'ai suivi le conseil de mon ami comme je l'ai dit et c'est quelqu'un de fiable, j'ai lu également les commentaires avant de télécharger l'application, la note qu'on lui a attribué donc sur Play store, voilà donc c'est à peu près ça donc mais franchement je n'ai pas cherché à vérifier si c'était pareil sur d'autres sites ou d'autres applications.

HB : D'accord ! Maintenant, on passera à la deuxième partie qui concerne les pratiques communicationnelles sur cette application. Et la première question, est ce que vous est-il déjà arrivé d'échanger avec d'autres usagers de la même application ?

E8 : Oui, bien sûr, bien sûr !

HB : Et, sur quoi vous échangez, les sujets, c'est-à-dire, est ce que c'était principalement la musculation ou bien sujet après sujet donc c'était un peu diversifié ?

E8 : En ce qui concerne l'application, c'était principalement la musculation ou un régime alimentaire, il y avait même des amis à moi qui ne faisait pas de muscu, mais genre ils avaient un objectif de mincir, ou quelque chose du genre, donc on lui racontait aussi. Et à part l'application bien sûr on a des discussions médicales des fois, c'est un peu des discussions qui

concernent la médecine bien sûr. Donc, ça dépend de chacun l'objectif qu'il a, il vient nous en parler, donc on peut polémiquer dessus, chacun donne des conseils s'il en est sûr.

HB : Et est-ce que cette application disposait d'une plateforme intégrée où l'ensemble des usagers pouvaient communiquer ou échanger à l'intérieur de l'application ? Une sorte de forum ou un sorte de.. ?

E8 : Non, non, non ! Non, il n'y avait pas ça, non ! C'était juste consulter, effectuer des, des opérations.

HB : Et quelles sont les conséquences de l'usage de cette application sur vos pratiques en communication. C'est-à-dire est ce que votre manière ou votre façon de communiquer, au niveau qualitatif bien sûr, a-t-elle changé avec votre entourage, avec les acteurs de santé ?

E5: Oui, bien sûr, ça m'a permis un peu d'être un peu plus averti en ce qui concerne les besoins de mon corps en termes de protéines, de calories, et tout ça. Donc, bien sûr ça a changé un peu ma façon de parler en ce qui concerne la discipline musculation et tout ce qui est nourriture tout ce qui est apports quotidien en ce qui concerne le corps. Donc, oui ça a un peu changé mais bon pas tellement, parce que comme j'ai dit je ne suis pas très très, je ne l'ai pas utilisé pendant beaucoup de temps donc , et c'était un peu restreint comme information donc c'est pas un truc très très informatif !

HB : Et comment savez-vous que c'était restreint ?

E8 : Bah parce que les informations étaient genre, euh, stables, c'était des informations basiques il n'y avait pas d'actualisation...

HB : C'était pas dynamique ?

E8 : C'était pas dynamique, il y avait pas d'actualisation d'informations, il y avait pas beaucoup d'affinité dans la recherche, donc c'était un truc voilà, tu donnes l'information et il te donne le résultat direct, te fatigue pas à chercher (rires).

HB : Et, est-ce qu'on, avant d'utiliser cette application, est-ce qu'on exige à l'utilisateur, euh, de créer un compte ou d'opter pour un pseudonyme, ou quelque chose du genre ? ou bien c'est direct ?

E8 : Franchement, je ne me souviens pas tellement, mais je pense qu'il n'y avait pas de pseudonyme je ne pense pas ! En fait on enregistrerait directement donc, notre poids, notre taille notre âge et notre objectif quoi donc, on n'avait pas des trucs du genre !

HB : Et lorsque vous étiez entrain d'utiliser cette application, est ce que vous renseignez vos vrais données personnelles ?

E8 : Oui, bien sûr !

HB : Et, qu'en est-il de vos données de santé ? C'était aussi des vraies données de santé ?

E8 : Oui bien sûr, mais ils en demandaient pas tellement des données de santé franchement, ils en demandaient pas tellement !

HB : Et, pourquoi vous avez opté pour de vraies données personnelles au lieu d'utiliser de fausses données ?

E8 : Pour avoir des résultats plus pertinents.

HB : Hum, bien ! Et, autorisez-vous la géolocalisation de votre mobile ?

E8 : Euh, non, ça je n'autorise pas !

HB : Pourquoi ?

E8 : (Rires) Je ne préfère pas tellement, je ne préfère pas que les gens savent où je suis, c'est juste un truc que j'ai de ne pas activer ça !

HB : Et au niveau du questionnaire, vous aviez mentionné que vous n'êtes pas inquiet de la sécurité de vos données personnelles.

E8 : Oui !

HB : Et, pourquoi ?

E8 : ça dépend sur, ça dépend sur certaines applications mais pas sur tout donc, genre comme Facebook par exemple, franchement je ne me soucie pas tellement, je ne me soucie pas tellement.

HB : Pourquoi ?

E8 : Je pense que c'est assez, je pense que c'est assez sécurisé, j'ai suis évidemment, donc, l'affaire Mark Zuckerberg, président, donc ce qu'il a dit est vraiment pertinent donc, je pense que c'est très très sécurisé à mon avis.

HB : Et comment savez-vous que c'est vraiment sécurisé, mis à part les déclarations du fondateur de Facebook ?

E8 : Bah il y a plusieurs millions d'utilisateurs, franchement, donc s'il y a eu, s'il y a eu un problème en ce qui concerne une seule personne, il doit y avoir déjà un buzz donc il y aura plusieurs gens qui auront réclamés ! Franchement il y a une personne un jour qui est venu dire voilà mes données ont été piratées (rires) un truc du genre ! Les données personnelles à part Facebook, c'est pas des données vraiment, genre extraordinaires : c'est juste, c'est juste genre date de naissance, numéro de téléphone, des trucs, des trucs basics.

HB : Et, pour l'usage de cette application, est ce que l'utilisateur devrait posséder des compétences spécifiques pour maîtriser son usage ? Ou bien c'est pratique pour tout le monde ou... ?

E8 : Bah, je pense pas non, juste qu'il soit un peu averti en ce qui concerne comment utiliser des applications, qu'ils connaissent bien un peu la langue.

HB : La langue Française vous voulez dire ou... ?

E8 : Française ou Anglaise ! Donc voilà, et je trouve qu'ils devraient être un peu plus prudents pour ce qu'ils publient !

HB : C'est sûr ! Et, quelle différence faites-vous en général entre le partage des données personnelles et le partage des données personnelles de santé ?

E8 : Je pense que le partage des données personnelles de santé est un peu (silence), plus confidentiel que d'autres données ; parce qu'on peut vous atteindre facilement, je vais être un peu parano mais c'est juste un exemple, par exemple si quelqu'un a quelque chose contre lui, il peut savoir par exemple si vous avez une allergie contre quelque chose comme le beurre de cacahuète par exemple, bah il peut facilement en mettre un jour juste comme ça, et voilà ! Donc c'est un peu délicat de donner les données médicales quand même, ah les données de santé c'est un peu délicat oui !

HB : Et, êtes-vous déjà entré en conflit avec ce dispositif ? C'est-à-dire avec l'application ? Non ?

E8 : Non, non, pas tellement, non !

HB : Et, connaissez-vous des personnes qui n'utilisent pas ce genre d'applications ?

E8 : Oui, y en a plein !

HB : Et selon vous, pourquoi ?

E8 : Je pense qu'ils ne sont pas très très intéressés, ou juste la flemme d'aller vérifier l'information.

HB : Et connaissez-vous des personnes qui refusent de partager leurs données personnelles de santé ?

E8 : Oui, oui !

HB : Et selon vous pourquoi ?

E8 : Bah, franchement, j'aurai demandé de discuter les mêmes réponses, les données c'est un peu délicat de communiquer les informations ! Euh, pourquoi les gens ne veulent pas voir ça genre ça sert à quoi de donner mes informations de santé, personne n'a le droit de savoir si je suis atteint d'une maladie ou quelle est... voilà, c'est ce qu'ils répondent généralement !

HB : Et, avez-vous déjà consulté les conditions générales d'utilisation de cette application ?

E8 : De MyFitnessPal ?

HB : Oui !

E8 : (Rires) Euh, pour être sincère non, j'ai direct accepté les conditions, et voilà (rire) !

HB : Non, parce que c'est déjà le fait que vous lisiez les commentaires et la note attribuée à l'application c'est déjà ça !

E8 : Voilà.

HB : Et, avez-vous déjà vérifié le, le propriétaire de cette application ? C'est-à-dire, qui est l'éditeur de cette application ? Non ?

E8 : Non, franchement non !

HB : Et, avant dernière question, est ce que vous constatez un changement au niveau de vos pratiques d'informations ou de communication après l'exploitation de vos données personnelles par cette application ?

E8 : Euh, j'ai pas bien saisi la question (rires) je vois pas qu'est-ce que vous voulez dire ?

HB : Alors, après, après avoir utilisé cette application grosso modo, soi-disant si on veut récapituler. Euh, est ce que vous avez constaté un vrai changement au niveau de vos pratiques en information ? C'est-à-dire comment vous chercher l'information, les sources que vous utilisez, et vos pratiques en communication ? C'est-à-dire comment vous communiquer, euh, la qualité de votre, euh, du contenu de, des informations que vous communiquez sur la santé, etc. ?

E8 : Oui, certes je fais beaucoup de recherches en termes de la santé et bien sûr mon jargon médical a un peu changé, j'ai, j'ai perfectionné un peu mes consignes médicales, enfin j'essaie. J'essaie d'en dire un peu moins pour pas induire les gens en erreur, je les invite plutôt à consulter un médecin, mais bon si je peux aider je le fais, parce que comme je vous ai dit, donc j'ai des parents qui utilisent des traitements donc à vie, donc à chaque fois je me renseigne sur un certain médicament donc ça me fait un peu une culture générale en terme, oui voilà, donc, oui j'ai un peu un certain bagage !

HB : Avant de terminer l'entrevue, avez-vous quelque chose à rajouter ? Quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir ?

E8 : Euh, je pense que la décision d'informations en terme médicale et en termes de santé elle est un peu très très...

HB : Délicate ?

E8 : Ici au Maroc... Non, mais, il y a pas, il y a pas d'informations carrément. Je voudrai pas dire qu'il y a pas d'informations, mais franchement on n'a pas de site sûr, on n'a pas d'informations dans les news, dans notre journal et des trucs qui pourraient nous être pratiques, genre un journal quotidien, euh, en terme de médecine et en terme de santé, il y a pas par exemple en France dans les chaînes M6 et TF1 on trouve toujours, voilà des petits flashs ou même pas qui parlent un peu de santé donc là on n'a pas ça, franchement, on n'a pas, on est obligés d'aller chercher l'information nous-même, et parfois les sites ne sont pas fiables en terme de, parfois on trouve juste des forums.

HB : Donc là vous parlez du côté médiatique !

E8 : Du côté médiatique, effectivement, oui !

HB : Donc, merci Anas pour cette, ces informations, et surtout merci pour le temps accordé à cet entrevu !

E8 : Y a pas de soucis, c'est un plaisir !

HB : Au revoir !

E8 : Et bonne chance !

VII.IX Entretien avec E9, homme, 27 ans, usager de l'application mobile de mesure des fréquences cardiaques Heart Rate Monitor

Date et lieu de l'entretien : le 11/08/2018 à Tanger.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E9 ; **Sexe :** Homme ; **Age :** 27 ans ; **Fonction :** technicien 3^{ème} grade (comptable) dans la fonction publique.

Durée : 18:31 mn.

HB : Bonjour X. Tout d'abord, merci pour le temps accordé à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com à l'université de Lorraine. Tu sais bien que je m'intéresse aux usages des applications mobiles de santé au Maroc ; et ce qui m'intéresse le plus : votre perception et avis personnel, et surtout expérience en la matière. Et, avant de commencer, est-ce que vous acceptez que cette entrevue soit enregistrée ? Sachant bien que son traitement sera totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de recherche.

E9 : Oui, bien-sûr. Pas de problème, pas de problème.

HB : Alors on commencera par une brève description de votre part ; c'est-à-dire, présente-toi, tu me donnes ton âge, le métier et occupation, ville de résidence, ce que tu fais maintenant dans la vie et la discipline de vos études.

E9 : D'accord, donc je m'appelle X, j'ai 27 ans. Je travaille en tant que comptable, dans une administration publique à Tanger, Euh...

HB : Et les études ?

E9 : Les études, j'ai déjà un master en management à l'université de Casablanca.

HB : Quel type de management ?

E9 : Le management de transport et de la logistique.

HB : Alors, maintenant on va aborder les usages d'internet en général. Depuis quand utilisez-vous internet ?

E9 : Ça fait longtemps, ça fait longtemps ! Je pense depuis l'âge de 12 ans, 13 ans.

HB : Et selon vous, quels sont ses avantages et ses inconvénients ?

E9 : Voilà, pour les avantages, il y en a plusieurs, voilà, l'internet aide à trouver les informations, il m'aide à, voilà, à faire des recherches dans les études, il m'aide dans le côté du plaisir, voilà voir des vidéos des films, des trucs comme ça.

HB : Pour les inconvénients ?

E9 : Oui, pour les inconvénients, voilà le premier inconvénient c'est la perte du temps. Voilà, donc quand je suis occupé par un truc de plaisir ça prend beaucoup de temps, voilà ; et parfois quand j'essaie de chercher une information, il donne pas une information ciblée, voilà, parfois, parfois.

HB : Précise.

E9 : Oui précise exactement.

HB : Et quels sont les sites que vous consultez le plus souvent pour vous informer ?

E9 : Au début je suis toujours le site Google, voilà, pour commencer, voilà, en général. Mais pour des trucs plus ciblés, j'utilise par exemple, quand je fais une recherche dans le côté de la logistique, il y a un site qui s'appelle Conseil Logistique, par exemple. Pour faire des connaissances il y a bien sûr Facebook, pour voir des vidéos de n'importe quel domaine il y a bien sûr YouTube, voilà ! Donc les sites les plus connus.

HB : Et pour communiquer ? A part Facebook, utilisez-vous un site spécifique ?

E9 : Pour communiquer à travers Facebook ?

HB : Non, non ! Pour communiquer avec d'autres internautes, d'autres usagers !

E9 : Oui, oui.

HB : à part Facebook, est ce que vous utilisez un autre site web ou moteur de recherche ou réseau social ?

E9 : Oui, bien sûr, il y a le réseau de WhatsApp qui est sur le téléphone bien sûr !

HB : Alors, maintenant je vais aborder vos pratiques d'information dans le domaine de la santé. Et, consultez-vous des informations de santé sur internet ?

E9 : Oui, bien sûr, de plusieurs fois, je vois des vidéos, voilà, j'ai quelques applications qui concernent la santé sur mon téléphone, et j'aime de temps en temps voir les nouveautés de ce domaine, voilà.

HB : Et concernant l'application, Alors, je cherche, vous avez déclaré que vous utilisez l'application Heart Rate Monitor.

E9 : Oui, exactement.

HB : alors vous êtes le premier, mon premier interlocuteur ou mon premier interviewé qui déclare utiliser ce genre d'application. Et je voudrai savoir tout d'abord les raisons, est-ce que c'est, les raisons d'usage, est-ce que c'est par gratuité, par nécessité, par recommandation, un problème de santé ?

E9 : Euh, non, il n'y a pas un problème de santé. Normalement, dans chaque téléphone, il y a un moyen qui permet d'installer des applications, c'est le Play store. Un jour j'étais en train de chercher dans les applications, et j'ai trouvé cette application, alors j'ai téléchargé elle est gratuite. L'avantage c'est, il me permet de savoir ma tension, voilà, il me permet de savoir, il me donne des informations sur le côté de la cardiologie, voilà, est ce que ma situation sanitaire est correcte ou non, voilà, des fois en fois j'aime l'utiliser pour, juste pour s'assurer, voilà.

HB : Et est-ce que cette application a eu un impact positif ou négatif sur vos pratiques quotidiennes, sur votre vie quotidienne ?

E9 : Non, elle est positive, elle est positive, voilà. Parfois j'aime l'utiliser après, après que je fais le sport, parfois je l'utilise par exemple quand je suis au stress, parfois dans un état normal.

HB : Et à quelle fréquence cherchez-vous l'information au sein de cette application ? C'est-à-dire, est-ce que c'est quotidiennement ? Chaque jour ? Une fois par semaine ? Ou ça dépend de la situation, des circonstances ?

E9 : Ça dépend, voilà normalement, ça dépend, il n'y a pas, il n'y a pas une habitude précise.

HB : Et à partir de quel endroit ? C'est-à-dire, est-ce que vous l'utilisez généralement chez vous ? En salle de sport ? Ou ça dépend aussi ?

E9 : Euh, ça dépend, parfois dans la salle de sport, parfois même dans mon travail, parce que mon téléphone est toujours avec moi ! (rire) C'est-à-dire, je l'utilise dans n'importe quelle place.

HB : Par quel biais surveillez-vous ces informations au sein de cette application ? C'est-à-dire, lorsqu'il y a quelque chose de nouveau, est-ce que cette application vous envoie des notifications ? Ou bien à chaque fois vous accédez à l'application pour consulter vos statistiques ou tout ce qu'il y a de nouveau ?

E9 : Normalement.

HB : Ou bien on vous envoie des emails, pardon.

E9 : Normalement l'application, euh, elle donne des informations très précises dans des trucs précis, voilà ; donc il ne présente pas des nouveautés ou bien des trucs comme ça, quand j'ai besoin de quelque chose de nouveau j'essaie de contacter, euh, de chercher sur internet ! Pour l'application, j'essaie de fois en fois, de voir les commentaires des usagers sur, sur euh

HB : Play Store.

E9 : Sur Play Store voilà !

HB : Pourquoi vous optez pour les commentaires des usagers ?

E9 : Oui, pour savoir est-ce que j'ai les mêmes connaissances et la même utilisation des applications ! Voilà, mais la plus part des personnes font des commentaires d'une manière positive, voilà !

HB : Et, vous venez de dire que cette application vous donne des informations précises,

E9 : Oui.

HB : Ou plutôt personnalisées,

E9 : Oui.

HB : Euh, est ce que vous pouvez me donner un exemple concret de votre usage ou d'une ou des infos personnalisées que cette application vous donne ou vous a donné ?

E9 : Parfois par exemple, dans l'application, il y a un lieu, il y a une main ou tu dois mettre ton pouce, d'accord ? Tu mets ton pouce pour quelques secondes, voilà, et il te donne le nombre de euh.

HB : Du rythme cardiaque ?

E9 : Voilà, du rythme cardiaque.

HB : Le nombre de battements de cœurs ?

E9 : Oui, exactement ! Voilà, donc voilà donc par exemple quand tu fais cette action quand tu es à l'aise, il ne te donne pas le même nombre quand tu es par exemple...

HB : Quand tu es stressé ?

E9 : Voilà.

HB : Ou après une séance de sport.

E9 : Voilà, exactement ! Voilà, c'est un exemple de, des informations que je peux l'obtenir de cette application !

HB : Et, lorsque vous venez dire, vous disiez, plutôt lorsque vous dites, mettre le pouce dans l'application, est-ce qu'elle vous reconnaît à partir de vos empreintes ou comment elle le fait selon vous si vous savez bien sûr ?

E9 : Euh, normalement c'est une information technique, mais je pense qu'il y a un moyen dans l'application permet voilà de recevoir la battement du cœur, je pense ! Mais plus précisément, je ne sais pas ! Mais je ne pense pas, je ne pense pas qu'il enregistre, voilà, les empreintes, ne pense pas !

HB : Parce que la question que je me pose maintenant, comment ça se fait qu'on va vous reconnaître et qu'on va reconnaître votre état physique à partir d'un seul pouce sur l'application ?

E9 : (Sourire) Vous savez avec la recherche scientifique qu'il y a avec ...

HB : Le développement informatique ?

E9 : Voilà, exactement, je pense que c'est possible !

HB : Et, est-ce que vous utilisez d'autres sources en parallèle avec cette application ?

E9 : Non

HB : Sources d'information bien sûr en santé ?

E9 : Oui, sur les sources d'informations oui, par exemple quand je suis en train de voilà, de chercher sur internet, ou bien de, de, voilà, de surfer sur Facebook, parfois je lis les articles qui concernent la santé, voilà, en général !

HB : Lorsque vous dites surfer sur Facebook, est-ce que c'est toujours sur votre mobile ou bien sur pc ?

E9 : Les deux ! Les deux, les deux ! Que ce soit sur téléphone ou bien sur pc !

HB : Avez-vous déjà trouvé des informations contradictoires ?

E9 : Oui, parfois oui ! Surtout sur, comme j'ai déjà dit, sur internet, tu peux trouver deux informations qui sont pas les mêmes, voilà !

HB : Et par rapport aux informations contradictoires, par rapport à ce qui figure au niveau de l'application que vous utilisez ?

E9 : Euh, normalement non ! Parce que l'application te donne une option qui est ciblée et qui est précise. Voilà, il ne donne pas voilà, il ne donne pas quelque chose voilà, de contradictoire ou bien quelque chose de nouveau.

HB : Les généralités !

E9 : Voilà, c'est général.

HB : Lorsque vous avez constaté des contradictions sur internet, qu'est-ce que vous avez fait dans ce cas ? Est-ce que vous vous souvenez d'un exemple concret ou d'une situation ou bien d'un épisode ?

E9 : Par exemple, il y a des personnes qui disent que, quand on boit le thé, après, après par exemple un repas, voilà, ce n'est pas bien pour la santé, il y a d'autres études qui disent le contraire ! Normalement, j'essaie de chercher, mais la plus part des études insistent que ce n'est pas bien de boire le thé directement après le repas, mais il y a d'autres études, voilà, qui disent

le contraire, voilà ! Donc ça arrive de trouver des informations contradictoires sur le même sujet !

HB : Et, est-ce que vous constatez des contraintes liées à la disponibilité et à l'accès à l'information souhaitée au sein de cette application?

E9 : Non, non, l'information est très facile au niveau de l'utilisation, voilà, pour n'importe quelle personne, c'est-à-dire il ne faut pas être informaticien ou bien quelqu'un d'une formation technique, c'est très facile et, voilà très facile à utiliser !

HB : Vous avez précisé au niveau du questionnaire que vous n'échangez pas avec d'autres usagers sur cette application.

E9 : Echange d'informations ?

HB : Echange d'information et communication

E9 : Non, non, je ne fais pas de communication avec les utilisateurs !

HB : Pourquoi ?

E9 : Je pense qu'il n'y a pas une raison ! Pour moi, juste je lis les commentaires qui figurent au-dessous de l'application, c'est suffisant pour moi, il n'y a pas une raison pour communiquer, voilà ! C'est-à-dire je n'ai pas trouvé un problème pour communiquer avec les personnes. Voilà.

HB : Et est-ce que vous sentez un changement au niveau de vos pratiques communicationnelles après avoir utilisé cette application ? C'est-à-dire, est ce que votre style ou votre façon de communiquer, oui ou non bien sûr, a-t-il changé vis-à-vis votre entourage, votre ami ou vos amis, votre famille, etc. ?

E9 : Pour le cas de cette application non, voilà, voilà, parce que le rôle de l'utilisateur de cette application c'est juste pour s'assurer, voilà ! Donc c'est pas pour changer une habitude ou bien...

HB : Utilisez-vous un pseudonyme pour accéder à cette application ou vos informations réelles ?

E9 : Non, normalement, quand on installe l'application, on peut accéder directement à l'utilisation, on doit juste accepter quelques conditions générales, voilà et on peut l'utiliser ! On n'est pas obligés de donner des informations personnelles ou bien un truc comme ça !

HB : Et concernant les conditions générales d'utilisation, avez-vous déjà pris le temps de les consulter ou de les lire ?

E9 : Non, non, normalement dans la plus part des temps, je ne lis pas les conditions générales.

HB : Pourquoi ?

E9 : Parce que tu trouves (rire), voilà, une dizaine d'articles qui concernent les conditions d'utilisation, voilà tu les trouves d'une manière mal lisible, voilà.

HB : Petits caractères

E9 : Petits caractères, voilà tu n'arrives pas à regarder, je pense que c'est exprès, pour, voilà, pour accepter directement les conditions générales sans, sans s'intéresser, voilà !

HB : Autorisez-vous la géolocalisation de votre mobile ? pourquoi ?

E9 : Oui, oui normalement oui !

HB : Pourquoi ?

E9 : Parce que c'est demandé, pour arriver à utiliser l'application, il faut activer la localisation pour que tu puisses voilà utiliser l'application !

HB : Et, qu'est-ce qui vous motive le plus pour utiliser cette application ? Ou qu'est-ce qui vous gêne ?

E9 : Normalement, de fois en fois, j'ai envie de savoir comme j'ai dit ma situation sanitaire, ma situation euh

HB : Cardiaque

E9 : Cardiaque, voilà ! Je l'utilise, voilà !

HB : Et pour vous, quel est le rôle de ce genre d'applications ?

E9 : Normalement, il y a bien sûr un rôle commercial qui est derrière, qui concerne les publicités, mais pour moi mon avis personnel, voilà c'est de profiter de cette application au niveau de la santé, pour le rôle de l'administration de cette application, peut-être qu'ils gagnent, ils gagnent de l'argent des publicités, et c'est normal, c'est normal !

HB : Et, savez-vous comment ces publicités sont faites ?

E9 : Comment elles sont faites ? Normalement, non, non !

HB : Et si je vous dis, que représente cette application pour vous en tant qu'utilisateur ? C'est à dire la place qu'occupe dans votre quotidien ?

E9 : C'est-à-dire est ce qu'elle est intéressante ou non ? Oui normalement elle est intéressante ! c'est un truc qui est positif, voilà qui me donne les informations précises, qui m'aide dans ma vie quotidienne, voilà, donc c'est bien pour moi d'avoir une application qui concerne la santé, c'est mieux d'avoir des applications qui concernent juste des jeux vidéo ou bien du chat ou bien des trucs juste de loisir !

HB : Et, quelle différence faites-vous entre le fait de partager ses données personnelles et le fait de partager ses données personnelles de santé ?

E9 : Bien sûr moi, j'aime pas, j'aime pas qu'une personne vient, qu'un membre de l'administration d'une application ou d'un site partage mes informations personnelles, voilà il n'a pas le droit, et pour moi, pour moi, ce n'est pas bien, voilà !

HB : Ce que je voulais dire, est-ce que le fait que quelqu'un partage ses informations, ses données personnelles, est la même chose qu'il partage ses données personnelles de santé ?

E9 : Euh, normalement, non ! Bien sûr, quand on parle des données personnelles générales, c'est-à-dire le nom, le prénom et l'âge, c'est pas lorsqu'on parle de la situation de santé ! Il y a des personnes qui ont des maladies voilà qui concernent, voilà les trucs qu'on ne peut pas divulguer, et des personnes qui n'ont pas le courage de dire par exemple qu'ils ont un cancer, de dire qu'ils ont des trucs comme ça, donc les informations de santé sont, voilà.

HB : Sensibles ?

E9 : Voilà ! Elles sont, c'est légitimes, il ne faut pas les divulguer comme ça à n'importe quelle personne !

HB : Parce que vous avez mentionné au niveau de votre questionnaire que vous ne partagez pas vos données personnelles, et je voudrai savoir comment savez-vous que vous ne partagez pas vos données personnelles et pourquoi vous évitez de les partager ?

E9 : Mes données personnelles ça me concerne ! Voilà, et il n'y a pas une raison qu'un administrateur d'une application obtient mes informations personnelles, voilà ! Parce que je ne sais pas comment cette personne va les utiliser ! Peut-être qu'il va donner mon numéro de téléphone à une autre société qui veut commercialiser un produit, peut être voilà qu'il va utiliser d'une manière que je ne peux pas l'accepter ! C'est-à-dire, il y a toujours voilà ! Il y a toujours derrière un côté commercial de l'obtention des informations personnelles.

HB : Et, connaissez-vous des personnes qui n'utilisent pas ce genre d'applications ?

E9 : Euh, normalement non ! Voilà, parce que

HB : Je parle de l'application que vous utilisez de la cardiologie !

E9 : Oui, bien sûr, bien sûr !

HB : Et selon vous pourquoi ils ne l'utilisent pas ?

E9 : Peut-être qu'ils ont trouvé une application mieux, peut-être qu'ils disent voilà, qu'il n'est pas vraiment fiable, voilà !

HB : Et, Connaissez-vous des personnes qui présumant ou qui refusent de ne pas partager leurs données personnelles ?

E9 : Oui, bien sûr !

HB : Selon vous pourquoi ?

E9 : Voilà, parce qu'ils n'acceptent pas que l'autre personne, voilà obtient ses informations personnelles, voilà ! Il y a des personnes qui n'ont même pas Facebook ou bien WhatsApp parce qu'ils refusent, voilà, de donner leurs données personnelles à une autre personne.

HB : Alors, avant de terminer l'entrevue, avez-vous quelque chose à rajouter ? Quelque chose sur laquelle vous voudriez revenir ?

E9 : Je pense que ce sujet d'informations personnelles est, il est un peu compliqué ! Parce que normalement, les admins des applications et des sites ont toujours la possibilité d'obtenir des informations d'une manière, voilà, indirecte, sans notre acceptation.

HB : Consentement

E9 : Voilà ! Donc, c'est compliqué, c'est compliqué !

HB : Alors, merci X pour cette entrevue et pour la qualité, euh, pour le temps tout d'abord et pour la qualité de vos réponses.

E9 : Avec plaisir, pas de problème.

VII.X Entretien avec E10, Femme, 30 ans, usagère des applications mobiles d'actualité de santé Club Doctissimo, et de suivi de grossesse Ma grossesse by Doctissimo

Date et lieu de l'entretien : le 11/08/2018 à Tanger.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E10 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 30 ans ; **Fonction :** Haut cadre de banque.

Durée : 19:28 mn.

HB : Alors, bonjour X. Tout d'abord, merci pour le temps accordé à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com à l'université de Lorraine. Vous savez bien que je m'intéresse aux usages des applications mobiles de santé au Maroc. Et ce qui m'intéresse le plus, c'est votre perception, votre avis personnel, et surtout votre expérience en matière d'usage de ce genre de dispositif. Et avant de commencer, est-ce que vous acceptez que cette entrevue soit enregistrée ? Sachant bien que son traitement et son analyse seront faits dans l'anonymat absolu et dans le respect de la déontologie de la recherche.

E10 : Alors, bonjour Hatim. Merci pour l'initiative de venir jusqu'à Tanger pour cet entretien et c'est avec un énorme plaisir que j'accepte de faire cet entretien ?

HB : Merci. Alors, tout d'abord on commencera avec une brève présentation. Veuillez-vous bien vous présenter ?

E10 : Alors, je m'appelle X, j'ai 30 ans, je suis mariée avec deux enfants. Je suis haute cadre d'une banque ici à Tanger et j'ai un bac+5 et un master en fiscalité.

HB : Et maintenant je vais aborder vos usages d'internet en général. Et je voudrai savoir depuis quand utilisez-vous internet ?

E10 : Bof, ça fait très longtemps. En tout cas, depuis que j'avais 15 ou 16 ans peut-être !

HB : Et, selon vous, quels sont ses avantages et quelles en sont ses inconvénients ?

E10 : Bah surtout internet nous a facilité de communiquer avec les gens surtout ; et, euh, il nous a offert une énorme quantité d'information en un clic.

HB : Et quelles sont les sites que vous consultez le plus souvent pour vous informer ?

E10 : c'est surtout Google, Facebook, Hespress (je lis toujours vos article, en fait, sur ce site et je tiens à vous féliciter), ainsi que certains sites de santé.

HB : Et quelles sont les sites que vous utilisez le plus pour communiquer ?

E10 : Bah c'est principalement Facebook, ainsi que certaines applications mobiles comme Whatsapp et Snapchat.

HB : Alors, maintenant je vais aborder vos pratiques d'information dans le domaine de la santé bien-sûr. Et je voudrai savoir : est-ce que vous consultez des informations de santé sur internet ?

E10 : Euh oui, oui, bien-sûr. Qui peut ne pas le faire à l'ère des technologies. Et j'utilise principalement le fameux site Doctissimo ainsi que DocteurClic.

HB : Et le faites-vous pour vous-même ou vous arrive-t-il de le faire pour vos proches ou quelqu'un d'autre.

E10 : je le fais en principe pour moi ainsi que pour ma petite famille.

HB : Vous aviez mentionné dans le questionnaire que vous utilisez deux applications de santé, à savoir Club Doctissimo et l'application Ma grossesse by Doctissimo ; et je voudrai savoir quelle est l'utilité de ces applications pour vous informer ?

E10 : Alors, tout d'abord ces deux applications sont gratuites et disponibles sur le Play Store et déposées sur l'App Store. Euh, Club Doctissimo est très intéressant car il offre un forum de discussion, avec d'autres internautes bien-sûr, avec des rubriques et des sujets de discussion. Ce qui est joli, c'est qu'il est synchronisé avec mon compte sur le site de Doctissimo même ; donc entre parenthèse cette information est utile, donc on n'a pas besoin de faire entrer nos données deux fois, donc c'est la même chose. Et cette application, en fait, fonctionne pas correctement ces derniers jours, j'ignore la raison. Et pour l'application de grossesse, j'avoue qu'elle est nettement plus efficace que la première application, d'ailleurs, vous allez le remarquer dans la note et les commentaires relatifs aux deux applications.

E10 : Donc vous faites attentions aux commentaires et aux notes des applications ?

HB : Bien-sûr, évidemment. Avant de télécharger n'importe quelle application, je jette souvent un coup d'œil sur les commentaires et notes pour m'assurer de la fiabilité de cette application. Et euh je suppose que vous savez mieux que moi que, de nos jours, n'importe qui peut créer une application et exploiter nos données sur nos smartphones et par ce même arriver à menacer notre intimité et notre sécurité.

HB : Comment aviez-vous connu ces applications ?

E10 : Bah, avant, en principe, j'utilisais le site de Doctissimo. Et donc pour être plus proche de son utilisation, j'ai choisi d'utiliser ses deux applications.

HB : Et est-ce que ces applications ont eu un impact positif ou négatif sur vos pratiques quotidiennes ? Et sont-elles adaptées à vos besoins en information ?

E10 : Bah écoutez, j'avoue que ça a eu un impact positif. Ça facilite beaucoup l'accès à l'information souhaitée et sur mesure en plus. Et heu, on n'a plus besoin de se déplacer chez le médecin ou contacter un ami pour un problème ou une simple question de santé, on peut chercher facilement l'information dont on a besoin, facilement via notre smartphone et tout est réglé.

HB : Et, qu'est-ce qu'elles vous apportent par rapport aux sites internet ?

E10 : Pour internet, je dois à chaque fois ouvrir le navigateur ou mon PC pour l'utiliser. Maintenant, avec le smartphone je, je gagne du temps, je ne perds plus de temps, et ça se fait hyper rapidement.

HB : Et à partir de quel objet connecté utilisez-vous ces applications ?

E10 : Principalement mon smartphone avec lequel je ne me sépare pas.

HB : Et, à quelle fréquence cherchez-vous l'information au sein de ces applications ?

E10 : Bah, en cas de besoin, lorsque j'étais en période de grossesse surtout, c'était presque quotidiennement.

HB : Et à partir de quel endroit et à quel moment de la journée utilisez-vous ces applications ?

E10 : Bah écoutez, là où le besoin se présente : des fois chez moi, au travail, en famille, en voiture, ça dépend.

HB : Et, quel genre d'informations attendez-vous à trouver au sein de ces applications ?

E10 : J'attends des informations qui répondent à mon besoin. Euh, si j'ai un problème de santé, je cherche sur le forum un remède ou un moyen pour me soigner tout simplement.

HB : Et pouvez-vous me donner un exemple concret sur cette activité de recherche d'info ?

E10 : Je vais vous raconter un truc qui m'est arrivé dernièrement : j'avais un problème dermatologique, et j'ai vu tout d'abord s'il y a des cas similaires au mien dans le forum, et lorsque je n'ai pas trouvé ce que je cherchais, j'ai dû publier moi-même le problème que j'avais, et que je souhaite avoir un soutien informationnel de la communauté. Après, je reçois des réponses selon les expériences des membres, et c'est comme ça que ça se passe.

HB : Et, vous croyez vraiment à ce que ces gens vous disent ?

E10 : Bah, écoutez, je peux vous dire que j'en crois à 90%, puisque, par expérience, Doctissimo est très fiable. Et je pense qu'il y a des professionnels de santé derrière ce site.

HB : Très fiable ? Aviez-vous vécu une expérience réussie en matière de soutien informationnel (comme vous le nommez) ?

E10 : Bah, oui, à plusieurs reprises. Une fois j'avais un rhume, un simple rhume ; j'ai postulé mon cas et on m'a donné un médicament efficace qui se vend exclusivement en France. Et j'ai demandé à ma pharmacie, enfin la pharmacie qui est proche de moi (sourire) s'ils l'ont et je l'ai acheté, et c'était super.

HB : Et par quel biais surveillez-vous ces informations au niveau de ces applications ?

E10 : Bah, en principe je reçois généralement des notifications.

HB : Et, est-ce que vous utilisez d'autres sources d'information en parallèle ?

E10 : Oui, oui, bien-sûr ; comme j'ai déjà mentionné, j'utilise le site DocteurClic ainsi que certaines pages et groupes sur Facebook.

HB : Et, vous vous attendez à quoi sur ces sources d'informations ?

E10 : Bah, en fait, c'est une complémentarité. Mais pour la grossesse, j'utilisais uniquement l'application dont je vous ai parlé, car elle m'offrait un service de suivi quotidien et très précis en fonction de mon état.

HB : Et, avez-vous déjà trouvé des informations contradictoires ?

E10 : Euh, Bah, sur internet, c'est tout à fait normal. Donc, oui ! Des fois on voit deux informations différentes pour un seul problème de santé.

HB : Et, que faites-vous dans ce cas ?

E10 : Bah, en fait, il faut bien cibler euh, les sources d'information. Et il faut toujours voir leur charte ou leur présentation sur le site pour s'assurer si c'est une source fiable ou non.

HB : Et, jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations présentées au niveau de ces applications ?

E10 : Bah, pour moi et par expérience, vu que je consulte le site depuis très longtemps. Doctissimo reste le plus fiable franchement. Et vous savez, en cas de doute, je peux facilement appeler ou voir le médecin pour plus d'informations plus concrètes.

HB : Et, est-ce que ces applications répondent de façon adéquate à vos besoins informationnels ?

E10 : Euh, oui, oui ! Ces applis nous rendent un grand service !

HB : Et, est-ce que vous constatez des contraintes liées à la disponibilité et à l'accès à l'information au sein de ces dispositifs ?

E10 : Non, jamais. L'information est là pour celui qui souhaite la consulter.

HB : Et maintenant je vais aborder les pratiques en communication. Et je voudrai savoir à quelle fréquence communiquez-vous à travers ces dispositifs ?

E10 : En cas de besoin, tout simplement.

HB : Et est-ce ces applications ont eu un impact positif ou négatif sur vos pratiques en communication ?

E10 : Un impact très positif je dirai.

HB : Lequel ?

E10 : Bah, ma façon de communiquer avec mon entourage sur les sujets de la santé a changé complètement. Maintenant, je consulte mon médecin avec plus d'idées et plus d'informations ; et au cas où une amie ou quelqu'un de proche a un problème de santé, j'essaie de voir si quelqu'un sur l'application de Doctissimo a le même cas qu'elle. Donc, ça m'a permis de bien m'épanouir en quelque sorte !

HB : Et, communiquez-vous librement via cette application ? Et en dehors de ce dispositif ?

E10 : Bah, oui, je communique bien à travers cette application. Et en dehors, ça reste un peu compliqué de parler de certaines choses de santé avec des individus. Car je crois que le monde virtuel nous permet de dire des trucs et des choses qu'on ne peut pas dévoiler en face à face. Voilà.

HB : Des trucs comme quoi ? Ou des choses ?

E10 : Bah, tout ce qui peut être vu comme tabou ; la sexualité par exemple. Des sujets intimes je veux dire.

HB : Vous arrive-t-il de rencontrer certains usagers en face-à-face ?

E10 : Bah non. La vérité, non. La plupart résident à l'étranger.

HB : Et, utilisez-vous vos vraies données personnelles pour accéder à ces applications ? Ou bien un pseudonyme ?

E10 : Bah franchement, pour le forum j'avoue que c'est un pseudonyme car je n'aimerais pas être reconnue franchement. Et pour l'application de grossesse, ça ne nécessite pas de nom ou prénom. Mais à l'inverse, l'application nous exige de partager certaines données de santé car le poids, la tension, est-ce qu'on a une maladie chronique comme l'anémie par exemple. C'est essentiel, je comprends, c'est pour bénéficier d'un service fiable et sur mesure. Alors qu'au niveau du forum, on n'est vraiment pas obligé de renseigner ceci.

HB : Faites-vous une différence entre le partage des données personnelles et les données personnelles de santé ?

E10 : Oui, oui, ce n'est pas la même chose en tous cas. Les données de santé sont, je dirai plus sensibles, et je ne les partage franchement qu'en cas de besoin. Et d'ailleurs, même les données

personnelles, moi, je n'aime pas les partager, pour ne pas être harcelée après par, heu, des publicités ou des emails ou autre.

HB : Est-ce que vous autorisez la géolocalisation de votre téléphone ? Pourquoi ?

E10 : Non, non. Bah, je trouve que la géolocalisation est l'une des choses les plus sensibles à détecter. On vit, comment dirai-je, dans un monde où on est toujours surveillé et suivi par les technologies et les sociétés. Donc, moi personnellement, j'évite au grand maximum de partager mes données et d'activer la géolocalisation pour mon bien-être et pour ma vie privée.

HB : Maintenant je voudrai savoir qu'est-ce qui vous motive le plus au niveau de l'usage de ces applications ?

E10 : Bah, j'ai tout simplement besoin de ces applications ; elles sont devenues une nécessité dans ma vie.

HB : Et, est-ce qu'il y a quelque chose qui vous gêne au niveau de leur usage ?

E10 : Non, absolument pas, rien.

HB : Et selon vous, quel est l'intérêt de ce genre d'applications ?

E10 : Heu, l'intérêt, c'est justement de nous offrir la bonne information et de bien communiquer sur un sujet de santé.

HB : Et qu'elle est la place qu'occupent ces applications au niveau de votre vie quotidienne ?

E10 : Bah, comme je vous ai déjà dit, elles sont devenues une nécessité ! Le premier réflexe qui me vient si j'ai un problème de santé, c'est consulter ces applications.

HB : Et qu'est-ce qui vous a vraiment amené à les utiliser ?

E10 : Bah je peux dire que c'est la fiabilité, la nécessité, heu la disponibilité de l'information, et Euh, la facilité d'usage et évidemment la gratuité.

HB : Et, selon vous, l'utilisateur doit-il ou devrait-il posséder des compétences spécifiques pour s'appropriier ces dispositifs ?

E10 : Non, non, non, pas du tout. Toutes ces applications sont faciles à utiliser. Il faut juste maîtriser la langue française. Parce que c'est disponible des fois des fois en anglais et tout mais jamais en arabe.

HB : Et est-ce que vous consultez vos statistiques d'usage au niveau de ces applications ?

E10 : Oui, oui, oui.

HB : Et, qu'en faites-vous ?

E10 : Bah, j'aime bien avoir une idée sur mes activités sur ces applications. Pour l'application de grossesse par exemple, les statistiques sont très intéressantes pour savoir l'état d'avancement de ma santé. Et elles me motivent pour bien suivre les conseils de l'applications.

HB : Etes-vous déjà entré en conflit avec ces applications ?

E10 : Euh, non, non.

HB : Et est-ce que vous vous préoccupez par la protection de vos données personnelles ?

E10 : Euh, oui, en quelque sorte.

HB : Et connaissez-vous des personnes qui n'utilisent pas ce genre d'applications ?

E10 : Oui énormément.

HB : Selon vous pourquoi ?

E10 : Peut-être qu'ils ne sont pas à l'aise avec les technologies ou qu'ils ne croient pas tout ce qui est écrit sur la santé dans le numérique.

HB : Et, connaissez-vous des personnes qui refusent de partager leurs données personnelles ?

E10 : Bah oui, moi-même. Sur ce point normalement la majorité de la population ne lis même pas les conditions, donc ils ont, ils ont peur de partager leurs données personnelles et avoir de grands problèmes.

HB : Et selon vous pourquoi ?

E10 : Bah justement, la confidentialité et sécurité de leurs données les inquiètent, tout comme moi ! Vous savez, je crois que les usagers d'aujourd'hui ne veulent que profiter d'internet, sous sa forme, Facebook, Instagram et tout, et des applications mobiles sans que cela ne constitue un danger sur leur vie privée. Et c'est pour cela que plusieurs personnes utilisent des pseudonymes et donnent des fausses identités pour discuter dans des forums et même dans des applications.

HB : Est-ce que vous aviez déjà consulté les conditions générales d'utilisation de ces applications ?

E10 : Non, jamais franchement.

HB : Pourquoi ?

E10 : Bah écoutez, c'est souvent très long et la police est tellement minuscule pour être lue rapidement, et j'imagine qu'ils le font exprès. En plus, des fois on trouve un jargon très technique ou juridique qu'on ne pourrait pas comprendre facilement si on n'est pas du domaine. J'ai franchement au début, j'ai fait des tentatives de lecture mais je ne pouvais pas continuer à lire quelque chose que je ne comprends pas.

HB : Avant de terminer l'entrevue, avez-vous quelque chose à rajouter ? Quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir ?

E10 : Euh oui, oui. En fait, tout d'abord, je tiens à vous souhaiter bonne chance dans votre recherche. Et puis, je crois que ces technologies sont, je dirai, en train de changer notre vie en sa globalité et je crains que dans l'avenir, ces applications nous connaîtront plus que nous nous connaissons. Je vous donne l'exemple type de Google, avant de taper une recherche, il nous donne des recommandations selon la ville où on réside, selon nos anciennes recherches et le moment de la recherche ainsi que d'autres critères. Donc, là je crois que c'est de la folie tout ça. Franchement c'est devenu affreux comment on exploite les données des individus ces jours.

HB : Merci pour le temps accordé à cette entrevu X et je vous souhaite une très bonne carrière dans votre entreprise.

E10 : Merci.

VII.XI Entretien avec E11, homme, 25 ans, usager des applications mobiles de sport MyFitnessPal, Tablette chocolat, Forme et Body Weight, et d'une application de nutrition Mon régime

Date et lieu de l'entretien : le 21/08/2018 à Casablanca

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E11 ; **Sexe :** Homme ; **Age :** 25 ans ; **Fonction :** Lauréat en Finance Internationale.

Durée : 25:52mn.

HB : Alors, bonjour X. Tout d'abord, merci pour le temps que vous accordez à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com à l'université de Lorraine. Vous savez bien que je m'intéresse aux usages des applications mobiles de santé au Maroc, et ce qui m'intéresse le plus, c'est votre perception, votre avis personnel, et surtout votre expérience en matière d'usage de ce genre d'applications.

Et avant de commencer cette entrevue, est-ce que vous acceptez que cette entrevue soit enregistrée ? Sachant bien que son traitement sera fait dans l'anonymat absolu et dans le respect des règles scientifiques.

E11 : Oui, y a pas de soucis.

HB : Merci. Alors, tout d'abord, on commencera par une brève présentation de votre part.

E11 : Bah je suis X, j'ai 25 ans, je suis étudiant en master 2 finance internationale à l'université de Casablanca. Euh, actuellement, je suis en période de stage à Attract Afrique dans une direction financière. Voilà !

HB : Et depuis quand utilisez-vous internet ?

E11 : Euh, bah je peux vous dire depuis 2007, donc ça fait 10 11 ans environ !

HB : Et, pour vous, quels sont ses avantages et quelles en sont ses limites ?

E11 : Bah pour moi les avantages c'est l'information, je trouve qu'elle est proche, tu vois. Au lieu d'aller chercher sur des livres à l'ancienne ou bien regarder des documentaires ou des trucs du genre, je trouve que l'information est prête, elle est juste à côté, elle est disponible. T'as qu'à rechercher sur Google tu trouveras 1000 sites qui proposent pas mal des, des définitions de voilà !

HB : Et pour ses limites ?

E11 : Euh, limites, je pourrai dire que, euh, y a des gens qui mal utilisent cette, bah, ce réseau, si vous voyez ce que je veux dire, par exemple s'il y a pas de surveillance parentale pour les petits, pour les adolescents...

HB : Pour les mineurs !

E11 : Voilà, pour les mineurs, pour les adolescents aussi, donc ça je trouve que c'est limite ; en plus de ça y a aussi le piratage, du coup tu crains par exemple de mettre tes identifiants bancaires dans des sites que tu, que tu te dis plus ou moins qu'ils sont pas vraiment sécurisés, voilà plus ou moins ça !

HB : Et quelles sont les sites que vous utilisez le plus souvent pour vous informer et pour communiquer ?

E11 : Euh, pour communiquer je dirai tout ce qui est réseaux sociaux : Facebook, Instagram, Whatsapp, les applications sur téléphone bien sûr ; euh, pour tout qui est shopping, je peux vous dire, euh, j'utilise, bah les sites comme Showroom, des sites aussi de d'achat d'habits, etc., voilà. YouTube, voilà, tout ce qui est loisirs, réseaux sociaux.

HB : Alors, maintenant je vais aborder vos pratiques en information au niveau des applications mobiles de santé.

E11 : Oui !

HB : Et je voudrai tout d'abord savoir est-ce que vous consultez des informations de santé sur internet ?

E11 : Oui, je fais ça. En fait, à chaque fois j'essaie de regarder des documentaires, des articles, des blogs aussi, surtout sur le site mangerbouger.fr, je trouve qu'il est assez intéressant, qu'il y a pas mal d'informations chaque jour, du coup oui !

HB : Et le faites-vous généralement pour vous-même ou vous arrive-t-il de le faire pour des proches, des amis... ?

E11 : En fait, en général, c'est pour moi. Mais je peux vous dire que oui, de temps en temps je peux chercher pour quelqu'un s'il demande l'information !

HB : Alors maintenant, voulez-vous bien nous rappeler les applications de santé que vous utilisez dans votre smartphone ?

E11 : Là, actuellement ce que j'ai sur mon smartphone : j'ai MyFitnessPal, et j'ai aussi Forme, j'ai aussi, euh, Mon régime qui est une application pour tout ce qui est régime et équilibre alimentaire, j'ai aussi Mon tablette chocolat, une application pour les abdos, et j'ai Body Weight.

HB : Et, je voudrai savoir est ce que ces applications ont eu un impact positif ou négatif sur... ?

E11 : Euh, oui ! Je peux vous dire par exemple pour MyFitnessPal et euh, et pour Forme, ce sont des applications qui te permettent de calculer tes kilocalories, ce que tu manges, la qualité du produit que tu manges, ainsi qu'ils te proposent par exemple des entraînements, des exercices pour des parties du corps, si vous voyez ce que je veux dire...

HB : Spécifiques !

E11 : Voilà, des parties spécifiques du corps, par exemple si tu veux t'entraîner bah des entraînements de pectoraux, il te montre comment tu dois faire, comment utiliser les machines, comment tu dois manipuler par exemple une machine, voilà je trouve qu'ils sont assez intéressants, tel qu'ils, ils t'offrent l'information plus ou moins, voilà !

HB : Ce que je voulais dire, est ce qu'ils ont eu un impact positif ou négatif...

E11 : Oui, bien sûr !

HB : Sur vos pratiques en informations !

E11 : Sur mes pratiques en informations... Est-ce que vous pouvez mieux ... ?

HB : C'est-à-dire est ce qu'elle répond avec exactitude à vos besoins en informations ? Est-ce qu'après avoir utilisé ces applications, est ce que votre façon par exemple de chercher l'information de santé à changer ?

E11 : Oui, oui, oui, voilà, je trouve qu'ils sont assez intéressants et qu'ils, oui, je peux vous dire qu'il y a un impact positif sur la recherche d'informations.

HB : Alors, je voudrai savoir qu'est-ce que ces applications vous apportent par rapport, par exemple, à ce qui figure sur internet ?

E11 : Bah, je peux vous dire tout d'abord, c'est l'accès rapide à l'information : au lieu de passer par Google, passer sur des sites, ou y a, d'après mes à propos de moi, ou y a plusieurs pubs et tu dois attendre que la pub se termine etc., y a un accès rapide à l'information, y a une information assez précise, vu que c'est consacré juste pour la santé, vous voyez ce que je veux dire ?

HB : oui, oui.

E11 : Du coup...

HB : Ciblée !

E11 : Voilà ! C'est une information ciblée, c'est ce que je voulais dire, du coup je trouve qu'ils ont un impact assez, vraiment positif, et que ça m'aide à avoir l'information si on peut dire euh (silence), assez pertinente, voilà !

HB : Et à partir de quel objet connecté accédez-vous à ces applications ?

E11 : Euh, j'ai mon Smartphone, et des fois j'utilise sur pc aussi.

HB : D'accord !

E11 : Mais souvent sur mon smartphone.

HB : Et, à quelle fréquence cherchez-vous l'information au sein de ces applications ?

E11 : Je pourrai vous dire, ça m'arrive de chercher, bah, une fréquence journalière, mais des fois de deux à trois jours.

HB : En cas de besoin ?

E11 : Oui, en cas de besoin c'est journalière, après des fois, bah, trois, trois fois par semaine, deux fois par semaine...

HB : Et le faites-vous à partir de chez vous, dans la salle de sport, à partir de quels contextes spatiaux ?

E11 : Bah, je peux vous dire que la plus part du temps de, c'est de chez moi. Je m'informe de chez moi et après je pratique directement à la salle de sport ou bien...

HB : Et je voudrai savoir par quel biais surveillez-vous ces informations au sein de ces applications ? C'est-à-dire, lorsqu'il y a quelque chose de nouveau, de l'actualité, est-ce que l'application vous envoie des notifications ? est ce qu'il y a des fils RSS je ne sais pas où ? ou est-ce que vous êtes, est ce qu'on vous envoie des emails, des sms ? ou est-ce que à chaque fois vous êtes obligé d'accéder à l'application pour consulter ce qu'il y a de nouveau ?

E11 : Bah non, en fait j'avais activé les notifications push. Du coup à chaque fois qu'il y a une nouvelle information, ou bien il y a un nouvel exercice, bah ça, ça s'affiche directement, je suis informé directement sur ma page d'accueil, que voilà y a un nouvel exercice y a un nouveau document ou y a, voilà, vous voyez ce que je veux dire ?

HB : Et est-ce que vous utilisez d'autres sources d'informations en parallèle ?

E11 : D'autres sou... En santé ?

HB : Oui.

E11 : Euh.

HB : En parallèle à ces applications.

E11 : En parallèle, pas vraiment... Je peux vous dire pas vraiment.

HB : Et, avez-vous déjà trouvé des informations contradictoires ?

E11 : Des informations contradictoires... (Silence) Euh ... Je pense pas

HB : Contradictoire bien sûr par rapport à ce qui figure au niveau des applications.

E11 : Genre ailleurs ?

HB : Oui.

E11 : Bah écoutez, je ne me rappelle plus.

HB : Et jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations mentionnées au niveau de ces applications ?

E11 : Jusqu'à quel point ? Bah...

HB : C'est-à-dire comment faites-vous savoir que c'est fiable, c'est véridique...

E11 : Bah, dès que j'essaie, je trouve que ça crée un vrai changement, donc je me dis que c'est fiable. Des fois si j'essaie par exemple un exercice, et je sens pas que ça, ça crée une différence à propos, comparé à des exercices que je fais avant, du coup c'est fort probable que je le fais pas après ! Du coup, y a du bon et y a du mauvais, vous voyez.

HB : Et, est ce que vous constatez des contraintes liées à la disponibilité, à l'accès à l'information au sein de ces applications ?

E11 : Bah la seule contrainte c'est que tu dois toujours être connecté sur internet ; alors des fois, moi j'aimerais bien qu'il y a des applications par exemple où l'accès est sans internet, genre tu peux accéder même si t'es dans un autre pays par exemple, tu peux accéder à l'information directement, juste en sauvegardant ce que vous avez fait avant ou bien, bah, voilà, l'accès sans connexion !

HB : Et, une question par curiosité, pourquoi ces quatre ou cinq applications citées ? Est-ce que chaque application a une fonction spécifique pour vous ? Ou bien vous essayez de cumuler plusieurs informations de plusieurs sources pour les comparer ?

E11 : Bah en fait, pourquoi les quatre applications, bah je peux vous dire par exemple, c'est que je scanne les produits, pour savoir combien il y a de kilocalories ; ça se trouve que des produits existent sur certaines applications, qui n'existent pas sur d'autres. Du coup, moi ce que je fais, c'est que j'utilise les applications, les trois ou quatre applications pour que je scanne les produits, tous les produits que j'ai à travers les applications ou je trouve les produits, après je calcul mon, bah, mon pourcentage, pas mon pourcentage mais le nombre de kilocalories que je mange par jour, vous voyez ! Après, des, bah y a des applications où y a plus d'informations comme je vous ai dit, y a des applications où y a des exercices de plus, et des applications qui sont consacrées juste pour l'information vous voyez !

HB : Donc c'est à titre complémentaire !

E11 : Voilà ! Ils se complètent entre eux, voilà vous voyez !

HB : D'accord, et je voudrai savoir, est ce que ces applications contiennent une plateforme où l'ensemble des usagers peuvent communiquer au sein de l'application ?

E11 : Euh, en fait oui, je pense que tu peux créer un compte et communiquer avec les autres membres...

HB : Via quelle application ?

E11 : Via MyFitnessPal, il y a aussi l'application de Decathlon que, je l'ai plus, bah oui, ce sont juste les deux applications où tu peux communiquer avec d'autres personnes et partager les informations. Les autres, c'est juste des applications que tu peux utiliser, y a pas le, y a pas ce partage d'informations avec d'autres personnes.

HB : Et est-ce que vous avez déjà essayé de communiquer avec d'autres usagers au sein de ces applications ?

E11 : Bah, non, non.

HB : Non ? Pourquoi ?

E11 : Bah, c'est juste que je sais pas, j'ai pas, j'ai pas créé un compte et (silence), comme ça (rires).

HB : Et, est ce que vous avez déjà communiqué avec d'autres usagers de la même application mais cette fois-ci en dehors de l'application ?

E11 : Oui.

HB : Qu'est-ce que vous échangez ? Qu'est-ce que vous communiquez ?

E11 : Euh, j'ai échangé avec une personne, c'était sur, sur la marche qu'on fait pour le calcul ; car je trouvé que, que mon application, on avait la même application, mais que pour moi elle calculait moins de calorie que pour l'autre personne. Du coup, je me demandais où est le problème, c'est pour ça, bah si je me rappelle c'était, c'était ça le contexte de notre discussion, voilà !

HB : Et, la suite ?

E11 : Et la suite, bah, j'ai découvert que, ça, bah, les kilocalories changent à travers par exemple s'il y a une montée, c'est plus de kilocalories, il y a une descente c'est moins de kilocalories, après j'ai compris que c'est pour cela qu'on a pas...

HB : C'est pour ces astuces-là !

E11 : Voilà, on n'a pas la même, le même calcul de kilocalories !

HB : Et est-ce que vous sentez un changement, euh, au niveau de vos pratiques communicationnelles après avoir utilisé ces, ces applications ?

E11 : Au niveau de pratiques communicationnelles... C'est-à-dire ?

HB : C'est-à-dire, est ce que vous communiquez plus librement en termes de santé, en termes de tout ce qui est sport après avoir utilisé ces applications ? Est-ce que vous êtes, vous vous sentez libres devant les médecins, est-ce que par exemple vous donnez, euh, plus de conseils à vos proches en termes de santé, en termes de sport, etc. ?

E11 : Oui, je vous cache pas que j'ai pu quand même cumuler un peu de bagage, sur tout ce qui est santé, sur tout ce qui est alimentation, exercices, entraînements, du coup oui, oui.

HB : Est-ce que vous vous rappelez d'un exemple concret ou d'un élément, d'un exemple dans ce sens ?

E11 : Euh.

HB : Par exemple, une fois vous avez donné un conseil à quelqu'un, une fois vous avez rencontré un médecin et vous avez, vous vous êtes rendu compte que vous communiquez presque le même langage... ?

E11 : Euh, avec quelqu'un oui, c'est, c'est pour l'utilisation de quelques machines. Je regardais sur ces applications, et je trouvais que la personne n'utilisait pas les, la machine de la bonne manière, du coup j'ai dû donner des conseils pour, pour qu'il l'utilise de la meilleure façon, voilà !

HB : Et lorsqu'il s'agit de vos données personnelles ou de vos données personnelles de santé, est ce que vous partagez vos vraies données avec ces applications ? ou bien vous optez pour des pseudonymes pour l'anonymat ou ...?

E11 : Bah je vous cache pas, je mets pas mes propres, mes propres données personnelles. Par exemple le nom ou le prénom, ça je le change, je mets pas mon nom et mon prénom, je mets juste un pseudonyme par exemple mon nom est Achraf je mets Ach, vous voyez ? Voilà !

HB : Et pour les données de santé si on vous demande quel est votre poids, quel est votre taille... ?

E11 : Euh, non, je communique ça. Comme ça je, je, bah, je me dis que si je communique ça j'aurai les meilleures informations et le meilleur conseil vous voyez !

HB : Des résultats pertinents !

E11 : Voilà, des résultats pertinents.

HB : Et pourquoi vous, vous aimez cacher votre identité ?

E11 : Bah je sais pas, c'est comme ça, c'est un truc humain que, on évite de partager nos infos, comme ça, (rires), comme ça voilà ! Je peux pas me ...

HB : Est-ce que vous est-il déjà arrivé, genre, un conflit avec ces applications, un problème donné au niveau de l'usage ?

E11 : Non.

HB : Ou bien une fois vous avez eu une mauvaise expérience en termes de partage des données. C'est pour ça que vous ne partagez plus vos données personnelles ?

E11 : Euh, une fois ça m'arrivait avec l'application de Decathlon. C'est que moi je partageais pas par exemple les marches que je fais, et j'avais fait une synchronisation sur Facebook. Après j'ai, bah, j'ai découvert que l'application partage ce que je fais, alors que moi j'ai pas donné l'accès à...

HB : L'accord ?

E11 : Voilà, l'accord, pour, pour qu'elle partage les marches que je fais...

HB : Tes activités ?

E11 : Voilà, mes activités. C'est le seul problème que j'ai eu avec ces applications, et à part ça je partage plus, je synchronise plus l'application avec mes réseaux sociaux, voilà !

HB : Et je voudrai savoir, qu'est-ce qui vous motive le plus, pour utiliser ces applications-là ?

E11 : Bah, comme je vous ai dit, c'est plutôt les conseils qu'ils donnent, les conseils sur l'alimentation, sur les entraînements, voilà, c'est ce qui motive !

HB : Et est ce qu'il y a quelque chose qui vous gêne ?

E11 : Qui me gêne ? A propos de quoi ?

HB : De l'usage de ces applications.

E11 : Euh, je pourrai vous dire les publicités.

HB : Effectivement, c'est ce que vous avez mentionné au niveau du questionnaire. Pourquoi, vous remarquez qu'il y a des publicités abusives, des publicités ciblées, ou ... ?

E11 : Bah, par exemple tu veux juste envie d'avoir l'information directe, rapide, tu dois attendre 30 secondes, il y a une publicité. Du coup je trouve ça c'est pas normal ! Oui, j'accepte qu'ils font des publicités, mais juste une partie de l'écran, vous voyez ? Au lieu de ... Voilà, voilà, mais une publicité dans l'écran avec des sonneries comme ça pendant 30 secondes que tu dois attendre afin d'accéder à l'information.

HB : Et quel genre de publicités ? Ce que je voudrai savoir, c'est que, est ce que c'est des publicités qui ont un lien avec le genre d'application, ou bien avec des recherches antérieures que vous avez faites sur votre smartphone ? Ou bien des publicités aléatoires, on peut vous afficher des voitures à vendre, je ne sais pas, des appartements, ou... ?

E11 : Moi ce que ce que je peux vous dire, c'est que ce sont des, des publicités ciblées qui n'ont rien à voir avec l'application. Mais je peux vous dire qu'ils, bah, plus ou moins que, par exemple si moi je cherche sur des sites de shopping, vous voyez. Du coup, ils m'envoient des publications de sites de shopping, je sais pas si ça a une relation avec ce que je fais sur mon smartphone, mais voilà ce sont, par exemple des publicités de Wish, vous, vous voyez, de plusieurs sites comme ça.

HB : Et, je voudrai savoir, grosso modo, que représentent ces applications pour vous autant qu'utilisateur ?

E11 : Ça représente un atout majeur pour moi, ça m'aide à comme, comme j'ai dit, ça m'aide à avoir plus d'idées sur, sur mon alimentation, sur mes exercices, voilà je sens que ça m'informe plus, et ça me permet d'informer d'autres gens, voilà. Du coup je trouve qu'ils sont complémentaires à ce que je savais avant, tu vois, voilà !

HB : Et comment, comment avez-vous été informé pour leur disponibilité ?

E11 : C'était juste par une simple recherche sur le, le Apple store.

HB : Et, après cette recherche, qu'est-ce qui vous a mené à les utiliser ? Est-ce que par exemple, la gratuité, la réputation, la nécessité...

E11 : Bah plus ou moins le rating.

HB : Le rating ! D'accord.

E11 : Le rating, et aussi la nécessité de les utiliser voilà !

HB : Donc vous accorder une grande importance au rating ?

E11 : Oui, oui.

HB : Et est-ce que vous consultez les commentaires ?

E11 : Les commentaires pas vraiment, mais les étoiles oui !

HB : Et quel type de données personnelles vous demandent ou vous recommandent vraiment de partager ? Mis à part le nom et le prénom que vous avez choisis de ne pas donner.

E11 : La date de naissance, et le lieu, la géolocalisation. Des fois, ils te demandent l'email, mais rarement, pour ces applications rarement l'email.

HB : Et pour les données de santé ?

E11 : Le, oui bien sûr !

HB : Qu'est-ce qu'on vous recommande ou vous oblige à partager ?

E11 : Bah ils te demandent, comme j'ai dit : le poids, et mesures, vous voyez !

HB : La taille ?

E11 : La taille !

HB : Et, est ce que vous constatez que le partage des données personnelles ou les données personnelles de santé au sein de ces applications est vraiment favorisé ?

E11 : J'ai pas compris la question !

HB : C'est-à-dire est-ce que l'application offre une grande facilité de partage de ces données et en favorise et encourage l'utilisateur à partager more and more, plus d'infos...

E11 : Plus d'informations...

HB : Plus d'informations ou données personnelles, ou bien c'est l'utilisateur à son gré, qu'il le fasse ou pas ça pose pas de problèmes.

E11 : Oui c'est à mon gré, ils te demandent pas de partager plus d'informations.

HB : Et selon vous, est-ce que l'utilisateur devrait posséder certaines compétences spécifiques pour...

E11 : Pour l'utiliser ? Non, non, pas vraiment, tout est expliqué !

HB : Et j'ai supposé que vous consultez vos statistiques d'usages au niveau de ces dispositifs.

E11 : Oui !

HB : Qu'en faites-vous ?

E11 : Euh, bah je le consulte, bah je peux dire une consultation hebdomadaire, chaque semaine, pour voir les changements, voilà, y a eu, il y a des tableaux qui s'affichent, il te dit que voilà, pendant cette semaine vous avez marché, combien de kilomètres vous avez marché, combien de kilocalories vous avez mangé, et vous avez la comparaison avec d'autres semaines, comme ça tu peux, bah tu peux voir les semaines qui étaient plus ou moins les plus pertinentes, voilà !

HB : Non, ce que je veux dire, est ce que ces statistiques-là vous motivent par exemple à faire encore plus...

E11 : Oui, bien sûr !

HB : Ou bien, vous incitent à faire quelque chose, ou bien, c'est-à-dire passer à l'étape suivante, ou bien changer complètement de système, ou bien ... vous en parlez avec le médecin, voilà

j'ai fait ceci ou bien, je ne sais pas, vous partagez ceci avec vos amis à la salle de sport avec fierté, j'ai fait ceci j'ai fait ce résultat... ?

E11 : Je vous cache pas, non je partage pas ça avec mes amis. C'est juste que je compare les semaines, et si je trouve que c'était une semaine que c'était plus pertinente que l'autre, j'essaie de faire ce que j'ai fait pendant cette semaine, voilà !

HB : Et si je vous demande, quel est, de faire la différence entre le partage des données personnelles, et le partage des données personnelles de santé ? Qu'allez-vous dire ?

E11 : Bah je dirai...

HB : Est-ce que pour vous c'est la même chose ? C'est différent ?

E11 : Moi ce que je peux dire, c'est que les données personnelles de santé, c'est que tu dois partager le poids et la taille ; pour données, pour les autres données, c'est plus ou moins le nom, le prénom, la date de naissance, lieu et email, et numéro de téléphone des fois.

HB : Et, êtes-vous vraiment préoccupé par la protection de vos données personnelles ou de vos données de santé ?

E11 : Oui, oui ! Données personnelles oui, données de santé à part la taille et le poids, je, je partage pas autre chose.

HB : Avez-vous des raisons ? Pouvez-vous justifier ce constat ? Ou bien c'est comme ça ?

E11 : Oui, c'est comme ça, c'est juste psychique, y a pas vraiment une raison, juste que tu essaies d'être sécurisé le plus. Tu sais même pas pourquoi tu fais ça mais tu le fais ! Voilà, c'est comme tout le monde tu le fais, c'est juste que tu évites de partager tes vraies données, voilà comme ça !

HB : Et est-ce que vous connaissez des personnes qui n'utilisent pas ce genre d'applications ?

E11 : Des personnes... Oui !

HB : Selon vous pourquoi ?

E11 : Pourquoi ils utilisent pas ? Bah (silence) je peux, je peux vous dire que soit ils n'ont pas une idée sur, sur les applications, soit ils, ils se sont qu'ils eux même ils ont déjà le bagage qu'il faut pour...

HB : Nécessaire...

E11 : Voilà, l'essentiel pour, pour faire les exercices etc. Voilà !

HB : Et est-ce que vous connaissez des personnes qui ne partagent pas tout comme vous leurs données personnelles ou bien leurs données personnelles de santé ?

E11 : Là, là je connais plusieurs (rires).

HB : Et selon vous pourquoi ?

E11 : Bah pareil que moi comme ça (rires), juste psychologiquement comme ça, on partage pas !

HB : Et l'avant dernière question ; avez-vous déjà consulté les conditions générales d'utilisation de ces applications ?

E11 : Non !

HB : Pourquoi ?

E11 : Bah c'est trop long donc, pas la peine de le lire !

HB : Et, au niveau du questionnaire vous avez renseigné que, vous vérifiez la fiabilité des informations délivrées par ces applications.

E11 : Oui !

HB : Je voudrai savoir tout d'abord pourquoi, si vous avez bien sûr une raison ; et puis, est ce que vous pouvez me donner un exemple concret ?

E11 : Ba, je vous cache pas, des fois je regarde, euh, je regarde deux ou trois applications pour la même chose pour voir, des fois c'est juste, c'est juste une personne qui, qui cite ce qu'elle fait par exemple des blogueurs ou des voilà ! Mais après, tu dois voir si c'est fiable ; si c'est juste un truc à lui, tu vois ce que je veux dire ? Juste un truc qui lui il a fait et ça a arrivé à ce résultat. Du coup j'essaie de m'informer davantage pour d'autres applications. Des fois je fais même des, euh, des comparaisons entre les applications en tout ce qui concerne par exemple l'alimentation, par exemple, ils di sent, ils disent par exemple tu dois manger plus de, de faieres car ça, ça, ça fait une désintox au corps, j'essaie...

HB : C'est bénéfique...

E11 : Voilà

HB : Pour votre santé...

E11 : J'essaie de voir sur d'autres sites que si c'est vrai ou c'est pas vrai. Vous voyez, c'est plus ou moins ça.

HB : Alors pour terminer, grosso modo, est ce que vous constatez un changement au niveau de vos pratiques d'informations, et de vos pratiques de communication, après l'exploitation de vos données personnelles à travers ces applications ?

E11 : Est-ce que je sens un changement ? (Silence) Euh , je sens que les, les applications, par exemple ces applications de santé, elles te proposent des informations par exemple à propos de ta taille et de ton poids, chacun ...

HB : Personnalisées tu veux dire ?

E11 : Voilà ! Plus ou moins personnalisées, par exemple si t'es plus ou moins gros, ils te proposent des, des, des conseils pour que tu réduis par exemple ton appétit. Ou par exemple t'es maigre et tu essaies d'avoir...

HB : C'est l'inverse...

E11 : Voilà, ils te proposent l'inverse, du coup je pourrai dire que, oui.

HB : Alors, avant de conclure, est ce que vous avez quelque chose à rajouter, quelque chose sur laquelle vous voudriez revenir... ?

E11 : Euh, Non, par vraiment (sourire) !

HB : Alors merci Achraf pour cette entrevue, et merci pour la qualité surtout de vos idées et de votre expérience, et merci pour le temps surtout accordé.

E11 : Y a pas de soucis, bon courage !

HB : Merci.

VII.XII Entretien avec E12, homme, 25 ans, usager des applications mobiles de sport Six pack in 30 Days – Abs Workout

Date et lieu de l'entretien : le 20/08/2018 à Casablanca.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E12 ; **Sexe :** Homme ; **Age :** 25 ans ; **Fonction :** Jeune entrepreneur.

Durée : 13:23min.

HB : Bonsoir X. Tout d'abord, merci pour le temps accordé à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com à l'université de Lorraine. Tu sais bien que je m'intéresse aux usages des applications mobiles de santé au Maroc ; et ce qui m'intéresse le plus, votre perception et avis personnel, et surtout expérience en la matière.

Et, avant de commencer, est-ce que vous acceptez que cette entrevue soit enregistrée ? Sachant bien que son traitement sera totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de recherche.

E12 : Oui, bien-sûr. Sans problème.

HB : Alors on commencerait par une brève description de votre part ; présentez-vous brièvement.

E12 : D'accord, je m'appelle X, j'ai 25 ans. J'ai une petite entreprise en informatique à Casablanca. Je réside à Casablanca et j'ai un Bac+2 en réseau informatique.

HB : Alors, maintenant on va aborder les usages d'internet en général. Et, depuis quand utilisez-vous internet ?

E12 : Ça fait très longtemps ! Je pense euh, depuis que j'ai 12 ans.

HB : Et selon vous, quels sont ses avantages et ses inconvénients ?

E12 : Pour les avantages euh, c'est la rapidité d'accès à l'information, la rapidité de communication. Et pour les inconvénients, des fois on ne trouve pas la bon information et des fois on passe trop de temps sur le net.

HB : Et quels sont les sites que vous consultez le plus souvent pour vous informer ?

E12 : Au début, j'utilise toujours le moteur de recherche Google, Yahoo. Après, il y a Facebook pour la communication, il y a Hespress (je vois souvent les articles sur ce site web), il y a bien sûr YouTube, et d'autres sites.

HB : Et pour communiquer ?

E12 : Pour communiquer j'utilise Facebook, Whatsapp et Skype, Yahoo.

HB : Alors, maintenant je vais aborder vos pratiques d'information dans le domaine de la santé. Et je voudrai savoir, consultez-vous des informations de santé sur internet ?

E12 : Oui, bien sûr. Plusieurs fois par jour. Je visite DocteurClic, Doctissimo et pleins d'autres sites.

HB : Et qu'est-ce que vous cherchez comme information au sein de ces sites.

E12 : Hum, Des informations principalement liées au sport.

HB : Et concernant l'application "Six pack in 30 Days – Abs Workout" que vous aviez mentionné sur le questionnaire ; Euh, est-ce que c'est une application pour les abdos ?

E12 : Oui, c'est une application de fitness pour les abdos. Elle m'informe sur le nombre de pompes que je dois faire chaque jour, le nombre de calories perdues, et plein d'autres choses.

HB : Je voudrai savoir tout d'abord les raisons de choix de cette application, est-ce que par gratuité, par nécessité, par recommandation, un problème de santé ?

E12 : La vérité, c'est la gratuité. Et je voyais souvent cette application dans la publicité dans mon téléphone et comme recommandation sur PlayStore et je l'ai téléchargé.

HB : Et, savez-vous comment ces recommandations sont faites ?

E12 : Oui, je suis du domaine informatique donc je sais qu'ils exploitent nos données personnelles sur nos téléphones, qu'ils utilisent nos recherches sur internet pour des fins commerciales. Et cela ne me plait pas.

HB : Et pourquoi ça ne vous plait pas ?

E12 : Je n'aime pas partager mes données personnelles car il y a un grand risque d'atteinte à ma vie privée. Des fois on trouve une photo d'un ami sur un site de rencontres, des fois on nous envoie des publicités ciblées. Je m'inquiète sur la sécurité et la confidentialité de mes données.

HB : Et est-ce que cette application a eu un impact positif ou négatif sur vos pratiques quotidiennes, sur votre vie quotidienne ?

E12 : Elle est positive. Après avoir suivi son programme, j'ai constaté un changement sur mon physique. Avant, j'avais 109 Kilos, et j'ai perdu plus de 10 kilos.

HB : Et à quelle fréquence cherchez-vous l'information au sein de cette application ?

E12 : Hum, ça dépend. Normalement, une ou deux fois par jour.

HB : Et à partir de quel endroit l'utilisez-vous généralement ?

E12 : Hum, parfois dans la salle de sport, parfois dans mon travail. Chez moi, j'ai toujours mon téléphone sur moi.

HB : Par quel biais surveillez-vous ces informations au sein de cette application ?

E12 : Normalement, à chaque fois que souhaite consulter mon programme ou faire du sport, j'ouvre l'application pour plus d'informations.

HB : Et est-ce que vous pouvez me donner un exemple concret des informations personnalisées que cette application vous donne ?

E12 : Oui, bien-sûr. Parfois mon corps a besoin de 5 ou 50 pompes par jour, des fois plus, ça dépend de mon programme alimentaire. L'application contient des programmes selon les jours de la semaine, et à chaque fois elle me recommande des mouvements précis. Vous devez voir qu'elle est une bon application, elle est notée XXX.

HB : Et elle est notée combien ?

E12 : Elle est notée 4,9.

HB : Et pourquoi vous vous intéressez à la note de cette application ?

E12 : Parce que c'est l'un des bon critères pour voir si les informations que cette application nous donne sont fiables ou non ; En plus, la plupart des commentaires sur Play Store disent de la bonne chose sur l'application.

HB : Donc les commentaires sont aussi intéressants avant de choisir l'application ?

E12 : Oui, bien sûr, c'est très intéressant avant d'installer l'application. Surtout pour éviter l'arnaque et la mauvaise utilisation de nos données sur smartphone.

HB : Avez-vous déjà trouvé des informations contradictoires ?

E12 : Oui, sur internet ! Mais sur l'application non.

HB : Lorsque vous constatez des contradictions sur internet, qu'est-ce que vous avez fait dans ce cas ? Donnez-moi un exemple sur une expérience vécue.

E12 : Par exemple, une fois, j'ai vu sur YouTube qu'il est bon d'utiliser des compléments alimentaires à base d'animaux car ils contiennent plus de protéines. Après, donc un forum sur Doctissimo, j'ai vu que les compléments alimentaires à base végétale sont les meilleurs car ils ont moins de risque sur la santé et plus de performance. Pour lever cette contradiction, j'ai posté un message sur cette question à un groupe de fitness au Maroc sur Facebook et la majorité m'ont dit que ISOLATE qui est à base végétarien est la meilleure.

HB : Et, est-ce que vous avez constaté des contraintes liées à la disponibilité et à l'accès à l'information souhaitée au sein de cette application ?

E12 : L'information est très facile à assimiler. Il faut juste avoir un bon niveau de langue anglaise !

HB : Et vous avez précisé au niveau du questionnaire que vous n'échangez pas avec d'autres usagers sur cette application.

E12 : Non.

HB : Pourquoi ?

E12 : L'application ne contient pas de plateforme pour communiquer avec les autres. Mais, en cas de besoins, je communique par Whatsapp ou Facebook ou Doctissimo.

HB : Et qu'est-ce que vous échangez ?

E12 : Hum, Des informations sur un sujet donné ou un problème. Par exemple, lorsque j'ai une doute sur un produit ou une application, je fais une publication et je reçois les recommandations des autres utilisateurs. De même, lorsque quelqu'un a besoin d'une information, je partage mon expérience.

HB : Et qu'est-ce que, est-ce que vous sentez un changement au niveau de vos pratiques communicationnelles après avoir utilisé cette application ?

E12 : Oui, un grand changement. Premièrement, je faisais des recherches pour comprendre le sens des termes anglaises dans l'application. Après, elle m'a permis de bien connaître le domaine de fitness et sport, et de donner des conseils de sport à mes amis et famille. En plus, je consulte le médecin avec plus d'informations par rapport à avant.

HB : Et utilisez-vous un pseudonyme pour accéder à cette application ou vos informations réelles ?

E12 : Mes informations réelles. Normalement, l'application s'installe et je lui donne mes informations de santé, elle ne me demande pas mon nom ou prénom, mais des informations sur la nutrition, sur le poids, le sexe, l'âge, la taille et d'autres.

HB : Et concernant les conditions générales d'utilisation, avez-vous déjà pris le temps de les consulter ou de les lire ?

E12 : Non, jamais.

HB : Pourquoi ?

E12 : Parce que trop longue à lire (sourire).

HB : Autorisez-vous la géolocalisation de votre mobile ?

E12 : Non.

HB : Pourquoi ?

E12 : Parce que je déteste que les applications connaissent ma position géographique. C'est une information sensible à connaître et qui me rendait avant victime de publicité dans la rue, au supermarché, au café, etc.

HB : Comment ça victime de publicité ?

E12 : Heu, par exemple, je marche devant un magasin et on m'envoie un SMS de promotion de ce magasin ou un autre. Je suis à Marine ou je passe devant City Club et on m'envoie des SMS de publicité ou des remises. Donc, je désactive souvent cette localisation.

HB : Et, qu'est-ce qui vous motive le plus pour utiliser cette application ? Ou qu'est-ce qui vous gêne ?

E12 : Rien ne me gêne. J'aime bien la crédibilité des résultats que cette application me donne.

HB : Pour vous, quel est le rôle de ce genre d'applications ?

E12 : Nous permettre de suivre notre état de santé, même je sais bien qu'ils font usage commercial de nos données.

HB : Et que représente cette application pour vous en tant qu'utilisateur ?

E12 : Hum, c'est une application très intéressante ! Elle m'aide dans mes séances de sport et dans ma vie quotidienne.

HB : Et, quelle différence faites-vous entre le partage des données personnelles et le partage des données personnelles de santé ?

E12 : Pour moi, les données de santé sont plus sensibles et plus critiques que les données personnelles normales. Je crois que même du point de vue de la loi, il faut bien protéger les données de santé et surtout ne pas les transmettre à quelqu'un.

HB : Et, connaissez-vous des personnes qui n'utilisent pas ce genre d'applications ?

E12 : Oui, bien-sûr.

HB : Et selon vous pourquoi ?

E12 : Peut-être qu'ils ont d'autres applications de santé ou peut-être, ils ne croient pas que ces applications et préfèrent YouTube ou les médecins de sport !

HB : Et, connaissez-vous des personnes qui refusent de partager leurs données personnelles ?

E12 : Oui, bien sûr !

HB : Selon vous pourquoi ?

E12 : Hum, comme moi, je refuse mais j'accepte en cas de besoin pour profiter de l'application. Je crois que tout le monde maintenant s'inquiète sur ses données. Et donc, ils ne vont certainement pas partager facilement leurs données.

HB : Alors, avant de terminer l'entrevue, avez-vous quelque chose à rajouter ? Quelque chose sur laquelle vous voudriez revenir ?

E12 : Ce sujet de données personnelles et nouvelles technologies est très intéressant. Je vous félicite pour ce sujet et je vous souhaite une très bonne carrière scientifique.

HB : Alors, merci X pour cette entrevue, merci pour temps et la qualité de vos réponses.

E12 : Avec plaisir.

VII.XIII Entretien avec E13, homme, 28 ans, usager de l'application mobile de sport Huawei santé

Date et lieu de l'entretien : le 23/08/2018 à Marrakech.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E13 ; **Sexe :** Homme ; **Age :** 28 ans ; **Fonction :** Cadre banquier.

Durée : 17:31 mn.

HB : Bonjour X. Tout d'abord, merci pour le temps accordé à cette entrevue qui s'inscrit bien évidemment dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com à l'université de Lorraine. Vous savez bien que je mène une étude sur les usagers des applications mobiles de santé au Maroc. Et ce qui m'intéresse le plus durant cette entrevue, c'est votre expérience, votre avis personnel, et votre perception en matière de ces applications de santé. Et avant de commencer cette entrevue, est-ce que vous acceptez que cet entretien soit enregistré ? Sachant bien que son traitement sera fait dans l'anonymat et dans le respect des règles scientifiques.

E13 : Ecoutez, oui tout à fait il n'y a pas de problèmes.

HB : Merci. Alors, tout d'abord, voulez-vous bien vous présenter ?

E13 : Alors, j'ai 28ans, je m'appelle X, du coup, je viens de Marrakech, je suis, euh, j'ai été pendant un certain moment dans une multinationale qui, qui enfin dans la finance, un groupe bancaire que je ne citerai pas le nom.

HB : Et je voudrai savoir, depuis quand utilisez-vous internet ?

E13 : Internet je l'utilise depuis (pfff) depuis le lycée ou bien avant le lycée quoi ! Depuis le lycée enfin au Maroc donc... Au début j'allais juste comme ça de temps en temps dans le cyber comme tout le monde et puis depuis qu'il est chez moi....

HB : Et, selon vous, quels sont ses avantages et quelles sont ses limites ?

E13 : Bah l'avantage principal c'est la rapidité, l'efficacité, euh, par exemple souvent quand j'étais à la fac ou dans le travail pour chercher quelque chose bah c'est plus simple c'est rapide il y a qu'à taper sur Google entrer l'information, donc ça c'est (silence), c'est le principal avantage. Et puis pour le reste, il y a aussi le fait qu'il se peut rapprocher beaucoup de gens à l'international notamment quand on a de la famille un petit peu ailleurs. Ça coute pas du tout cher de le enfin de leur parler de voir avec eux, un coup de téléphone ce n'est pas du tout évident ! La principale limite c'est bien sûr la sécurité, ça dépend notamment quand on est euh, quand elle est mal utilisée notamment par les ados, enfin les gens qui ont...

HB : Les mineurs ?

E13 : Les mineurs, voilà ! Et puis un autre point, c'est bien sûr la confidentialité, nos informations à chaque fois qu'on les tape sur internet elles sont mises, on sait plus où est ce qu'elles vont ; ça c'est un, la deuxième chose c'est que, même si c'est pas nous qui mettons les informations sur un site, en général je sais très bien que la plus part des sites ou, enfin les gens qui exploitent les sites internet, ils arrivent à, à par exemple savoir où est-ce que vous êtes, ou est-ce que vous habitez, quel âge vous avez, quelle sorte de sites vous fréquentez, donc moi principalement c'est le principal problème que je verrai au niveau d'internet.

HB : Et je voudrai savoir quelles sont les sites que vous consultez le plus souvent soit pour vous informer ou pour communiquer ?

E13 : Pour communiquer alors : Yahoo, Gmail, et puis Messenger ou Facebook. C'est les plus importants pour communiquer. Pour la recherche, je suis principalement sur Google comme tout le monde, et puis (pff), qu'est-ce que j'utilise d'autre pour la recherche (silence) voilà c'est tout ...

HB : Alors, maintenant je vais aborder vos pratiques d'information en santé. Et je voudrai savoir est-ce que vous consultez des informations ou vous cherchez des informations de santé sur internet ?

E13 : Euh, rarement, sauf si j'entends par exemple parler d'une maladie, par curiosité je cherche. Si par exemple, euh, voilà principalement pour ça, donc je cherche pas euh, c'est-à-dire chaque jour ou chaque mois quelque chose ; s'il y a une information qui vient à propos de quelque chose je vais la chercher mais voilà !

HB : Et le faites-vous généralement pour vous-même ou vous arrive-t-il de le faire pour quelqu'un d'autre comme un proche, la famille, les amis... ?

E13 : Oui ça arrive, oui ça arrive ; si quelqu'un de la famille est malade ou quelque chose, parfois un médicament ou quelque chose comme ça je regarde un petit peu ce que c'est, donc oui, mais je cherche pas je ne suis pas quelqu'un qui cherche vraiment l'information à propos de la santé.

HB : Alors, vous avez mentionné au niveau du questionnaire que vous utilisez l'application Santé.

E13 : Oui !

HB : Qui s'appelait « santé » comme ça, elle est intégrée dans votre téléphone ?

E13 : Oui elle est intégrée dans le téléphone.

HB : Et je voudrai savoir est ce qu'elle a eu un impact positif ou négatif sur vos pratiques en information en général ?

E13 : Euh, pff, pas du tout, elle n'a eu aucun impact, je sais qu'elle est là, parfois elle me donne les informations, euh, comme quoi j'ai marché j'ai fait tant de pas, c'est bon que j'ai perdu tant de calories, ça n'a pas changé ma façon de faire en tous cas, ça ne m'a pas poussé à marcher plus ou à marcher moins !

HB : Et est-ce que vous utilisez un autre dispositif par rapport à cette application ?

E13 : Non, pas du tout ! Aucun autre dispositif.

HB : Et à quelle fréquence cherchez-vous l'information au sein de cette application ? Hebdomadairement, une fois par jour, ou en cas de besoin... ?

E13 : En cas de besoin...

HB : Par curiosité ?

E13 : Parfois, parfois une part, une fois par deux trois jours que je regarde. Je, je ne la regarde pas souvent, et sauf si elle met un signal par exemple lorsque je marche beaucoup, il y a une sorte de signal qui me dit que vous avez marché tant ...

HB : Lorsque vous dites signal c'est-à-dire notification ?

E13 : Une notification ! Oui voilà tout à fait une notification sur l'écran qui me dit que voilà vous avez marché deux trois kilomètres.

HB : Tant de pas.

E13 : Voilà avec tant de pas vous avez atteint l'objectif.

HB : Et vous consultez cette application à partir de chez vous, au boulot, ou dans la rue, ou bien peu importe ?

E13 : Peu importe, peu importe ! Parfois dans la rue, parfois dans le transport en commun, ou chez moi.

HB : Et est ce qu'elle vous a déjà affiché des informations contradictoires par rapport à ce qui figure ailleurs soit dans une autre application ou bien un site web que vous avez consulté ou ... ?

E13 : Pas XXX non, non.

HB : Et je voudrai savoir jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations fournies par cette application ? C'est-à-dire, comment faites-vous savoir que ce que cette application vous affiche est valable et fiable etc. ?

E13 : Moi je dirai qu'elle est fiable parce que quand je ne marche pas beaucoup, bah il n'y a pas de notifications par exemple ; et quand je sais que j'ai vraiment marché, quand je fais beaucoup de pas, bah l'application elle (silence), elle va mettre la notification. Mais, (pff) je ne saurai pas, j'aurai pas le moyen de dire oui elle est à 100% fiable ou, mais il me semble que oui !

HB : Et est-ce que cette application répond avec exactitude à vos besoins en informations ? Ou bien vous la gardez uniquement comme ça parce qu'elle est intégrée au téléphone et, et vous n'en n'avez pas besoin ?

E13 : Oui ! Tout à fait j'en ai pas vraiment besoin, mais voilà elle est là ; parfois, elle me donne les informations moi ça me va, mais je n'ai pas cherché à avoir d'autres applications.

HB : Et puisque vous n'en avez pas besoin, pourquoi vous ne l'avez pas désactivé pour ne pas vous afficher... ?

E13 : Parce que ça ne me dérange pas, ça ne me dérangeait pas qu'elle, elle n'est pas indiscernable elle ne fait rien de, euh...

HB : De mal.

E13 : Elle ne me gêne pas voilà elle ne fait rien de mal pour le téléphone et pour moi, du coup parfois elle affiche des informations. C'est bon de les prendre, mais à part ça, ça ne me dérange pas !

HB : Et est-ce que vous constatez des contraintes liées à la disponibilité ou à l'accès à l'information au sein de cette application ?

E13 : Non, pas du tout, non ! C'est très facile.

HB : Alors, maintenant je voudrai savoir, est ce que cette application met à la disposition de son usager une plateforme où il pourrait communiquer (toujours dans la même application) avec d'autres usagers ?

E13 : Euh, j'ai jamais essayé, mais non, je sais pas, j'ai jamais essayé. Mais je, peut être que oui peut être qu'il y a un moyen de partager oui, avec d'autres utilisateurs ; mais j'ai jamais regardé en fait !

HB : Et (silence), avez-vous déjà parlé avec ou communiqué avec d'autres usagers de la même application ?

E13 : Euh, oui peut être une ou deux fois avec les camarades de classe y en avait, euh, qui utilise enfin qui utilisait ce genre d'applications pour, ils se fixent des objectifs journaliers de, de pas donc ils ont dit voilà on suit l'application mais...

HB : Et vous pouvez, si vous pouvez bien sûr, me détailler le, ce que vous aviez communiqué, qu'est-ce que... ?

E13 : Euh, nombre de pas, nombre de pas à faire par jour par exemple de kilomètres, je ne me rappelle pas très bien des chiffres en ce moment !

HB : Est-ce qu'il y a eu une concurrence entre les camarades ou c'est juste comme ça ?

E13 : C'est, c'est juste comme ça ! Juste comme ça on parle d'applications de sport.

HB : Et, est ce que vous constatez un changement, lié à vos pratiques en communication après avoir utilisé cette application ?

E13 : Non, pas du tout !

HB : C'est-à-dire est ce que vous vous sentez plus épanoui devant le médecin, est ce que vous parlez bien des questions liées à la santé avec votre entourage avec vos familles après avoir utilisé cette application ou non ?

E13 : Non, non, pas du tout !

HB : Et est-ce que vous utilisez, bon, est ce que l'application vous demande de partager (avec l'application bien sûr) vos données personnelles ou vos données personnelles de santé ?

E13 : Euh, il me semble enfin la première utilisation, je sais pas si j'avais enregistré mes données personnelles. Mais vu que c'est relié au téléphone sur lequel il y a toutes mes données personnelles, donc peut être qu'ils s'en servent, peut être que c'est directement enregistré, mais à moi ils m'ont jamais demandé il me semble. Mais je me rappelle pas, donc...

HB : Même pas les données de santé ? C'est-à-dire, vous ne partagez pas votre taille, votre poids... ?

E13 : Non, non, j'ai pas partagé ça ! Pas du tout !

HB : Est-ce que vous autorisez la géolocalisation de votre téléphone ?

E13 : Géo, oui tout à fait !

HB : Pourquoi ?

E13 : J'utilise souvent le GPS, et à chaque fois il faut géolocaliser, donc...

HB : Et, avez-vous déjà lu un problème lié à cette géolocalisation ou quelque chose qui vous a gêné ?

E13 : Quelque chose qui m'a gêné ? Non, pour le moment non.

HB : Maintenant je voudrai savoir, qu'est-ce qui vous motive le plus pour consulter à chaque fois les informations qui figurent au niveau de cette application ?

E13 : Euh, peut être si j'ai des objectifs pour faire, euh, pour faire des objectifs de sport, peut-être enfin pour, euh, j'ai pas à perdre du poids, pas forcément pour perdre du poids mais (euh)

un objectif de santé comme ça, peut-être, enfin peut être que ça va me donner une petite puce de volonté de la consulter.

HB : Et est ce qu'il y a quelque chose qui vous gêne au niveau de l'usage de cette application ?

E13 : Non, pas du tout !

HB : Et je voudrai savoir, selon vous, quel est l'intérêt (en général) de cette application ?

E13 : (silence), l'intérêt c'est peut-être nous rappeler qu'il faut marcher, qu'il faut faire du sport, de l'activité physique, parce que, on s'en rend pas vraiment compte, souvent on prend les transports en commun ou la voiture pour se déplacer, du coup on marche beaucoup moins...

HB : On fait moins d'activité !

E13 : Et si on fait moins d'activité physique et du coup cette application est là pour nous le rappeler, donc peut être parfois au moins une fois par semaine ou deux fois par semaine ; euh, nous rappeler alors et nous dire bah voilà il faut marcher un petit peu ou faire une petite activité.

HB : Et si je vous demande, que représente cette application pour vous en tant qu'utilisateur ? Quelle est la place qu'elle occupe vraiment pour vous ?

E13 : Franchement, pas grand-chose ! Elle occupe pas une grande place (rires).

HB : Et selon vous, est ce que l'utilisateur devrait posséder certaines compétences pour maîtriser l'usage de cette application ?

E13 : Bah non, non, pas du tout ! Je trouve qu'elle est simple d'utilisation.

HB : Et je suppose comme vous venez de me dire vous consultez vos statistiques au niveau de cette application ?

E13 : Rarement, très rarement. Sauf quand, sauf quand il y a une appli, enfin une comment on l'avait dit...

HB : Une notification !

E13 : Une notification, là je regarde, mais quand y a pas de notifications, je regarde pas !

HB : Et lorsque vous regardez, qu'en faites-vous en général ?

E13 : Bon le soir, bon ça dépend le soir ; parce que parfois quand je marche vraiment souvent par exemple elle me fait une notification à 14H.

HB : Non, je veux dire qu'en faites-vous ? C'est-à-dire que faites-vous de ces statistiques ? Est-ce que pour vous ça, ça vous motive pour que demain vous fassiez plus de pas, ou bien c'est juste, euh, à titre d'informations, ou bien une concurrence entre vous et certains usagers ou camarades ou... ?

E13 : Je suis complètement indifférent, franchement je (silence), que j'ai pu marcher plus ou moins bon XXX pas du tout.

HB : Et, quelle différence faites-vous entre le partage des données personnelles et le partage des données personnelles de santé ?

E13 : (silence) On dirait que le partage des données personnelles de santé est encore plus grave, parce que quand même c'est, enfin c'est notre vie privée. Les données personnelles normalement bon le nom le prénom la date de naissance, c'est vrai que parfois c'est gênant de

les voir sur internet, mais si en plus de ça on a des données par rapport à notre santé, je trouve que c'est plus grave et que c'est pas quelque chose qu'on veut autoriser directement !

HB : Et, êtes-vous préoccupées par la protection de vos données personnelles en ligne ?

E7 : Oui, tout à fait, oui ! Bien sûr.

HB : Pourquoi ?

E13 : Bah, c'est ma nature, j'aime pas, j'aimerais pas voir mes données personnelles aux mains de n'importe qui dans je sais pas dans quel pays et je sais pas à quel usage. Si elles sont entre les mains de quelqu'un je sais pas ce qu'il va faire avec, il peut les exporter, les vendre, ou les modifier, ou mettre quelque chose avec, donc je ne suis pas du tout fan de ce genre de pratiques, mais, ça me pose beaucoup de problèmes, j'aime pas, j'aime pas du tout partager mes données personnelles sur internet, j'évite souvent de les partager,.

HB : Et pour les données personnelles de santé ?

E13 : Encore plus, encore plus !

HB : Et, est ce que vous est-il déjà arrivé de, un problème lié à une mauvaise exploitation de ces données ou une mauvaise expérience en la matière ? Ou bien vous vous inquiétez uniquement parce que, par méfiance ?

E13 : Principalement par méfiance, et moi j'ai l'habitude de faire attention sur mes données personnelles donc, j'ai pas eu de problèmes. J'évite vraiment de communiquer mes données à n'importe quel site, mais jusqu'à aujourd'hui j'ai pas eu de problèmes, mais comme vous le dites c'est juste par méfiance.

HB : Et, est ce que vous connaissez des personnes qui n'utilisent pas ce genre d'applications ?

E13 : Euh, pff, est ce que je connais des personnes qui n'utilisent pas ces applications ? (silence) Boff, souvent il y a des, j'ai beaucoup de camarades qui font pas du tout attention à ce genre d'applications médicales.

HB : Selon vous, pourquoi ?

E13 : Bah, là principalement, parce qu'ils font pas de sport déjà, parce qu'ils s'en foutent un petit peu, après y en a deux ou trois ou quatre autre qui font vraiment du sport, qui suivent leur ligne, qui sont, ils regardent un petit peu ça, mais pour le reste...

HB : Et, connaissez-vous des gens comme vous ou des personnes comme vous qui ne partagent pas leurs données personnelles ?

E13 : (silence) Oui , oui , oui !

HB : Et selon vous, pourquoi ?

E13 : Bah je dirai que c'est pour la même raison ! Ils sont très méfiants à l'égard des, d'internet quoi, d'une manière générale !

HB : Et, est-ce que vous avez déjà consulté les conditions générales d'utilisation de l'application, installée dans votre smartphone ?

E13 : J'ai jamais lu ! J'ai jamais lu (sourire) !

HB : Pourquoi ?

E13 : Parce que c'est un gros pavé, il faut prendre du temps pour le lire ; et moi ça m'a, ça n'encourage pas vraiment pour le lire quoi !

HB : Et vous n'avez même pas essayé ou fait des tentatives ?

E13 : Pas du tout ! J'ai pas du tout essayé, j'ai dit, j'ai essayé sur d'autres sites en général, après deux trois lignes j'arrête, parce que pff, même le vocabulaire n'est pas, c'est très juridique...

HB : Technique ?

E7 : Oui, technique, on comprend pas trop ce qu'ils veulent dire, du coup on laisse tomber !

HB : Alors, avant de terminer l'entrevue, avez-vous quelque chose à rajouter ? Quelque chose sur laquelle vous voudriez revenir ?

E13 : Bah je pense que le sujet de traitement de données personnelles notamment sur internet est quand même un sujet assez, assez complexe et très important et à la base de la société actuelle. Parce qu'on voit qu'internet est partout maintenant, même à la maison maintenant, maintenant toutes les maisons sont équipées de, d'internet avec des systèmes très connectés. Je dirai qu'il faut quand même mettre, euh, bah je sais pas une réglementation ou un moyen de protéger les données des gens parce que... Le problème ce n'est pas, le problème ne vient pas des autorités ou de la réglementation, je pense qu'il y a quand même un certain nombre, un certain niveau de sécurité de protection des données, mais dernièrement il y a un mois ou deux, Facebook par exemple a été lié à un gros scandale ou une entreprise a pu exploiter énormément de données à des fins privées pour les vendre et tout. Donc, même si y a cette, ce niveau de sécurité, mais on n'est jamais sûrs, parce que les gens derrière on sait pas trop ce qu'ils font, on sait pas, les gens sont toujours tentés notamment quand il s'agit d'argent. Et du coup, il faut peut-être la réglementation doit être appliquée, plus poussée, enfin je sais pas mais voilà !

HB : Alors merci beaucoup X pour le temps accordé, pour la qualité de vos idées, et votre expérience, et à la prochaine !

E13 : Merci à vous !

HB : Merci.

VII.XIV Entretien avec E14, homme, 31 ans, usager des applications mobiles de sport Cardio, Nike Training, MyFitnessPal, iCare Health et d'une smart Watch

Date et lieu de l'entretien : le 16/08/2018 à Rabat.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E14 ; **Sexe :** Homme ; **Age :** 31 ans ;

Fonction : chef de service de la gestion technique du portail national dans la fonction publique.

Durée : 19:23 mn.

HB : Alors, bonjour X. Tout d'abord, merci pour le temps accordé à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com à l'université de Lorraine. Vous savez bien que je m'intéresse aux usages des applications mobiles de santé au Maroc. Ce qui m'intéresse le plus, c'est votre perception, votre avis personnel, et surtout votre expérience en matière d'usage de ce genre d'applications. Avant de commencer, est-ce que vous acceptez que cette entrevue soit enregistrée ? Sachant bien que son traitement et son analyse sera faite dans l'anonymat absolu et dans le respect de la déontologie de la recherche.

E14 : Bonjour Monsieur Hatim. Tout d'abord je vous remercie pour votre petite présentation et c'est avec grand plaisir que je vous accorde cette entrevue afin de discuter les points de santé dont vous faites votre recherche.

HB : Merci. Alors, tout d'abord, on commencera avec une brève présentation. Veuillez-vous bien vous présenter, c'est-à-dire, votre âge, métier et occupation, votre statut (c'est-à-dire qu'est-ce que vous faites dans la vie), votre niveau d'étude et la discipline de vos études, etc. ?

E14 : Euh, Je m'appelle X, j'ai 31 ans, je suis chef de service de la gestion technique du portail national, j'ai un bac+6, un Master spécialisé en Management de projet et génie innovation à l'Ecole nationale des sciences appliquées de Fès, ainsi qu'un DUT en génie informatique, et Licence professionnelle en Informatique de gestion, et actuellement je suis en 2^{ème} année de thèse à l'ENSIAS (Ecole nationale d'informatique et d'analyse des systèmes).

HB : Et maintenant je vais aborder vos usages d'internet en général. Depuis quand utilisez-vous internet ?

E14 : Normalement c'est une question assez importante (rire). Mais, je ne me souviens pas (rire). On peut dire une vingtaine d'années !

HB : Et, selon vous, quels sont ses avantages et quelles en sont ses inconvénients ?

E14 : Pour moi il n'y a que des avantages sur internet (rire) ! Un lot d'informations assez important, c'est un avantage en tous cas.

HB : Et quelles sont les sites que vous utilisez le plus souvent sur internet pour vous informer ?

E14 : Les réseaux sociaux, tout d'abord les réseaux sociaux, les moteurs de recherches à savoir Google, les sites d'informations concernant le pays, le Maroc.

HB : Et quelles sont les sites que vous utilisez le plus pour communiquer ?

E14 : Pour communiquer ? Les réseaux sociaux !

HB : En général.

E14 : Facebook et Google, la collection Google.

HB : Alors, maintenant je vais aborder vos pratiques d'information dans le domaine de la santé bien-sûr. Et est-ce que vous consultez des informations de santé sur internet ?

E14 : Euh, oui, tout d'abord on est obligés, car on doit voir le site du Cnops. La mutuelle.

HB : La mutuelle marocaine.

E14 : la mutuelle des fonctionnaires. Et, à part ça il y a d'autres sites concernant la santé, les sites de sport, c'est tout.

HB : Et le faites-vous pour vous-même ou vous arrive-t-il de le faire pour vos proches ou quelqu'un d'autre

E14 : Je le fais juste pour moi.

HB : Et selon vous, quelle est l'utilité de ces applications que vous utilisez pour vous informer ? C'est-à-dire, est-ce qu'elles ont eu un impact positif ou négatif sur vos pratiques quotidiennes ? Est-ce qu'elles sont adaptées à vos besoins en information ?

E14 : Oui, tout d'abord la disponibilité de ces applications, elles facilitent l'accès à l'information. On peut chercher toute l'information dont on a besoin facilement via notre smartphone ou bien une tablette.

HB : Et, qu'est-ce que, je veux dire ces applications, qu'est-ce qu'elles vous apportent par rapport aux sites internet ou d'autres dispositifs peut-être que vous étiez entrain d'utiliser ou que vous n'utilisez plus ?

E14 : Avant, on devait à chaque fois, accéder, trouver un PC, avoir un login et un mot de passe pour y accéder, actuellement on a un smartphone dont le mot de passe et le login sont enregistrés, on doit juste y accéder c'est tout : La disponibilité !

HB : Généralement, à partir de quel objet connecté utilisez-vous ces applications ?

E14 : Oui, avec grand plaisir ! Tout d'abord.

HB : Vous pouvez vérifier votre smart phone.

E14 : Oui. Tout d'abord, il y a la Cnops, les applications de sport à savoir Cardio, Nike Training, les applications MyFitnessPal Pal pour le calcul de santé et tout, iCare Health c'est l'application de Huawei pour la santé, il calcul le nombre de pas par jour, portions et tout.

HB : Et, veuillez bien nous rappeler de l'ensemble des applications mobiles que vous utilisez ?

E14 : Il y a soit la smart Watch, soit le téléphone mobile smartphone, et la tablette, en dernier lieu la tablette.

HB : Et, à quelle fréquence cherchez-vous l'information au sein de ces applications ?

E14 : Quotidiennement et à chaque instant (rires).

HB : Et le faites-vous ? Euh, en chaque instant, vous le faites au niveau de votre boulot ? Chez vous ? En salle de sport ?

E14 : Oui ! Le calcul de pas normalement ça se fait instantanément, et pour les articles ou bien les publications ou bien les recherches spécifiées c'est l'après-midi.

HB : Et, quelles informations attendez-vous à trouver au niveau de ces applications ?

E14 : Normalement, c'est pas des attentes, c'est déjà fait, toutes les informations sont disponibles actuellement via les applications mobiles.

HB : Et par quel biais surveillez-vous ces informations au niveau de ces applications ? c'est-à-dire, est-ce que ces applications vous envoient des notifications, euh pour vous dire, voilà, il y a quelque chose de nouveau, il y a de l'actualité, ou bien vous vous rendez toujours au niveau de ces applications, ou bien il y a, on vous envoie des mails, newsletters, ou bien il y a des fils RSS ?

E14 : Normalement, c'est les deux cas : Soit des notifications, par exemple lorsqu'on atteint 10.000 pas on reçoit une notification félicitations vous avez atteint le nombre de pas journalier, ou bien, je dois y accéder à chaque instant pour savoir s'il y a quelque chose de nouveau.

HB : Et, est-ce que vous utilisez d'autres sources d'information en parallèle?

E14 : Normalement les magazines, mais pas souvent car il y a, normalement ça a diminué la quantité de magazines qui s'intéressent à la santé, c'est plus la même chose, il y a juste santé+, quelques mags, My Health, c'est plus la même chose.

HB : Et, pourquoi vous n'utilisez plus avec un haut degré ces sources d'informations ?

E14 : C'est la disponibilité de l'information, c'est pas la même chose ! Normalement un article concernant quelque chose de santé via téléphone mobile vous avez l'accès instantanément,

HB : Très rapidement.

E14 : Oui, par contre les magazines vous devez attendre au moins un mois, les magazines c'est mensuel, les magazines de santé.

HB : Mais il y a des magazines sur internet !

E14 : Euh, oui mais ce n'est pas la même chose ! Normalement, si vous trouvez une magazine, vous pouvez juste accéder à un site internet, et vous allez trouver l'article publié sur cent sites (rires).

HB : Et, avez-vous déjà trouvé des informations contradictoires ?

E14 : Euh, oui, souvent ! Souvent via les applications, on peut faire même une recherche via les applications mobiles et comparer deux applications vous n'allez pas trouver la même chose.

HB : Et, pouvez-vous me donner un exemple concret, une expérience ?

E14 : Oui, c'est le calcul des pas par exemple, si on fait par exemple la Samsung Health et iCare health c'est pas les mêmes pas, normalement Samsung Health juste en secouant le téléphone il ajoute deux pas trois pas, par contre iCare Health il calcul les pas.

HB : C'est précis.

E14 : Oui, la précision d'application.

HB : Et comment savez-vous que c'est précis ? C'est par expérience ?

E14 : Oui ! Le fait que j'ai testé plusieurs applications mobiles, j'ai une petite idée concernant ces applications.

HB : Et, jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations présentées au niveau de ces application ? C'est-à-dire, comment faites-vous pour savoir que ces applications, ces informations présentées au niveau de ces applications sont fiables, véridiques, etc. ?

E14 : J'ai pas que ces informations sont fiables, mais ils sont, je peux dire qu'ils sont acceptables. Le mot exact c'est acceptable ! On peut prendre ces informations comme, pour nous accompagner dans la recherche c'est tout.

HB : Et, est-ce que ces dispositifs répondent avec exactitude à vos besoins informationnels ?

E14 : Euh, oui, tout à fait !

HB : Et, est-ce que vous constatez des contraintes liées à la disponibilité et à l'accès à l'information au sein de ces dispositifs ?

E14 : Des contraintes liées ?

HB : Est-ce que vous constatez des contraintes liées à la disponibilité et à l'accès à l'information souhaitée au sein de ces dispositifs ?

E14 : Non, normalement la majorité des applications ont toutes les informations dont on a besoin, et disponible en gratuit en plus.

HB : Et maintenant je vais aborder les pratiques en communication. Euh, Vous arrive-t-il d'échanger avec d'autres usagers de ces applications ?

E14 : Oui, normalement lorsqu'on trouve un article assez important ou assez intéressant, on le partage via WhatsApp ou pour les groupes, déjà on a créé plusieurs groupes de sport ou de santé donc on partage tous les documents, toute l'information qui concerne la santé.

HB : Vous échangez périodiquement ?

E14 : Quotidiennement, et à chaque instant (rires).

HB : Et, quelle est l'utilité de ces applications au niveau de vos pratiques en communication ? C'est-à-dire, est-ce qu'elles ont eu un impact positif ou négatif sur votre façon de communiquer avec vos amis, votre entourage ?

E14 : Je pense qu'ils n'ont que des euh

HB : Des avantages ?

E14 : des avantages sur la communauté, le fait de partager l'information, déjà c'est un avantage pour tout le monde, l'information c'est de l'information en plus !

HB : Et vous aviez renseigné au niveau du questionnaire que l'usage de ces applications a changé votre façon de communiquer avec les professionnels de santé.

E14 : Oui, maintenant vous pouvez comprendre lorsqu'on vous parle, des professionnels de santé, il vous dit des mots techniques au moins vous comprenez de quoi il parle.

HB : Et, quelle différence faites-vous entre la communication au sein de ces applications, avec d'autres usagers bien sûr, et la communication avec ces usagers mais en face à face ?

E14 : Euh, normalement lorsqu'on rencontre quelqu'un de professionnel de santé, vous parlez des professionnels de santé ?

HB : Professionnels de santé ou bien usagers de ces applications.

E14 : Vous avez un langage commun, tout d'abord vous avez un langage commun vous pouvez comprendre de quoi il parle, et vice versa.

HB : Vous arrive-t-il de vous réunir, je ne sais pas, au niveau de la salle de sport ?

E14 : Oui, quotidiennement lorsqu'on part à la salle de sport, on trouve des personnes, on a le même langage, on parle du même domaine, et on comprend maintenant des domaines de santé et techniques et tout.

HB : Et, utilisez-vous vos vraies données personnelles pour accéder à ces applications ? Ou bien un pseudonyme ?

E14 : Oui normalement vous devez utiliser vos données personnelles vraies afin d'avoir une information crédible.

HB : Et c'est la même chose pour les données personnelles ? c'est-à-dire, les données personnelles de santé pardon ?

E14 : Oui, c'est la même chose.

HB : Est-ce que vous autorisez la géolocalisation de votre téléphone ?

E14 : Oui (rires).

HB : Pourquoi ?

E14 : Normalement pour le calcul de pas vous devez activer la géolocalisation.

HB : Et, vous est-il déjà arrivé un jour des problèmes dus à cette géolocalisation ?

E14 : Non, pas du tout, pas du tout.

HB : Alors, la dernière partie concerne le rapport données personnelles et l'usage de ces application. Et je voudrai savoir qu'est-ce qui vous motive le plus au niveau de l'usage de ces applications ?

E14 : (Silence) Normalement, j'ai besoin de ces applications, c'est une utilité, une nécessité.

HB : Et, est-ce qu'il y a quelque chose qui vous gêne au niveau de leur usage ?

E14 : Non, non, pas du tout.

HB : Et selon vous, quel est l'intérêt de ce genre d'applications ?

E14 : L'intérêt c'est, normalement j'ai toute l'information dont j'ai besoin sur mon smartphone, c'est plus xxx.

HB : Et qu'elle est la place qu'occupent vraiment ces applications au niveau de votre vie quotidienne en tant qu'utilisateur ?

E14 : C'est devenu une nécessité pour tous les usagers !

HB : Et, comment avez-vous été informés de leur disponibilité ?

E14 : Via des recherches que j'effectue souvent sur le Play store.

HB : Et quels types de données personnelles on vous demande, on vous oblige de partager ?

E14 : Tout d'abord la géolocalisation, euh, la galerie, normalement la majorité.

HB : Quand vous dites galerie c'est-à-dire photos, vidéos, etc. ?

E14 : On vous demande l'autorisation de galerie pour l'enregistrement par exemple des images,

HB : Et qu'en est-il des données personnelles de santé ? Est-ce qu'on vous oblige à partager un certain type de données ?

E14 : Oui, le nom d'utilisateur, l'identifiant de téléphone, et en plus de ça on vous demande d'insérer plus d'informations.

HB : Et qu'est-ce qui vous a vraiment amené à les utiliser ? C'est-à-dire est-ce que c'est la gratuité, la nécessité d'usage, curiosité... ?

E14 : C'est la nécessité d'usage tout d'abord.

HB : Et, est-ce que l'utilisateur devrait posséder un certain type de compétences pour maîtriser l'usage de ces applications ?

E14 : Non, toutes les applications mobiles sont devenues intuitives.

HB : C'est-à-dire intuitives ?

E14 : Intuitives, faciles à l'utilisation pour tous les usagers.

HB : Et je suppose que vous consultez vos statistiques d'usage au niveau de ces applications ?

E14 : Oui, souvent.

HB : Et, qu'en faites-vous ?

E14 : Normalement, il y a des applications réservées pour l'utilisation de ces applications pour avoir des statistiques concernant chaque application, combien d'heures vous utilisez ces applications, combien ils consomment de certaines capacités.

HB : Ce que je voulais dire les statistiques, c'est comme ce que vous venez de dire tout à l'heure l'exemple : voilà, félicitations vous avez fait mille pas etc. ?

E14 : C'est effectué automatiquement ! Normalement, ces statistiques sont effectuées automatiquement. J'avais cru que vous parlez des statistiques concernant chaque application mobile.

HB : Et, lorsqu'on vous affiche par exemple, félicitations vous avez effectué mille pas, qu'en faites-vous ?

E14 : C'est une motivation normalement, afin que vous puissiez avancer plus qu'aujourd'hui, par exemple aujourd'hui vous avez fait dix mille, demain vous deviez faire douze mille, et vous êtes en train de battre votre record, chaque jour vous battez votre record.

HB : Et, quelle différence faites-vous entre le partage de données personnelles et le partage de données personnelles de santé ?

E14 : A mon avis c'est la même chose, c'est un partage, un partage.

HB : Etes-vous déjà entré en conflit avec ces applications ? Un conflit, c'est-à-dire un problème donné lié à l'usage de vos données personnelles ?

E14 : Euh, non, non, jusqu'à ce moment non.

HB : Et est-ce que vous préoccupe par la protection de vos données personnelles ?

E14 : Normalement, oui, concernant la majorité de données, la majorité de données, la majorité de données sont partagées sur internet ; on ne sait pas ce qu'ils font de nos données.

HB : Et, connaissez-vous des personnes qui n'utilisent pas ce genre d'applications ?

E14 : La majorité.

HB : Pourquoi ?

E14 : Les personnes qui n'ont pas des smartphones ne peuvent pas utiliser ces applications.

HB : Et, connaissez-vous des personnes qui refusent de partager leurs données personnelles ?

E14 : Euh, sur ce point normalement la majorité de la population ne lis même pas les

HB : Les conditions générales.

E14 : Oui, les conditions générales de chaque application, ils autorisent l'accès à toute l'application même sans avoir une idée concernant l'application, chaque application.

HB : Et pour vous, est-ce que vous aviez déjà pris le soin de consulter

E14 : Non

HB : Ces conditions ?

E14 : J'appartiens à cette population (rires)

HB : Selon vous, pourquoi ? Est-ce que parce que c'est long ou bien faute de temps ?

E14 : C'est très long, et écrit en petit, la majorité des conditions générales sont écrites en petite police ainsi que la majorité des applications ne marchent pas bien si vous n'autorisez pas toutes les, tout l'accès.

HB : Et, grosso modo, est-ce que vous constatez qu'il y a eu un changement au niveau de vos pratiques en information et de vos pratiques en communication après l'usage de ces dispositifs ?

E14 : Euh, oui c'est tout à fait normal, il y a un changement concernant l'utilisation de ces applications. La majorité maintenant utilisent ces applications, nos habitudes ont changés c'est un changement radical, je peux dire même c'est un changement radical de santé, avant on s'intéresse même pas à la santé si on ne part pas voir un médecin on n'a aucun information concernant la santé. Aujourd'hui, on peut même effectuer un, qu'est-ce qu'on l'appelle, quotidien, un rapport journalier de santé.

HB : Ou bien un bilan.

E14 : Un bilan de journée, c'est pas la même chose comme avant.

HB : Et vous avez évoqué quelque chose de très intéressant qui est la smart Watch, comment avez-vous eu l'idée de l'utiliser ? Et, est-ce que vous l'utilisez à titre complémentaire de vos applications ?

E14 : Je suis ce qu'on appelle un client innovateur, qu'est ce qui est un client innovateur : C'est un client qui est intéressé par chaque chose qui sort, chaque innovation nouvelle, je m'y intéresse, après l'avoir essayé j'ai constaté qu'ils se complètent, un smartphone et une smart Watch, on ne peut pas prendre notre téléphone à, par exemple, pour faire du jogging je ne peux pas prendre mon téléphone, par contre la smart Watch c'est possible, et au même temps je calcul mon bilan ou bien mon rapport journalier de santé.

HB : Vous avez mentionné au niveau du questionnaire que vous utilisez ces applications suite à leur réputation. Leur réputation, c'est-à-dire elles sont populaires ou bien elles ont une bonne réputation ou ... ?

E14 : Le nombre de téléchargements ainsi que leur popularité au sein d'une communauté sur internet.

HB : Vous avez aussi dit qu'elles sont adaptées à chaque utilisateur.

E14 : Oui.

HB Comment le savez-vous ?

E14 : Normalement, dès le premier jour que vous utilisez ces applications, on vous demande d'entrer vos informations personnelles, ils adaptent la situation selon chaque utilisateur.

HB : C'est-à-dire des informations ou plutôt des services personnalisés ?

E14 : Exactement, le poids, ...

HB : Avant de terminer l'entrevue, avez-vous quelque chose à rajouter ? quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir ?

E14 : Oui, je vous souhaite bonne chance dans votre thèse. *Allah ysehel omor* (que Dieu vous aide) en arabe.

HB : Merci, merci. Merci pour le temps accordé à l'entrevu et merci, à la prochaine.

VII.XV Entretien avec E15, homme, 28 ans, usager de l'application mobile de sport MyFitnessPal

Date et lieu de l'entretien : le 14/08/2018 à Marrakech.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E15 ; **Sexe :** Homme ; **Age :** 28 ans ; **Fonction :** technicien 3ème grade au CHU de Marrakech.

Durée : 19:54 mn.

HB : Bonjour X. Tout d'abord, merci pour le temps que vous accordez à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat, en infocom, à l'Université de Lorraine. Vous savez bien que je m'intéresse aux usages des applications mobiles de santé au Maroc. Votre perception, votre avis personnel et expérience en la matière nous intéresse. Avant de commencer, acceptez-vous que cet entretien sans enregistré, sachant bien que son traitement sera totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de recherche.

E15 : Oui. Bien sûr que j'accepte.

HB : merci alors tout d'abord on commencera par une brève présentation de votre part : pourriez-vous brièvement vous présenter ? C'est-à-dire, quel est votre âge ? quel est votre métier ? quel est votre statut, votre niveau d'étude et discipline d'étude ?

E15 : ouais d'accord moi je m'appelle X. J'ai 27 ans. J'ai une licence en imagerie médicale et radiothérapie, et maintenant je travaille comme technologue en radiothérapie au CHU de Marrakech.

HB : Et depuis quand utilisez-vous internet ?

E15 : Depuis presque 10 ans 13 ans, comme ça.

HB : Et selon vous, quels sont les avantages d'internet et quelles sont ses limites ?

E15 : Pour moi, mon avis personnel, je ne pourrais pas vivre sans internet. Ça m'aide beaucoup concernant les informations, concernant la télécommunication, concernant les réseaux sociaux, concernant les applications. Alors, c'est primordial pour nous d'utiliser l'internet.

HB : Au cas où vous utilisez internet pour vous informer, quels sont les sites que vous consultez le plus souvent ?

E15 : Je consulte le site d'information. Je consulte sur les sites de sport, et j'utilise beaucoup et fréquemment les réseaux sociaux.

HB : Et pour communiquer, quels sont les sites que vous utilisez le plus souvent ?

E15 : Pour communiquer, j'utilise les réseaux sociaux surtout de Facebook Instagram et le Snap aussi.

HB : D'accord. Alors maintenant je vais aborder très brièvement vos pratiques d'information dans le domaine de la santé et je voudrais savoir : est-ce que vous consultez des informations de santé sur internet ?

E15 : Oui, oui. Je consulte des informations de santé sur internet. concernant les pathologies, concernant des avis médicaux. Mais aussi surtout ce que je consulte beaucoup, moi je fais de la musculation, et de temps en temps je consulte des sites de musculation : concernant

l'alimentation, concernant les inconvénients de la musculation, il y a aussi bien des avantages ; parfois j'utilise des applications sur mon sur mon portable.

HB : Et le fait de consulter ces informations sur internet, est ce que vous le faites pour vous-même où vous arrive-t-il de le faire pour des amis des proches de la famille ?

E15 : Non. De principe, je le fais pour moi-même.

HB : D'accord. Et pour l'application que vous avez mentionnée au niveau du questionnaire qui est MyFitnessPal ; je voudrais savoir : est ce qu'elle a eu un impact positif ou négatif sur vos pratiques quotidiennes ?

E15 : Moi je dirais que j'ai eu que des impacts positifs puisque j'ai appris via cette application les programmes de musculation que je dois suivre, ainsi que comment je dois faire les mouvements, quels sont les meilleurs mouvements, aussi bien les aliments que je dois prendre avec la musculation. Personnellement, j'ai 3 ans dans la musculation. Elle m'a beaucoup aidé, surtout quand j'ai commencé ma carrière à la musculation.

HB : Et est ce qu'elle est adaptée à vos besoins en information ?

E15 : Oui, elle est bien adaptée à mon information. Elle m'a beaucoup aidé et je la trouve vraiment une très bonne application ?

HB : Et que vous apporte-t-elle par rapport à d'autres dispositifs ? c'est-à-dire, par rapport à une autre application, peut-être aux autres sites web, quelle est sa valeur ajoutée ? est ce que vous vous sentez plus libre ? est-ce qu'elle vous donne des informations très pertinentes ou quelque chose du genre ?

E15 : Par rapport à mes autres site, elle est bien, parce qu'elle me donne l'information directement. Parfois, dans le métier tu dois, il y a beaucoup de traitements et ça gêne un peu mais dans d'autres applications, je partirai, j'ai fait le programme que je dois suivre par exemple j'aurais bien aimé faire un programme de musculation de dorso et ça et elle me donne des exercices que je dois faire. Vraiment très pertinent et très efficace.

HB : Et quelle est la fréquence avec laquelle vous cherchez l'information au sein de cette application ? est-ce que ce quotidiennement, hebdomadairement, en cas de besoin ?

E15 : Non, je dirai en cas de besoin, pas quotidiennement ça c'est sûr je peux gérer hebdomadaire mais en cas de besoin. Comme par exemple, je fais 4 séances de sport dans la semaine, je la consulte le jour où je vais aller à la salle.

HB : Et est-ce que vous consultez cette application à partir de votre iPhone ou bien à partir d'une tablette ?

E15 : Non je j'utilise seulement l'iPhone.

HB : D'accord. Et par quel biais surveillez-vous ces informations sur cette application ? c'est-à-dire, lorsqu'il y a quelque chose de nouveau, comment savez-vous que cette nouveauté existe sur l'application ? est-ce que cette application vous envoie des mails, des notifications ? est-ce que vous êtes abonné à des fils RSS ou... ?

E15 : Lorsque j'ai installé l'application, j'ai mis pour qu'elle puisse m'envoyer des notifications. Et il y a il y a des nouveautés, un nouvel exercice, de nouvelles informations, elle m'envoie une notification sur mon iPhone. Et comme ça, je la vois. J'ai principalement des notifications.

HB : Est-ce que vous utilisez d'autres sources d'information en parallèle ?

E15 : Oui, j'utilise d'autres sources : par exemple, des vidéos sur internet pour voir comment je dois faire des exercices.

HB : Et pourquoi ?

E15 : parce qu'en fait, parfois, il arrive que je sois curieux pour pouvoir développer l'exercice et j'utilise d'autres sources formations, comme par exemple YouTube, afin de voir comment ça se fait l'exercice.

HB : et avez-vous déjà oui avez-vous déjà trouvé des informations contradictoires ailleurs ?

E15 : oui, oui. Ça m'est arrivé 2 fois que je trouve des infos contradictoires mais concernant l'application, elle est fiable par parce qu'il y a 2 ans qu'ils font des vidéos sur YouTube. Mais tu sais les gens, chacun a son propre avis. Mais globalement, l'application donne des informations fiables.

HB : Et comment savez-vous que ces informations sont fiables ?

E15 : Concernant les experts que je rencontre toujours à la salle, les fonctionnements des autres qui me donnent la même exacte information.

HB : Lorsque vous dites les experts, les experts qui sont derrière cette application, c'est à dire les détenteurs de cette application, ou bien vous fréquentez à la salle de sport ou ailleurs des experts qui vous confirment le contenu véhiculé par l'application ?

E15 : Je fréquente toujours des gens des gens à la fin du sport, parfois des amis. Je consulte une information que j'ai vue sur l'application et ils me confirment cette information.

HB : Est-ce que vous constatez des contraintes liées à la disponibilité ou à l'accès à l'information sein de ces dispositifs ?

E15 : Une information contradictoire ?

HB : Non. C'est-à-dire, est ce qu'il y a des difficultés pour accéder à l'information ?

E15 : C'est très facile et vraiment de très facile à utiliser.

HB : Alors maintenant je vais aborder les vos pratiques communicationnelles dans le domaine de la santé et je voudrais savoir : est-ce que cette application vous offre un espace, bien sûr à l'intérieur de l'application, où vous pouvez communiquer avec d'autres usagers ou autres ?

E15 : Non. Cette application te donne juste les informations des photos et tout ça.

HB : Est-ce que vous fréquentez d'autres usagers qui utilisent la même application ?

E15 : Oui, oui. J'ai quelques amis, quelques.

HB : Et lorsque vous vous rencontrez, qu'est-ce que vous échangez ?

E15 : On échange les informations, les programmes et on trouve toujours les mêmes informations et les mêmes et les mêmes exercices. C'est les mêmes photos, donc, il y a pas des choses contradictoires à faire.

HB : Est-ce que cette application a eu un impact positif ou négatif sur vos pratiques en communication.

E15 : En communication, je dirais il y a eu un impact positif parce que j'échange les informations avec mes amis ; parfois même moi, j'ai donné des informations à des autres amis à la salle après avoir consulté cette application.

HB : Est-ce qu'il y a eu un changement avec votre façon de communiquer avec les professionnels de santé ?

E15 : Oui. Il y a eu des changements. Mais généralement, le département où je travaille, mes collègues qui sont les professionnels de santé n'utilisent pas cette application. On n'a jamais parlé de ça.

HB : D'accord. Est-ce que vous utilisez un pseudonyme ou votre nom et prénom pour accéder à cette application ?

E15 : Non. J'utilise mon nom et mon prénom.

HB : Pourquoi ?

E15 : Comme ça, parce que voilà, je fais confiance à cette application et il y a beaucoup de gens que j'ai rencontrés qui utilisent juste leur nom.

HB : Est-ce que vous renseignez vos vraies données personnelles et vos vraies données personnelles de santé au sein de cette application ?

E15 : Non, je ne donne pas mes vraies données personnelles, parce que généralement moi je sais pas je donne pas tous mes infos personnelles pour les sites pour tout ce qui concerne le web.

HB : Alors, je parle surtout au niveau de cette application MyFitnessPal.

E15 : D'accord. Non, non.

HB : Pourquoi ?

E15 : Je sais pas. Enfin, personnellement je ne trouve pas nécessaire de donner des infos personnelles. C'est comme ça.

HB : Est-ce que c'est la même chose pour les données personnelles de santé ?

E15 : Oui, c'est la même.

HB : Je me demande, parce que j'ai effectué plusieurs entretiens avec plusieurs usagers, et pour eux ils me disent moi je devrais leur donner mes vraies données personnelles de santé pour que l'application m'affiche de vrais résultats, c'est à dire des résultats fiables et crédibles. Là, est ce que cette application vous affiche, par exemple lorsque vous terminez une séance de sport, est ce qu'elle vous affiche vos vraies statistiques des résultats très fiables, ou bien vous avez des doutes concernant ce qu'elle vous affiche ?

E15 : Oui. Je vote ton point de vue. Mais personnellement, l'application moi je l'utilise pour les programmes, pour voir les programmes, pour voir les exercices, où j'aurais XXX mes infos personnelles.

HB : Est-ce que vous autorisez la géolocalisation de votre téléphone ?

E15 : Oui.

HB : Pourquoi ?

E15 : En fait, j'utilise la géolocalisation de toutes les applications que j'ai sur mon téléphone.

HB : C'est juste comme ça, ou bien vous êtes obligé parce que l'application vous oblige à le faire ?

E15 : Non, pas question d'application mais juste comme ça. Une habitude pour moi

HB : Maintenant je vais aborder vos usages de façon très générale et je voudrais savoir :qu'est-ce qui vous motive le plus pour utiliser l'application MyFitnessPal ?

E15 : Elle me motive beaucoup. Ce sont les changements que j'ai eus dans mon corps quand j'ai commencé à faire l'application la musculation, je n'aimais pas mon corps. Lorsque j'ai fait le programme que l'application m'a donné, je l'ai fait correctement, j'ai pu faire la remarque que mon corps a été changé.

HB : c'est à dire il y a eu un progrès ?

E15 : Il y avait un progrès.

HB : qu'est-ce qui vous gêne au niveau de son usage ?

E15 : Personnellement XXX.

HB : Selon vous, quel est l'intérêt de ce genre d'applications ? Quel est l'intérêt ou l'objectif de ce genre d'applications.

E15 : L'objectif c'est juste déjà de motiver les gens à faire beaucoup du sport, à motiver les gens de faire la musculation, à motiver les gens à améliorer nos corps ; et tout.

HB : Que représente cette application pour vous en tant qu'utilisateur ? c'est à dire si je vous dis que plutôt si je vous pose la question autrement, quelle est la place qu'occupe cette application dans votre quotidien ?

E15 : Pour moi, elle est tellement nécessaire. Elle est toujours présente avec moi et m'aide beaucoup. Parfois, parce que moi personnellement, je compte beaucoup sur cette application que sur les autres personnes, que les coachs ; et ça m'aide beaucoup à suivre les programmes.

HB : Comment avez-vous été informé de sa disponibilité ? c'est à dire est ce que de bouche à oreille, ou bien cette application vous a été recommandée par quelqu'un ou c'était une suggestion sur internet ?

E15 : Elle m'a été recommandée par un ami. Et après, il y avait d'autres amis qui m'ont recommandé la même publication.

HB : Je voudrais savoir, quelles sont les données personnelles que cette application vous demande ou bien vous recommande d'échanger ?

E15 : Les informations personnelles ?

HB : Oui, c'est-à-dire, est ce que c'est obligatoire d'échanger ses données personnelles avec l'application ?

E15 : Non, non. quand je l'ai installé, elle ne m'a jamais demandé ça.

HB : D'accord et qu'est-ce qui vous a amené à l'utiliser ? est-ce que c'est la gratuité ou bien une nécessité d'usage ou bien la réputation ou bien par curiosité ?

E15 : Plusieurs : la gratuité, et aussi les recommandations des gens

HB : Selon vous, est ce que l'utilisateur devrait posséder des compétences spécifiques pour s'approprier l'usage de cette application ? c'est à dire est-ce qu'un individu devrait avoir certaines compétences pour bien utiliser cette application ?

E15 : Pour la compétence, je dirai, XXX de compétence. Il faut juste savoir des termes scientifiques concernant les muscles, concernant les termes sportifs parce qu'il existe pour pouvoir utiliser cette application.

HB : Est-ce que vous consultez vos statistiques d'usage de cette application ?

E15 : Non. Je consulte que les programmes qui sont vraiment, je ce que je fais

HB : Si je vous demande de me faire la différence entre le fait de partager ses données personnelles et le fait de partager ses données personnelles de santé ? c'est à dire est-ce que pour vous, le fait de partager les données personnelles est la même chose que partager les données personnelles de santé ?

E15 : Non. Moi personnellement, les données personnelles de santé les infos du personnel de santé entre dans l'éthique. alors on doit pas les partager. C'est que c'est une question d'éthique professionnelle.

HB : Dans ce cas, je suppose que vous êtes très inquiet par cette problématique de de protection de vos données personnelles ?

E15 : Oui, oui, bien sûr. Parfois dans mon travail, pour nous les infos de santé sont très personnelles et entrent comme je disais tout à l'heure dans l'éthique. Alors moi, je m'inquiète. Je dis tout ça tout le temps, de ne pas partager les données personnelles, surtout de la santé.

HB : Est-ce que vous avez déjà eu un problème ou un conflit avec cette application ?

E15 : Non. Pour le moment, non.

HB : Est-ce que vous connaissez des personnes qui n'utilisent pas ce genre d'applications ?

E15 : Oui, beaucoup.

HB : Selon vous, pourquoi ?

E15 : Je dirais par manque ; parce que la plupart de ces applications-là sont en français ; soit en anglais. Il y a des gens qui ne peuvent pas parler ni anglais ni français.

HB : Est-ce que vous connaissez des personnes qui refusent de partager leurs données personnelles ou leurs données personnelles de santé ?

E15 : Oui. Je connais.

HB : Selon vous pourquoi ?

E15 : Je sais pas. Ça arrive. Ils sont inquiétants que l'application va XXX ses infos et les gens sont un peu inquiétants. Donc, je trouve que ça, le principal acteur.

HB : Avez-vous déjà consulté les conditions générales d'utilisation de cette application ?

E15 : En fait, j'ai pas consulté. Il y a beaucoup d'amis qui me l'ont recommandé ; alors je leur fais confiance et je l'ai installé immédiatement et j'ai pas consulté ça.

HB : Avant de terminer cet entretien, est ce que vous avez quelque chose à rajouter ou quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir ?

E15 : Non.

HB : Je vous remercie énormément pour le temps accordé cet entretien et pour votre expérience.

VII.XVI Entretien avec E16, Femme, 32 ans, usagère de l'application mobile d'actualité de santé Club Doctissimo

Date et lieu de l'entretien : le 24/08/2018 à Rabat.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E16 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 32 ans ;

Fonction : spécialiste dans la gestion de l'information et la documentation.

Durée : 19:02 mn.

HB : Alors, bonjour X. Tout d'abord, merci pour le temps accordé à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com à l'Université de Lorraine. Vous savez bien que je m'intéresse aux usages des applications mobiles de santé, et ce qui m'intéresse le plus durant cet entretien, c'est votre perception, votre avis, votre opinion et surtout votre expérience en la matière.

Et, avant de commencer, est-ce que vous êtes d'accord à ce que cet entretien soit enregistré ? Sachant bien que son traitement sera fait dans l'anonymat et dans le respect de la déontologie scientifique.

E16 : Bien sûr, bien sûr.

HB : Alors, on commence ! Tout d'abord, pourriez-vous brièvement vous présenter : c'est-à-dire, votre âge, métier (ce que vous faites maintenant), diplômes obtenus, niveau d'étude, spécialité d'études, etc.. ?

E16 : D'accord. Je suis X, j'ai 32 ans, je suis lauréate de l'école des sciences de l'information promotion 2008. Euh, donc je suis spécialiste dans la gestion de l'information et la documentation, je travaille actuellement à l'INPT (l'institut national des postes et télécommunications à Rabat). Euh, donc je travaille au sein du centre de documentation de l'INPT dans la direction adjointe à la recherche. Je suis responsable de tout ce qui est gestion du fonds documentaire, gestion des bases de données électroniques, et je travaille aussi dans tout ce qui est inscription et gestion de l'école doctorale. Euh, voilà, j'ai un enfant, et voilà c'est tout (rires).

HB : Alors, maintenant je vais aborder vos usages d'internet en général. Et je voudrai savoir depuis quand utilisez-vous internet ?

E16 : Ah oui, donc internet depuis (silence), depuis la création d'internet (rires). Donc je suis fan de tout ce qui est nouvelles technologies, surtout sur, donc internet et tout, donc je travaille aussi, mon travail aussi nécessite l'utilisation des nouvelles technologies. Euh, je suis toujours disponible sur les réseaux sociaux surtout Facebook, Twitter, Instagram et tout, donc c'est la tendance d'ailleurs. Euh, et voilà !

HB : Et, pour vous, quels sont les avantages et les limites d'internet ?

E16 : Ah, internet il nous permet de découvrir le monde, le monde est devenu petit, un petit village, donc on peut rencontrer des gens, savoir des choses, euh, rechercher facilement l'information, mais aussi il a plusieurs inconvénients : premièrement on passe beaucoup de temps devant internet, et ça limite les relations avec notre famille, et là notre vie sociale est devenue un peu perturbée à cause de ça, oui !

HB : Et quels sont les sites que vous consultez le plus souvent pour vous informer ?

E16 : Euh, en général ? Donc en général c'est, généralement c'est la recherche sur Google et Google il vous permet de, d'entrer dans des sites divers, donc c'est à travers Google !

HB : Et pour communiquer ?

E16 : Euh, Facebook, premièrement, Skype aussi comme application, j'utilise beaucoup vu que mon mari habite en Allemagne, donc c'est notre seul moyen de communication ; on passe toute la journée sur Skype (rires). Donc voilà, c'est généralement ça. Et bien sûr, Whatsapp et Twitter.

HB : Et maintenant je vais aborder vos pratiques d'information dans le domaine de la santé, et je voudrai savoir si vous consultez des informations de santé sur internet ? Quelles sont les sources d'informations que vous consultez le plus souvent, mis à part l'application Doctissimo que vous avez mentionné au niveau du questionnaire ?

E16 : Oui ! Donc je consulte plusieurs sites vu mon historique de maladies, j'avais, je, je, je souffrais avant d'un Lupus, j'avais aussi une XXX, j'avais plusieurs problèmes de santé, donc c'est grâce à internet que j'ai pu comprendre ces maladies. Donc généralement les applications ce sont aussi pour ma grossesse, c'était Magrossesse.com, magicmaman.com, (euh), il y a naitreetgrandir.fr et PasseportSanté.

HB : Et ces recherches d'informations, le faites-vous généralement pour vous-même ou bien vous arrive-t-il de faire... pour d'autres personnes, des proches, des membres de la famille... ?

E16 : Oui donc euh, au début je faisais ça pour moi, quand j'étais bien sûr célibataire. Et après, après la naissance de mon fils, c'est généralement, c'est pour, je suis toujours dans le souci est ce qu'il a quelque chose, donc c'est pour mon fils.

HB : Alors, pour ce qui est de l'application Doctissimo, euh, a-t-elle un impact positif ou négatif sur vos pratiques quotidiennes ? Et si oui lequel ?

E16 : Oui, euh, généralement elle a des, un impact positif, vu que j'ai pu contacter des gens qui ont le même, qui ont la même maladie, donc j'ai, j'ai mandaté aussi des professionnels, des médecins, et des infirmières, à travers cette application. Oui, et voilà, j'ai pu suivre un régime grâce à l'application, et voilà !

HB : Et est ce qu'elle est adaptée à vos besoins en information ?

E16 : Oui !

HB : Et, que vous apporte elle, que vous rapporte elle par rapport aux autres sources d'informations sur internet ?

E16 : En fait, je trouve une grande flexibilité, un énorme échange de données, en com, il y a des forums de discussions. Donc on est à l'aise, on nous demande des informations, et c'est gratuit !

HB : Et à quelle fréquence cherchez-vous ces informations au niveau de ces dispositifs ? C'est-à-dire est ce que c'est une fois par jour, une fois par mois, une fois par... ?

E16 : Non, c'est selon, euh.

HB : Selon le besoin ?

E16 : Selon le besoin. Euh, donc quand j'ai une crise, ou un truc, un souci de santé, je suis presque toute la journée sur Doctissimo, sinon si tout va bien.

HB : Et à partir de quel endroit utilisez-vous cette application ? Est-ce qu'au boulot, chez vous... ?

E16 : Euh Les deux ! Parfois au boulot, dans les heures de...

HB : creuses ?

E16 : De creuses, oui, ou bien euh à ma maison, oui !

HB : Et, quelles sont les informations que vous attendez en général de cette application ?

E16 : Euh, généralement les expériences des, des, des personnes qui ont souffert de la même maladie, et l'état d'évolution des maladies, et après les traitements disponibles euh dans le monde entier, voilà, les régimes à suivre, les conseils de prévention, et voilà !

HB : Et, est ce que vous avez un compte au niveau de cette application ?

E16 : Oui !

HB : Et lorsqu'il y a quelque chose de nouveau, est ce qu'on, est ce qu'il y a un moyen de suivre les nouveautés...

E16 : Oui ! Parce que je suis inscrite à la newsletter, donc je reçois toujours les nouveautés.

HB : à part les newsletters, est ce qu'ils ne vous envoient pas des notifications fils RSS ?

E16 : Non, non, non!

HB : Et, et avez-vous déjà trouvé des informations contradictoires ?

E16 : Euh, sincèrement non, non ! A propos d'une, d'un souci de santé ?

HB : Peu importe...

E16 : Non!

HB: D'une information donnée...

E16 : Non !

HB : Et jusqu'à quel point prenez-vous en compte ce qui figure sur l'application Doctissimo ? C'est à dire comment faites-vous savoir que ce qui est écrit est valable, comme, crédible...?

E16 : Euh, je demande toujours, je suis toujours en contact avec mon médecin, donc parfois je trouve une information, et je m'assure, je l'appelle, je lui dis est ce que c'est comme ça est ce que je peux prendre ça ou prendre ça, c'est, c'est mon premier conseil.

HB : Et, une dernière question concernant cette partie, est ce que vous constatez des contraintes liées à la disponibilité, à l'accès à l'information au sein de cette information ?

E16 : Sincèrement non. Je suis satisfaite, oui !

HB : Et maintenant je vais aborder vos pratiques en communication, euh, et je poserai encore une fois, est ce que cette application a eu un impact positif ou négatif sur votre façon de communiquer tout simplement ?

E16 : Oui ! Surtout avec mon entourage.

HB : Alors oui positif ou négatif ?

E16 : euh, oui positif (rires). Donc avec mon entourage je suis devenu euh, grâce...

HB : Experte !

E16 : Experte, oui ! Et aussi la flexibilité de chercher l'information, si quelqu'un de la famille a, a un problème il me dit est ce que sur internet il y a, ils disent que c'est vrai, que c'est le traitement idéal pour ça et pour tout, donc (euh), je suis plus...

HB : A l'aise !

E16 : à l'aise, oui !

HB : Et par rapport à votre relation avec les médecins ?

E16 : Parfois ça crée des problèmes avec les médecins, à force de lire et à force de chercher sur internet ils vous disent mais c'est pas votre spécialité, laissez-nous travailler ! Et vous commencez à, à...

HB : à concurrencer !

E16 : à concurrencer le médecin, et parfois, il y a, il y a des médecins cool qui acceptent ça, qui vous disent c'est bien de chercher, vous nous aidez pour comprendre premièrement votre maladie et tout, et il y a des médecins qui refusent.

HB : Et, est ce que vous communiquez librement au sein de cette application ?

E16 : Oui !

HB : Parce que vous m'aviez déclaré au niveau du questionnaire, que l'usage de cette application vous a permis de connaître une dizaine d'usagers et de communiquer avec eux.

E16 : Exactement, oui.

HB : Et pouvez-vous nous donner, un exemple d'un épisode ou un exemple concret une communication donnée...?

E16 : Oui, par exemple une Française, une amie, on s'échange de données, on, l'état d'évolution de notre situation et tout, donc on est toujours en contact. Et aussi elle me, elle me dit (euh), elle me transmet des informations que des médecins là-bas en France euh *zaama* (c'est à dire) lui donnent, donc voilà !

HB : Et, euh, à quelle fréquence communiquez-vous au sein de cette application ?

E16 : Euh, c'est selon les critères (rires)...

HB : Et, est ce que vous utilisez votre, vos, votre nom et prénom...

E16 : Oui !

HB : Ou bien un pseudonyme...?

E16 : Non, non, non ! J'utilise mon nom et mon prénom, j'ai, j'ai pas de soucis, je cache pas (rires), j'ai pas de problèmes (euh), vu que le sujet est très sérieux, vu que.

HB : Et, vous vous renseignez encore vos vraies données de santé ?

E16 : Oui ! Oui, parce que j'ai besoin d'aide, j'ai besoin d'être sincère.

HB : Est-ce que vous autorisez la géolocalisation de votre mobile ?

E16 : Oui !

HB : Pourquoi ?

E16 : Je n'ai pas de problèmes avec ça (rires). Donc euh, c'est ça, c'est comme ça !

HB : Et, est ce que cette géolocalisation vous a déjà causé un problème donné, une contrainte donnée ?

E16 : Un problème donné non, non !

HB : Et, si je vous dis quels sont les avantages et les limites de ce dispositif sur vos pratiques en communication ?

E16 : Euh, c'est, les avantages ils sont, ils sont nombreux, parce que, elles sont nombreuses parce que (euh) elle m'a permis de comprendre plusieurs choses, les inconvénients c'est que parfois on est trop accro à cette application et parfois on n'arrête pas de, de chercher des détails qui, qui stressent parfois. Et on, on a parfois des cas de, de patients qui ont des, des trucs plus graves, donc on, on se sent stressés avec tout ça.

HB : Alors maintenant je vais aborder vos usages de cette application en informations en général, et je voudrai savoir qu'est-ce qui vous a motivé au niveau de son usage ?

E16 : Euh, la présence de, d'une communauté diverse, euh entre patients, médecins et professeurs.

HB : Et, qui vous l'a recommandé ? Parce que vous avez mentionné au niveau du questionnaire que votre usage de cette application a été dû à une recommandation de la part de quelqu'un.

E16 : Oui, c'est une amie qui m'a recommandé d'entrer sur Doctissimo.

HB : Et, que représente cette application pour vous dans votre vie quotidienne en tant qu'utilisateur ?

E16 : C'est mon deuxième médecin (rires).

HB : Et quels types de données personnelles vous demande-t-elle d'échanger ?

E16 : Euh, le nom, prénom, l'âge, le sexe, et puis le détail de la maladie et voilà !

HB : Les détails de la maladie ce sont des données personnelles de santé ?

E16 : Oui!

HB : Comme quoi par exemple ?

E16 : Par exemple la maladie euh, dont vous souffrez, et combien d'années vous êtes atteints de cette maladie, les traitements déjà subis, voilà !

HB : Est-ce qu'on vous demande des informations basiques comme la taille, comme le poids...?

E16 : Oui, oui, parfois.

HB : Comme l'hypertension...?

E16 : Non, l'hypertension non, mais la taille le poids oui.

HB : Et selon vous est ce que l'utilisateur devrait-il posséder certaines compétences pour bien utiliser cette application ?

E16 : Bien sûr, bien sûr ! Parce que le fait de, de naviguer sur l'application demande de, de savoir comment bien sûr euh gérer, comment entrer dans le forum de discussions, comment demander une information, comment chercher dans les onglets les différents menus, donc voilà, ça demande un minimum de compétences en informatique.

HB : Et est-ce que vous consultez vos statistiques d'usages de cette application ?

E16 : Non, non !

HB : Pourquoi ?

E16 : Pour moi, l'application pour moi premièrement ça sert à, à communiquer et à euh, à chercher de l'information, les statistiques je n'ai jamais pensé à ça (rires) !

HB : Et, quelle différence faites-vous entre le partage des données personnelles et le partage des données personnelles de santé ?

E16 : Euh, le partage des données personnelles c'est les données personnelles en général. Euh mais tout ce qui est partage des données de santé c'est tout ce qui est en relation avec la santé, avec, voilà !

HB : Ce que je voulais dire, si on vous demande de partager vos données personnelles, est-ce que pour vous c'est la même chose que le fait de partager vos données personnelles de santé ?

E16 : Non, non, c'est pas la même chose, les données personnelles ça peut être parfois des trucs euh qui ont, qui ont relation avec votre vie intime, euh donc, mais tout ce qui est sont, données de santé, c'est, c'est, ça a relation avec notre santé, donc, c'est intime oui, mais d'une autre dimension, c'est une autre dimension !

HB : Une autre dimension ça veut dire que c'est plus sensible ou bien c'est, c'est quelque chose ?

E16 : Pour moi c'est normal ! Pour moi je les partage avec plaisir ! C'est pas grave.

HB : Et êtes-vous occupés par la protection de vos données personnelles ?

E16 : Oui ! Mais pas le côté santé (rires) ! Je ne protège pas beaucoup ma, parce que je suis toujours en recherche d'une solution, à la recherche de, de recommandations, donc je dois déclarer mon problème, par contre dans la vie intime, votre vie normale, quotidienne et tout, vous pouvez pas déclarer euh vos, vos problèmes comme ça ! Donc c'est, il y a une différence.

HB: Et est-ce que vous connaissez des personnes qui utilisent pas ce genre d'applications?

E16 : Oui la majorité de mes amis (rires).

HB : Selon vous pourquoi ?

E16 : Ils sont pas convaincus de l'utilité que, des applications. Ils préfèrent partir chez un médecin et voilà qui leur donne euh le traitement, ils acceptent, comme ça !

HB : Et est-ce que vous connaissez des personnes qui refusent de partager leurs données personnelles ?

E16 : Oui, la majorité (rires) !

HB: Et selon vous pourquoi ?

E16 : Ils ont un prob, un souci avec la confidentialité, je suis d'accord dans une partie oui, mais en général tout ce qui est santé c'est, c'est pas grave de le partager !

HB : Et, j'ai oublié de vous demander ou vous poser une question concernant vos pratiques en communication, euh comment dire ! Si je vous dis qu'elle est la différence entre votre façon de communiquer avec d'autres usagers au sein de cette application, et votre façon de communiquer en face à face ? Est ce qu'il y a une différence ?

E16 : Je suis plus à l'aise sur l'application qu'en face à face (rires).

HB : Est-ce que vous est-il déjà arrivé de rencontrer un usager de cette application en face à face ?

E16 : Non!

HB : Non?

E16 : Non, non! Parce que ce sont, généralement ce sont pas des Marocains.

HB : D'accord !

E16 : Donc ce sont des Français, des Belges et tout, donc ce sont...

HB : Et, avez-vous déjà consulté les conditions générales d'utilisation de cette application ?

E16 : Oui, oui!

HB: Est-ce que vous vous rappelez de certaines clauses ou ...?

E16 : Ils, je me rappelle qu'ils disent qu'ils assurent le, la, la confidentialité des données, ils sont respectés les différents membres de, de la communauté sur cette application, et voilà ! Donc...

HB: Et, parce que vous êtes ma première interviewée qui a jeté un coup d'œil sur ces conditions générales d'utilisation, et comment êtes-vous parvenues à consulter ces conditions ? Est-ce que c'est comme ça par curiosité, ou bien c'était avant votre premier usage pour s'assurer...

E16 : C'était avant mon premier usage comme c'est la loi qui gère donc je dois consulter la loi avant d'entamer le, donc voilà j'ai, je, j'ai jeté un coup d'œil pour assurer même pour moi, pour me protéger si on peut savoir quelles sont les règles qui gèrent cette communauté.

HB: Quand vous dites la loi, euh c'est pas à caractère juridique, c'est pas une charte d'utilisation ?

E16 : Voilà ! C'est éthique plus, c'est de l'éthique.

HB : Alors, si on voudrait récapituler, est ce que vous constatez un changement au niveau de vos pratiques d'informations et de vos pratiques de communication après l'exploitation de vos données personnelles et l'exploitation de vos données personnelles de santé au sein de cette application ?

E16 : Oui! J'ai, c'était très bénéfique pour moi, même si j'ai partagé mes données personnelles de santé, c'est bénéfique parce que j'ai pu comprendre ma maladie j'ai rencontré des gens, des spécialistes, je suis vraiment euh satisfaite de partager mes données de santé !

HB: Et avant de terminer cet entrevu, est ce que vous avez quelque chose à rajouter ?

E16 : Je vous remercie ! Voilà, rien, rien de plus (rires).

HB: Merci à vous et merci pour le temps accordé et je vous souhaite surtout un très bon rétablissement.

E16 : Merci!

VII.XVII Entretien avec E17, homme, 28 ans, usager de l'application mobile de sécurité sociale CNOPS

Date et lieu de l'entretien : le 14/08/2018 à Marrakech.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E17 ; **Sexe :** Homme ; **Age :** 28 ans ;

Fonction : technicien 3ème grade à la commune urbaine de Marrakech.

Durée : 18:24 mn.

HB : Bonjour X. Tout d'abord, merci pour le temps que vous accordez à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication au Crem, qui est le centre de recherche sur les médiations de l'université de Lorraine. Vous savez bien que je m'intéresse aux usages des applications mobiles de santé Maroc. Ce qui m'intéresse le plus, c'est votre perception, votre avis personnel, expérience en matière de santé. Avant de commencer, acceptez-vous que cette entrevue soit enregistrée, par sachant que sans traitement sera totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de recherche ?

E17 : Oui, avec plaisir.

HB : Merci. Alors, on commencera par une très brève présentation de votre part : pourriez-vous brièvement vous présenter ; c'est-à-dire, donnez-moi votre âge, votre métier et occupation ; c'est-à-dire, ce que vous faites dans la vie, votre niveau d'étude et bien sûr la discipline de vos études.

E17 : Oui, je m'appelle X de Marrakech. 26 ans. Bac+4. J'ai un diplôme de technicien spécialisé en architecture. Je travaille à la commune urbaine de Marrakech. C'est tout.

HB : Alors, maintenant on abordera ou plutôt on parlera de vos usages d'internet en général ; et depuis quand utilisez-vous internet ?

E17 : Depuis 2004.

HB : Selon vous, quels sont les avantages d'internet et quels sont ses inconvénients ?

E17 : Pour les avantages, donner beaucoup des informations pour utiliser soit pour vos études ou bien pour votre vie. Il y a beaucoup d'avantages, sauf que c'est le temps connecter avec l'internet.

HB : Et pour les inconvénients ? ce que vous n'aimez pas au niveau d'internet ou ce qui vous dérange au niveau de l'usage d'internet.

E17 : Utilise XXX interdit pour les enfants XXX

HB : Quels sont les sites que vous utilisez ou que vous consultez le plus souvent pour vous informer ?

E17 : Pour moi, Wikipédia pour la recherche d'informations. Et puis, Google en général chercher les informations par Google.

HB : Quels sont les sites que vous utilisez le plus souvent pour communiquer ?

E17 : Utiliser Instagram pour communiquer avec soit les amis ou les autres citoyens. Utiliser Instagram.

HB : Maintenant je vais aborder vos pratiques d'information dans le domaine de la santé et je voudrais savoir : est-ce que vous consultez des informations de santé sur internet ?

E17 : Oui, oui, bien sûr.

HB : Est-ce que vous le faites pour vous même ou pour quelqu'un d'autre, c'est à dire la famille, les amis, les proches ?

E17 : je fais pour moi-même et pour mes parents. Mon père est diabétique, je dois chercher des informations pour les diabétiques.

HB : Est-ce que vous avez un site précis où vous cherchez ? lorsque je dis site, ça peut être un site web, YouTube, les réseaux sociaux, peu importe. Un site précis où vous chercher ces informations là sur le diabète.

E17 : En générale, je cherche en général : des articles qui m'ont intéressés. Je cherche par auteur le cas des diabétiques. Et YouTube, le cas de mon père, les diabétiques. Comment gérer cette maladie.

HB : Vous avez mentionné au niveau du questionnaire que vous utilisez l'application de la CNOPS qui est bien sûr l'organisme qui se charge de la couverture sociale au Maroc.

E17 : Oui. Mais cette application n'est pas XXX en général. Comment utiliser cette application. Elle donne juste les pharmaciens que je dois aller pour acheter des médicaments que je vais utiliser en cas de CNOPS.

HB : Je voudrais juste savoir : est-ce que cette application est adaptée à vos besoins en information ?

E17 : Non, non. Elle ne donne rien d'information, sauf les pharmacies dans villes. C'est une mauvaise application aussi.

HB : Juste une question par curiosité : puisque c'est une mauvaise application, pourquoi vous n'avez pas désinstallé cette application ? ou bien pourquoi vous n'avez pas cherché à utiliser une application plus développée et plus améliorée que celle de la CNOPS ?

E17 : On n'a pas des autres applications. On a une seule application la CNOPS. Pour désinstaller, je ne peux pas. Je dois rechercher soit des médicaments XXX pharmacie.

HB : A partir de quel objet connecté accédez-vous à cette application ? utilisez-vous le téléphone, le smartphone, une tablette ?

E17 : Smartphone.

HB : A quelle fréquence cherchez-vous l'information au sein de cette application ? c'est-à-dire, est ce que vous cherchez l'information au sein de l'application de la CNOPS une fois par jour, une fois par semaine, 2 fois par semaine ou bien occasionnellement en cas de besoin ?

E17 : En cas de besoin. XXX médicament XXX.

HB : Le faites-vous à partir de chez vous, dans la rue, dans votre travail, dans la salle de sport, ou il n'y a pas de lieu précis ?

E17 : Il n'y a pas de lieu. En général à la maison.

HB : Lorsqu'il y a quelque chose de nouveau, de l'actualité, est ce que cette application vous offre un système ou un moyen pour surveiller les nouvelles informations sur cette application comme les alertes ou bien des notifications ? ou bien à chaque fois vous devez consulter l'application pour voir ce qu'il y a de nouveau ?

E17 : Moi, il n'y a pas. Rien de nouveau. Sauf tu dois rentrer à l'application et tu vois XXX.

HB : A part l'application de la CNOPS, est-ce que vous utilisez d'autres sources d'information en parallèle ?

E17 : Non.

HB : Avez-vous déjà trouvé des informations contradictoires ? c'est à dire des informations contradictoires par rapport à ce que l'application de la que vous affiche ou vous montre ?

E17 : Non. rien.

HB : Jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations présentées dans ce dispositif ? c'est à dire comment faites-vous pour savoir si ce qui est écrit sur cette application est valable, est véridique, est fiable, etc. ?

E17 : C'est pas l'application. Il y a des, entrer sur la CNOPS, sur l'internet le site officiel de la CNOPS. Mais par l'application, rien.

HB : Ce que je voulez dire, c'est-à-dire, lorsque vous trouvez une information sur l'application, comment savez-vous que cette information est une vraie information ? c'est à dire c'est pas quelque chose de nouveau, c'est pas des mensonges.

E17 : J'ai vérifié par le site officiel de la CNOPS.

HB : Est-ce que vous constatez des contraintes des difficultés liées à la disponibilité de l'information au sein de cette application ? Est-ce que vous pouvez me donner un exemple concret par exemple ?

E17 : Par le dossier de votre médicament.

HB : Vous vous voulez dire le dossier de prise en charge par exemple ?

E17 : Oui. Ça va arriver par le l'application, tu vas visiter, le vérifier si le dossier est validé ou pas validé.

HB : Maintenant je vais aborder les pratiques communicationnelles et je voudrais savoir : est-ce que vous échangez avec d'autres usagers de cette application ? c'est à dire est-ce que vous communiquez avec d'autres personnes qui utilisent la même application ?

E17 : Oui. Les amis de mon travail.

HB : Qu'est-ce que vous communiquez autour de cette application ?

E17 : Les dossiers validés, pas validés. Les remboursements. Rien de spécial.

HB : Est-ce que cette application dispose d'une plateforme qui permet à son usager de communiquer au sein de l'application avec d'autres usagers ?

E17 : Non.

HB : Lorsque vous avez accédé à cette application, est ce que vous utilisez un pseudonyme où vos informations : votre nom et prénom réels ?

E17 : Plutôt le numéro d'immatriculation.

HB : Je suppose que le numéro est obligatoire pour accéder à son dossier ?

E17 : Oui.

HB : Est-ce que cette application vous oblige à partager un certain type de données personnelles ?

E17 : Non.

HB : Est-ce que vous autorisez la géolocalisation de votre téléphone ?

E17 : Oui.

HB : Pourquoi ?

E17 : Pour partager avec quelqu'un. Partager l'information de votre groupe. Je l'ai partagé avec moi-même sur le dossier s'il est validé ou non.

HB : Comment avez-vous été informé de la disponibilité de cette application ? c'est à dire comment avez-vous pensé à télécharger ou à utiliser cette application ? est-ce que c'était une recommandation de la part d'une personne, ou bien vous l'avez vu sur Play Store et vous l'avez installé par curiosité, ou autre chose ?

E17 : C'était une recommandation par un ami. Je l'ai téléchargé sur Play Store.

HB : Pourquoi il vous l'a recommandé ? c'est juste comme ça ou parce que vous avez eu un besoin ?

E17 : Pour ne pas aller XXX et aller XXX.

HB : pour vous économiser de l'énergie.

E17 : C'est ça.

HB : Selon vous, est ce que l'utilisateur doit posséder des compétences spécifiques pour s'approprier ce dispositif ? c'est à dire est ce qu'un individu devrait avoir des compétences quand je dis compétences : linguistiques, compétences en termes d'informatique ou autre, pour bien utiliser cette application ?

E17 : Non, pas du tout.

HB : Est-ce que cette application vous vous offre des statistiques d'usage ?

E17 : Non.

HB : Si je vous demande quelle est la différence entre le fait de partager ses données personnelles et le fait de partager ses données personnelles de santé ?

E17 : Pour les données personnelles c'est personnel, et pour la santé, c'est mieux de ne pas partager les informations de la santé par l'utilisateur.

HB : Selon vous pourquoi c'est mieux de ne pas les partager ?

E17 : Donner les informations sur les maladies sur les médicaments sur les inconvénients d'aller acheter les médicaments pour aller à XXX médicament.

HB : Avez-vous déjà eu un problème avec cette application-là ?

E17 : Non.

HB : Est-ce que vous êtes préoccupé par la protection de vos données personnelles ? c'est à dire est-ce que le sujet des données personnelles vous inquiète, si par exemple un site web ou une application vous demande de partager vos personnels, est ce que vous allez le faire de façon rapide de façon ? c'est à dire sans y penser ou bien vous allez avoir des pensées en tête et vous allez vous méfier je ce partage-là ?

E17 : Si le site web va m'aider, il faut la partager, partager facilement, rien de santé. Mais ce n'est pas, je vais faire des informations XXX la partager.

HB : Est-ce que vous connaissez des personnes qui refusent de partager leurs données personnelles de santé ?

E17 : Oui.

HB : Selon vous pourquoi ?

E17 : C'est rien mais, c'est des dépenses négatives.

HB : Est-ce que vous connaissez les personnes qui n'utilisent pas de genre d'applications ? c'est à dire qui n'utilisent pas des applications semblables à celle de la CNOPS ?

E17 : Bien sûr.

HB : Selon vous pourquoi ?

E17 : Mal d'utilisation des smartphones.

HB : Avez-vous déjà consulter les conditions générales d'utilisation de cette application ?

E17 : Non.

HB : Pourquoi ?

E17 : Elle n'a pas vu de limite sur la santé. Elle doit faire des formations sur la XXX, sur la télévision sur les gens qui doivent installer cette application. Rien.

HB : Avant de terminer cet entretien, est ce que vous avez quelque chose à rajouter c'est à dire quelque chose qui manque ou quelque chose sur laquelle vous voudriez revenir ?

E17 : Ici au Maroc, on a besoin de d'autres applications pour des problèmes de santé, sur les manières de formation, sur les maladies que tu viens par exemple, les diabétiques, les maladies, c'est vivre avec nous. On a besoin de formations comme ça. Au Maroc, il n'y a rien des avantages sauf les dossiers XXX.

HB : Merci beaucoup X pour le temps accordé à cet entretien et je vous souhaite une très bonne chance et un bon courage dans votre carrière professionnelle.

E17 : Merci beaucoup.

VII.III Deuxième vague d'entretiens

VII.XVIII Entretien avec E18, Femme, 29 ans, usagère des applications mobiles de nutrition Le Secret du Poids et de sport Samsung Health

Date et lieu de l'entretien : le 02/01/2019 à Rabat.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E18 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 29 ans ;

Fonction : Cadre à la Commission Nationale de Contrôle de Protection des Données à Caractère Personnel (Cndp).

Durée : 41: 37 mn.

XXX : Extraits inaudibles.

HB : Alors, bonjour X. Tout d'abord, merci de nous avoir accueilli au niveau de ton bureau. Euh, merci pour le temps accordé à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse en info-com à l'université de Lorraine, et vous savez bien que je travaille sur l'impact de la datafication des applications mobiles de santé sur les données personnelles des usagers et sur leurs pratiques d'information et de communication. Et avant de commencer cet entretien, est ce que vous acceptez à ce que cette entrevue soit enregistrée, sachant bien que son traitement sera fait dans l'anonymat absolu ?

E18 : Euh, d'abord bienvenue. Euh, et pour la question de l'anonymat, aucun problème !

HB : Alors, on va commencer par une brève présentation. Si vous voulez, votre âge, votre métier, votre statut, votre niveau d'études, quelle est la discipline de vos études, etc.

E18 : D'accord, alors je me présente, je suis madame Y (rires), j'ai 29 ans, je suis mariée avec un enfant. Euh je suis fonctionnaire dans une administration publique, euh et j'ai un bac+4.

HB : D'accord, dans quel domaine ?

E18 : Euh dans le domaine euh des sciences de l'information !

HB : Maintenant je vais aborder vos usages d'internet en général. Je voudrai savoir depuis quand utilisez-vous internet ?

E18 : Euh, je peux dire que, bon, j'ai pas un temps exacte mais je peux dire que ça fait longtemps, depuis l'âge de 12 ans 13 ans si je peux le dire !

HB : Et selon vous, quels sont ses avantages, quels sont ses inconvénients ?

E18 : Bon, pour les avantages bien-sûr c'est les recherches, c'est euh, la recherche d'informations, tous genre d'informations tous types d'informations, dans la vie quotidienne bien-sûr ; et pour les inconvénients c'est, euh, les problèmes de communication des fois avec l'air *dial* (de) les réseaux sociaux...

HB : Que voulez-vous dire par problèmes de communication ?

E18 : Comment ça problèmes de communication ?

HB : Vous venez de dire que les inconvénients problèmes de communication...

E18 : Oui ! Parce que c'est avec internet qu'on prend le portable par exemple par la main, et on essaie de négliger notre environnement. On se base essentiellement sur tout ce qui est sur le téléphone.

HB : D'accord ! Et, si vous utilisez internet pour vous informer, quels sont les sites web que vous consultez le plus souvent ?

E18 : Pour être honnête, chaque question me traîne dans la tête, je vais te dire je vais chez Google, et je pose la question.

HB : D'accord !

E18 : Et après je reçois un certain nombre de résultats, je commence à filtrer les informations.

HB : Bien !

E18 : Euh, des fois, je, j'essaie de chercher des sources fiables, par exemple je ne peux pas consulter n'importe quel site. J'ai, j'ai des sites par ce qui est un peu réputé, qui sont référencés dans la recherche, j'essaie de les consulter. Sinon...

HB : Et pour communiquer quels sont les sites que vous utilisez le plus souvent ?

E18 : Communiquer ? C'est des réseaux sociaux ! Euh, Facebook, Twitter, Instagram, euh, avant y avait Gtalk, je pense que, qu'il est plus la...

HB : D'accord !

E18 : Gmail, c'est tout !

HB : Maintenant je vais aborder vos pratiques d'information dans le domaine de la santé, et je voudrai savoir : Est-ce que vous consultez des informations de santé sur internet ?

E18 : Bien sûr !

HB : Et...

E18 : C'est ce qu'on, c'est ce qu'on recherche je pense quotidiennement sur internet ! (Rires) C'est des, des, on pose des questions qui ont relation avec le domaine de la santé ! Des fois tu te sens n'importe quel, euh, sensation au niveau de la tête, la main, le premier réflex que tu fais c'est de chercher sur internet ! Ah, j'ai un bouton qui est sorti sur la main, qu'est-ce que cela veut dire ? Et comme je l'ai déjà abordé, je suis une maman d'un petit bébé, alors vous savez, il est tout le temps je peux dire malade, il y a des périodes de l'année, par exemple c'est l'hiver, *rah* (c'est) vous savez *rah* (c'est), chaque jour, *ha* (il y a) les nausées *ha* (il y a) la toux... Alors, on cherche sur internet pour avoir juste une petite, petite idée de ce qui se passe.

HB : Et, selon vous, euh, vous avez abordé au niveau du questionnaire que vous aviez rempli, que vous utilisez l'application le secret du poids.

E18 : Euh, avant, je l'utilisais, quand je voulais perdre du poids (rires).

HB : Est-ce que c'était la seule application que tu utilisais auparavant, ou bien, euh, vous avez maintenant d'autres applications sur, de santé ?

E18 : Non, non ! D'ailleurs, d'ailleurs, euh, l'idée d'utiliser l'application Secret de Poids, je regardé les *hada* (ça), euh, le journal télévisé...

HB : Programme télévisé, c'est ce que vous aviez mentionné !

E18 : Oui ! Et à un moment donné, ils ont, ils ont passé *bhal* (comme) une pub, *wla* (ou), non, non, c'était pas un genre de pub ! Euh, ils ont parlé de cette application, ils ont dit voilà y a une application qui vient de sortir...

HB : Un journal télévisé Marocain ?

E18 : Non, non ! Je pense que c'était...

HB : Français ?

E18 : Oui ! Français sur TV5 je pense !

HB : Ah, d'accord.

E18 : *Ewa* (Alors) je l'ai vu, sur internet, et j'ai aimé l'idée, et je l'ai téléchargé sur place ! J'ai pris mon téléphone et je l'ai téléchargé, j'essayais *zeema* (genre) de l'utiliser quand je voulais perdre du poids, malheureusement j'ai pas arrivé (rires), je suis pas arrivée à perdre du poids mais bon !

HB : Et, je voulais savoir, est ce que cette application a eu un impact positif ou négatif pour vous ?

E18 : Euh, je vais, je vais être honnête, un impact neutre ! Euh, pour moi, il était un peu difficile à utiliser, c'est quoi, c'était quoi le principe ? À chaque fois tu manges quelque chose, tu la fais entrer dans l'application ! Tu vas prendre maintenant par exemple le déjeuner, *kayen* (il y a) le pain, la viande, euh, pomme de terre, banane, pomme ; tu dois entrer toutes ces informations sur l'application, pour mesurer le nombre de calories que tu as pris *f* (dans) le repas, à un moment donné il te dit stop, tu as pris le numéro de calories, euh...

HB : Suffisant !

E18 : Suffisant pour la journée tu dois stopper maintenant de manger, et je trouvais un peu de malaise, à chaque fois que je dois manger quelque chose je dois rentrer *f* (dans) l'application, *safi* (ça y est) !

HB : Donc, ici je voulais dire, c'était un peu embêtant ?

E18 : Oui ! C'était très embêtant !

HB : D'accord.

E18 : Hmm, je voulais pas *zeema* (genre) quelque chose *hakaya* (comme ça) un peu ... *Tjini* (J'ai trouvé) *Chwia* (un peu) compliqué.

HB : Et la durée d'utilisation de cette application ça a duré combien de temps ?

E18 : Je l'ai utilisé pendant un peu près *wahed* (environ) 15 jours !

HB : D'accord ! Et, alors, est ce qu'elle vous apportait quelque chose par rapport aux autres outils que tu utilisais en, dans le domaine de la santé ?

E18 : Euh, *zeema* (genre) *had* (cette) application est ce qu'elle avait un apport ?

HB : L'application ! Oui, oui !

E18 : Non, non, pas trop ! Euh, ce genre d'informations je pense qu'il était, euh, accessible sur internet. Si je, je, je pose la question combien de calories il y a sur une banane je vais avoir une fois une idée ! Ça veut dire que j'aurai pas besoin de cette application dans les, les, ...

HB : Les années à venir ?

E18 : Pas les années à venir ! Bon, je l'utilisais dans ma vie quotidienne, aujourd'hui je vais savoir combien de calories il y a dans une banane, demain je suis pas obligée de la faire entrer dans l'application pour que *hia* (elle) l'application qu'elle me fait les calculs je vais faire les calculs moi-même toute seule (rires) j'aurai pas besoin ! Au bout de, au bout de 5 jours, ça y est j'avais plus besoin de l'application, j'ai retenu tous le nombre de calories *dial* (de) les aliments qu'on mange chaque jour !

HB : Oui parce que, euh, au niveau du calcul des calories de cette application, comment dire, est ce qu'on, euh, est ce qu'on vous exigeait de, de mentionner le grammage par exemple ?

E18 : Oui des fois, oui, oui ! Par exemple quand il s'agit du pain *wla* (ou) la viande...

HB : Parce que là, je crois que c'est un peu difficile de mesurer le grammage de...

E18 : Voilà ! Oui, pour moi c'était pas pratique ! J'ai, j'ai, j'ai trouvé que cette application n'était pas pratique pour moi ! Peut-être que cela a une relation avec la culture de chaque pays, dans le, euh, dans tout ce qui est culinaire, par exemple, peut être que en, en Europe et en Amérique ils avaient des, des, comme vous l'avait déjà mentionné des grammages, il sait très bien combien de grammes il mange, ici au Maroc on a pas (rires), on a pas cette question de ...

HB : On a la liberté de manger ce qu'on veut.

E18 : On a la liberté de manger ce qu'on veut ! Des fois on peut avoir toute une assiette de viande ! (rires).

HB : Et à partir de quel objet connecté vous étiez entrain d'utiliser cette application ?

E18 : Téléphone portable !

HB : Téléphone portable smartphone bien-sûr ... ?

E18 : Smartphone, oui !

HB : D'accord ! Et, pendant cette période de 15 jours, est ce que vous utilisiez cette application quotidiennement ou bien en cas de besoin ou bien, je voudrai savoir la fréquence d'usage ?

E18 : Non, je l'utilisais quotidiennement. Normalement, tu dois l'utiliser quotidiennement et à chaque repas, à chaque fois tu manges tu dois, euh, alimenter l'application, tu dois informer (rires) l'application de ce que tu as mangé !

HB : Et, est ce qu'il y avait un moyen qui permettait à l'utilisateur de cette application de surveiller les informations au niveau de cette application ? C'est à dire, est ce qu'il y avait des flux RSS, est ce que l'application envoyait des alertes, ou comment, ou bien l'utilisateur doit à chaque fois se rendre à l'application pour jeter un coup d'œil sur les nouveautés, est ce qu'il y a quelque chose de nouveau au niveau de l'application ?

E18 : Non, non, euh, j'étais obligée de, à chaque fois de jeter un coup d'œil sur l'application....

HB : De la consulter ! D'accord.

E18 : Je, je ne recevais rien !

HB : Et, lorsque t'étais en train d'utiliser cette application, est ce que tu utilisais une, une source d'informations en parallèle ?

E18 : (Silence) Je fais des recherches sur internet !

HB : Et quels sont les sites que, que tu utilisais en parallèle ? Sur Internet !

E18 : Je peux pas dire les noms, l'intitulé *dial* (de) les sites, parce que, euh, j'avais pas...

HB : Ou bien, euh, tu accèdes au moteur de recherche et...

E18 : Ah, j'accède, euh, au moteur de recherche Google et je fais le, le...

HB : D'accord !

E18 : J'écris ma requête et je reçois des, des résultats !

HB : Et, avez-vous déjà trouvé des informations contradictoires ? Au niveau de cette application, et, au niveau de ce que vous trouviez sur internet !

E18 : Contradictaires ? Je pense pas ! Parce que comme je l'ai déjà dit, il fait juste le calcul des calories, et le nombre de calories dans chaque aliment, il est, par exemple, il est, il est stable !

HB : Précis...

E18 : Il est précis au niveau universel, ça veut dire quand, quand, je donne, je donne un exemple : quand on prend le nombre de calories dans une pomme, c'est le même ! Je pense pas qu'il y aura un changement !

HB : Et, jusqu'à quel point vous preniez en compte le, les informations mentionnées au niveau de cette application ?

E18 : (Rires) Au début y avait *wahed* (une certaine) la volonté, la bonne volonté, je prenais tout ce que...

HB : A la lettre ?

E18 : Tout ce qu'il y avait sur l'application à la lettre, mais après c'est juste à titre informatif (Rires). Je fais entrer les choses pour avoir un résultat c'est tout !

HB : Est ce qu'il y avait des contraintes liées à l'accès à l'information au niveau de cette application ?

E18 : Non !

HB : D'accord ! Alors maintenant je vais aborder les pratiques de communication, et je voudrai savoir : Tout d'abord, est ce que cette application a, a, avait ou, ou permettait à l'utilisateur de communiquer avec d'autres usagers au sein de l'application ? Est ce qu'il y avait une plateforme de communication ?

E18 : Plateforme de com. Non, non, y avait de pas de partage, non !

HB : D'accord, d'accord.

E18 : C'est pour une utilisation personnelle !

HB : Vous est-il déjà arrivé de rencontrer des usagers de la même application ?

E18 : Non, euh, j'ai jamais rencontré personne qui utilisait ce genre d'applications, d'ailleurs, euh, comme je l'ai dit au début, parce que je pense que c'est une application qui est...

HB : Étrangère ?

E18 : Étrangère, voilà ! Alors quand je parlais aux personnes ici au Maroc, euh, je le dis, je leur dis pourquoi j'utilise une application gestion de poids qui s'appelle Secret de Poids personne ne la reconnaît !

HB : D'accord ! Et pourtant au niveau de mon, de mon enquête y avait pleins de gens qui,...

E18 : Ah, *Ewa* (alors) de mon entourage...

HB : plusieurs personnes qui ont mentionné cette application...

E18 : Ah d'accord ! Non, alors de mon entourage... D'ailleurs j'ai un entourage un peu limité, la famille le travail ! Alors pour les personnes que je connais qui ont, euh, et d'ailleurs j'ai posé la question, pardon, j'ai posé la question aux personnes qui sont intéressées par la perte de poids, je leur dis est ce que vous avez déjà essayé cette application ils me disent non !

HB : Et, ils utilisaient une autre application ? Ou...?

E18 : Euh, application, non, mais ils suivent, euh, s'il y avait mon collègue ici rah (alors) il allait vous dire (Rires), des choses énormes, ils suivent des choses sur internet ! Y a des personnes qui sont, qui, qui sont abonnés à des chaînes YouTube, euh, qui sont abonnés à, euh, des sites par exemple qui reçoivent des, des, des, euh, comment dirais-je, ...

HB : Des newsletters ?

E18 : Des newsletters ou bien des fiches qui disent comme quoi, euh, les pratiques quotidiennes, euh, qu'ils doivent, euh, *hada* (ceci), exercer ou pas !

HB : Et, vous est-il déjà arrivé de, de recommander cette application à quelqu'un, ou bien, d'échanger avec quelqu'un au sujet de cette application ?

E18 : Euh, recommander ? Hmm, échanger oui ! J'ai déjà échangé avec, euh, plusieurs personnes sur l'application, mais le fait de recommander non, je pense que je l'ai jamais recommandé, parce que moi-même j'ai trouvé que, euh, *zeema* (genre), m'a pas aidé à perdre du poids ! *Machi* (ce n'est pas) une source d'encouragement, j'ai trouvé *hadik* (cette) l'application ! C'est ça !

HB : Et, lorsque, si vous vous souvenez bien sûr, de ce fait ou de cet épisode, euh, si vous vous échangez avec quelqu'un sur cette application, est ce que vous pouvez me donner un exemple concret d'un échange, si vous vous rappelez bien ?

E18 : Non, *walakine* (mais)...

HB : Ou bien c'était juste, euh, voilà j'ai téléchargé une application ou c'est tout ?

E18 : Voilà, j'ai vu sur, euh, un journal télévisé une application je l'ai téléchargé mais elle m'a pas trop aidé, *hada houa* (C'est ça) le genre d'échange, euh, que j'avais avec, euh, les personnes ! Parce que, euh, quand vous parlez avec une autre personne qui veut perdre du poids, *dima* (toujours) il te pose *had* (cette) la question : Vous avez déjà utilisé (*chi* : une) application *zeema* (genre) que tu peux recommander, qui t'a aidé à perdre du poids ? Oui ! J'ai utilisé *Hadi* (celle-ci), mais ça n'a pas donné une satisfaction pour moi, euh, c'est tout, *zeema* (genre) *hada houa* (C'est ça) le genre de discussions que j'avais...

HB : Et est-ce que l'application exige d'avoir un compte, pour l'utiliser, ou bien elle est automatiquement installée directement et utilisable et disponible ?

E18 : Non, je pense, non, je pense qu'il exige d'avoir un compte, tu l'installes sur ton téléphone et pour...

HB : Tu crées un compte pour l'utiliser !

E18 : Oui, voilà.

HB : Et, euh, au niveau de ce compte-là, est ce que vous aviez utilisé un pseudonyme ou bien votre nom et prénom exactes ?

E18 : Moi j'utilise toujours mon nom et prénom exactes (rires).

HB : D'accord ! Pourquoi ?

E18 : Parce que je me, pour que je me perds pas dans les prochaines recherches !

HB : D'accord.

E18 : Des fois même, je peux le dire *zeema* (genre), *wakha ma khasnich* ... (même si je ne dois pas), même, je ne dois pas le dire, des fois des mots de passe, j'utilise des choses qui sont vraiment clairs, *bach* (pour) comme ça je reste tranquille pour les prochaines connections...

HB : Ça facilite le fait de se rappeler de ces...

E18 : Ça facilite, voilà ! A chaque fois je, vous savez maintenant, à, n'importe où tu veux entrer, tu dois créer un compte, ça veut dire que tu ne peux pas imaginer le nombre de comptes qu'on a maintenant, à chaque fois je vais donner un nom, un nom, euh, différent.

HB : Différent.

E18 : Je garde presque mon nom de famille, mon prénom, et des fois le même mot de passe, comme ça je, je me casse pas la tête !

HB : Et, est ce que c'est la même chose pour vos données personnelles ? Est-ce que cette application exigeait de renseigner quelques données personnelles ? Par exemple, mis à part le nom et le prénom, l'âge,...

E18 : L'âge je pense.

HB : La taille, le poids, euh...

E18 : Le poids, oui !

HB : Je ne sais pas, euh, le taux de glycémie, le taux de tension, quelque chose du genre...

E18 : Non, non ! Non, je pense le nom, le prénom, l'âge et le poids.

HB : D'accord.

E18 : C'est le genre des, des informations qu'ils exigent.

HB : Et, vous renseignez les vraies données personnelles ?

E18 : Exact !

HB : Pourquoi ?

E18 : Je cherche, euh, je cherche un résultat, euh...

HB : Fiable ?

E18 : Voilà ! J'avais une très bonne volonté et je voulais perdre le poids à ... (Rires)

HB : Le plus rapidement possible.

E18 : N'importe quel prix, alors je donne les informations exactes pour que j'obtiens un résultat fiable.

HB : Exact, d'accord ! Et est-ce que vous autorisez la géolocalisation de votre téléphone ?

E18 : Non !

HB : Pourquoi ?

E18 : (Rires) euh,...

HB : Est ce qu'il y a une crainte donnée ? Est ce qu'il y a un malaise ?

E18 : En général... Peut-être un malaise ! En général lorsque n'importe quelle application et n'importe quel paramétrage dans le téléphone lorsqu'il me demande la...

HB : Géolocalisation

E18 : La géolocalisation, je refuse.

HB : Tu refuses...

E18 : Même si on est (rires), quand même... contrôlés !

HB : Contrôlés, tout le monde est contrôlé à l'air du web ! Et, si je vous dis quelles sont les conséquences de l'usage de cette application sur vos pratiques de communication, avec votre entourage, avec votre médecin, avec votre famille...?

E18 : Non, *zeema* (genre) y a pas de...

HB : D'impact ?

E18 : D'impact !

HB : D'accord !

E18 : Ça ne m'a rien impacté.

HB : Et mis à part le fait que c'était embêtant à chaque fois de, de renseigner, euh, votre repas pour l'application, est ce qu'il y avait quelque chose d'autre qui vous gênait, au niveau de l'utilisation de cette application ?

E18 : (Silence) Non !

HB : D'accord. Et selon vous, quel est l'intérêt de ce genre de dispositifs ?

E18 : Quel dispositif ?

HB : L'application.

E18 : L'application ? *Wach* (Est-ce que) en général *wla had* (ou bien cette) cette application ?

HB : En général, en général.

E18 : (Silence) Je peux dire que, c'est des sources de motivation...

HB : D'accord !

E18 : Des fois lorsque tu consultes, je ne sais pas le résultat que tu obtiens, et tu trouves un avancement, c'est comme tu as un coach, un coach électronique...

HB : Oui.

E18 : Quelqu'un qui te motive, tu te dis, ah voilà, tu es arrivé, d'ailleurs *f* (dans) téléphone, je peux dire le nom du téléphone que j'ai ?

HB : Oui.

E18 : J'ai un téléphone Samsung et il y a une application simple dans les téléphones Samsung qui te mesure le nombre de battements de cœur, combien d'heures tu as marché *f* (dans) la journée, combien, *matalan* (par exemple) si tu fais du sport *wla hada* (ou bien ça) il s'appelle Health, Health, Health Care...

HB : Samsung Health ?

E18 : Samsung Health... Et, euh, des fois, euh, sans que je me rends compte, euh, je peux *matalan* (par exemple) faire une petite balade mais juste entre midi et deux vu le travail, quand je rentre, il me dit comme quoi voilà, tu as marché, euh, tel et tel temps, et tu as perdu telles et telles calories, tu te dis *waw*, c'est génial, ça va me motiver, alors demain, aujourd'hui j'ai fait une petite balade *dial* (de) 30 minutes, demain je vais faire une heure !

HB : D'accord !

E18 : C'est, c'est comme j'ai dit, un coach électronique qui te motive pour faire du sport.

HB : Et pour cette Samsung Health, est ce que vous l'utilisez souvent ou bien, euh, périodiquement, ou bien en cas de besoin... ?

E18 : Bon, pour *had* (cette) Samsung Health, je l'utilise pas.

HB : D'accord !

E18 : *Hia* (Elle) elle est déjà sur mon téléphone, mais à chaque fois que je fais un, *hada* (ça), euh...

HB : Une activité...

E18 : Une activité physique, tu reçois des informations, *ghir* (juste) une fois tu es installé, tu poses ton téléphone, tu commences à recevoir les informations...

HB : Non, je veux dire, vous avez la possibilité de la désactiver.

E18 : Non, non ! Je souhaite pas la désactiver... (rires) Parce qu'elle me motive des fois, euh, avec, euh, tu fais *manaareft chnou* (je ne sais quoi), euh, *zeema* (genre), tu entends, tu étais en train de faire une boutique, euh...

HB : Le shopping.

E18 : Le shopping, après tu viens, il te dit comme quoi tu as perdu (rires) 100 calories, waw (rires), c'est déjà pas mal, alors que j'étais juste entrain de, de de de...

HB : De se faire plaisir.

E18 : De se faire plaisir, j'ai perdu des calories, ça fait du bien !

HB : Et là pour l'application de Samsung Health, est ce qu'elle vous donne des alertes, euh, à chaque fois que vous l'utilisez, ou bien, euh, je ne sais pas, vous avez programmé votre téléphone pour qu'elle vous envoie des notifications, ce genre de notifications, vous aviez fait tel poids, vous aviez perdu tels calories, tels pas pardon...

E18 : Je pense, je pense... *Lla* (non), *ana* (moi) je l'ai pas paramétré...

HB : D'accord.

E18 : Une fois je l'ai téléchargé, je l'ai sur mon téléphone, quand je fais une activité physique, je reçois des informations.

HB : D'accord !

E18 : Et *Katjini wahed* (Je reçois une), je reçois une notification, quand je consulte, je vois andi (j'ai) un, comme un tableau de bord.

HB : Donc, et jusqu'à quel point prenez-vous en compte ces informations ?

E18 : Ba je les prends à la lettre, *zeema* (genre), euh, je me sens fière quand je, parce que, avant, des fois, euh, je pratiquais du sport avant après le, euh, après le travail, euh, quand je termine, je pars *wahed* (un) le petit parc. Euh, je me balade un petit peu w *hada* (et tout ça), *w* (et) je prends des informations que je reçois le, par l'application au sérieux, je me dis comme quoi aujourd'hui j'ai perdu par exemple 300 calories waw c'est du bien, demain je vais essayer de remonter le nombre de de minutes...

HB : De pas.

E18 : De pas *wla* (ou bien) le timing que je fais, ou pour perdre plus de calories.

HB : Et maintenant je voudrai savoir que représente cette application pour vous ?

E18 : Samsung Health ?

HB : Health, y a, autant qu'usager. Quelle est la place qu'occupe, au niveau de votre quotidien ?

E18 : La place qu'elle occupe au niveau de mon quotidien...? Mais j'aime bien cette application !

HB : Est ce qu'elle a une, une plateforme ?

E18 : Je la recommande d'ailleurs, pas comme Secret de Poids, je la recommande du bon, je l'ai recommandé même à ma mère...

HB : D'accord !

E18 : Qui n'a, qui n'a aucune relation avec (rires) les,, *hada* (ça)...

HB : Les nouvelles technologies ?

E18 : Les nouvelles technologies, je l'ai recommandé pour ma mère, je lui dis, bon, tu, tu fais des sorties, par exemple, parce que des fois, quand il, quand elle consulte son médecin, il lui pose des questions, elle ne sait même pas comment répondre, je lui dit voilà je vais te télécharger *had* (cette) l'application dans ton téléphone, la prochaine fois s'il te combien d'heures *wla hada* (ou bien tel), euh...

HB : T'as marché...

E18 : Ah voilà, tu, tu réponds, voilà, euh, *wla* (ou bien) tu donnes carrément le téléphone au médecin c'est lui de (rires), de chercher de l'information, voilà mon téléphone et consultez combien d'heures j'ai fait de la marche !

HB : Maintenant, je vais un peu reprendre quelques petites questions...

E18 : Non c'est pas grave...

HB : Parce que le, le, l'application Samsung Health n'a pas été mentionnée au départ.

E18 : Ah, *f* (dans) le questionnaire, d'accord.

HB : Et, pour cette application vous l'utilisez depuis quand ?

E18 : Depuis l'achat de mon téléphone, une fois j'ai acheté le téléphone, j'ai téléchargé l'application, je pense maintenant, un peu après 4 ans.

HB : D'accord. 4 ans c'est quand même important !

E18 : Oui !

HB : Et, dans, et êtes-vous satisfaite de...

E18 : Oui ! Trop satisfaite des résultats de l'application. (Silence) Surtout quand tu reçois la notification " L'objectif du jour est atteint " en doré, *waw!* (rires) . J'adore *hadik* (cette) la notification !

HB : Et est-ce que vous avez déjà trouvé des informations contradictoires au niveau de cette application ? (Silence) ... Un jour, vous vous êtes dit, bah, c'est pas par exemple, euh, je crois pas que j'avais marché deux kilomètres ou trois kilomètres, c'est beaucoup, ou bien c'est, c'est peu par rapport à ce qu'on mentionne.

E18 : Non, parfois, *kaydir wahed* (elle fait une...), comment je peux dire, *bhal* (comme) des additions, *katjmeelik* (elle vous donne le cumul des pas).

HB : D'accord !

E18 : Par exemple, ...

HB : Un cumul.

E18 : Un cumul ! Tu fais *matalan* (par exemple) un petit tour *dial* (de) 10 minutes, tu ne reçois aucune notification. (Rires) Je vais dire directement tu prends un bon repas, un très bon repas, après *katdir wahed* (tu fais une certaine) la marche *dial* (de) 30 minutes, il *matalan* (par exemple) il t'envoie *wahed* (une) la notification "Votre objectif est atteint, tu as perdu tant de calories", mais tu te dis comment ? Tu m'as compris à Hatim ? Euh, j'ai pris un repas ou y avait trop de calories, l'application n'était pas au courant que j'ai pris ce repas (rires)...

HB : Oui mais, le fait que, que t'as perdue des calories, je crois que c'est, c'est légitime, parce que...

E18 : *walakin* (mais), euh, oui j'ai compris, mais bon !

HB : Donc est ce que cette application répond de façon adéquate à vos besoins en informations ? De Samsung Health !

E18 : Besoin d'informations *chnou* (quoi) ...?

HB : Les besoins d'informations c'est à dire, euh, ce que tu t'attends en termes d'informations de cette application.

E18 : Oui.

HB : D'accord ! Est ce qu'elle dispose de plateforme de communication ?

E18 : Euh, je ne pense pas, j'ai jamais essayé.

HB : D'accord !

E18 : J'ai jamais essayé de chercher.

HB : Parce qu'au niveau du questionnaire, vous aviez mentionné de toute façon que vous, vous ne contribuez jamais, vous, vous vous contentez seulement de la consultation, et...

E18 : Oui, voilà !

HB : D'accord. Et, pouvez-vous me dire pourquoi ?

E18 : (Rires) Euh, (silence), c'est, c'est, c'est un comportement personnel, je suis un peu discrète, j'aime pas partager trop d'informations avec...

HB : D'accord.

E18 : Surtout les gens que je ne connais pas, je peux partager des informations avec mon entourage, oui, certes, euh, mais avec des personnes que je connais pas j'évite, j'évite le maximum.

HB : Et mis à part ce que vous venez de me raconter avec votre maman, est ce que cette application (Samsung Health) avait un impact positif ou négatif sur votre, vos pratiques de communication avec, votre médecin, vos, vos amis, votre entourage...?

E18 : Euh, je sais pas ! Non.

HB : Ni positif ni négatif ?

E18 : Ni positif ni négatif !

HB : Est ce qu'elle exige un compte ? Ou bien...

E18 : Oui, elle exige un compte Google.

HB : D'accord ! Donc je suppose que les mêmes données de Google sont, sont transmises au niveau de l'application ?

E18 : Oui, je pense !

HB : D'accord.

E18 : Je pense, je pense.

HB : Et, d'accord. Donc, comme vous venez de me dire, c'est toujours votre nom et prénom, vos données personnelles exactes...

E18 : Oui (rires).

HB : D'accord.

E18 : Je donne les données personnelles exactes.

HB : Est ce qu'il y a quelque chose qui vous gêne au niveau de son usage ? De Samsung Health ?

E18 : Euh, pas quelque chose qui me gêne, mais...

HB : Ou bien qui vous stresse...

E18 : Non ! *Machi* (pas) qui me stresse, euh, mais, euh, j'aime pas le fait que je n'exploite pas, toute ce qu'elle offre, had (cette) l'application, je trouve quand je fais hakda (comme ça) comme ça défiler la page, je trouve...

HB : Des fonctionnalités ?

E18 : Voilà, trop de fonctionnalité trop d'informations que je peux obtenir de l'application, mais je me des fois par, par, par raison *dial* (de), euh, difficultés d'accès à l'information, et des fois par, *kayen* (il y a) des complications !

HB : Difficultés en termes de quoi ?

E18 : Euh...

HB : D'accès à l'information c'est à dire ?

E18 : Difficultés d'accès à l'information... Des fois je comprends pas...

HB : Bien !

E18 : Ce qui est écrit, euh, à quoi ça sert, je me dit bon ça peut... *w hta* (et même) les étapes, je me dit pourquoi je vais me taper tout ça pour avoir finalement, *chnou houa* (c'est quoi) le résultat que je vais obtenir, laisses tomber, je vais plus voir, faire tout ça, et des fois je comprends pas ce qui est écrit, euh, j'essaie de lire par exemple l'information qui est écrite, j'arrive pas à comprendre, je laisse tomber (rire) !

HB : Et, au début de l'usage de cette application, vous l'aviez utilisé par curiosité, c'est à dire puisqu'elle est...

E18 : Non par recommandation, c'est une personne qui me l'a recommandé...

HB : D'accord !

E18 : Un collègue à moi au travail, il m'a recommandé d'utiliser cette application...

HB : D'accord !

E18 : Il m'a dit que, il est important de l'avoir dans son, sur son smartphone.

HB : Et, quel type de données personnelles te demande, vous demande d'échanger ? Pour Samsung Health.

E18 : Hum, je pense que, le nom le prénom, je pense le poids ! C'est ça ce que j'ai fait entrer au début. Même l'âge, ils m'ont pas demandé.

HB : D'accord. Et les données personnelles ?

E18 : Je pense le poids et la taille.

HB : D'accord, et les données personnelles de santé ? Bien sûr le poids, la taille, ça fait partie des données personnelles de santé, est ce qu'il y a d'autres données personnelles qu'on vous demande d'échanger ?

E18 : Non, non.

HB : D'accord.

E18 : Non.

HB : Est-ce qu'on vous demande de renseigner ces données, ou bien on vous exige de renseigner ces données pour bénéficier du service personnalisé que vous m'aviez cité ?

E18 : Par exemple pour le poids et la taille, il vous exige, pour faire le calcul *dial* (de) le poids que vous devrez perdre, ou automatiquement le calcul quotidien, il te donne un objectif quotidien que tu dois atteindre, et là si *zeema* (genre), si tu ne leur donne pas le poids ou la taille, qu'est-ce qu'on... Qu'est-ce qu'ils vont calculer ?

HB: C'est sûr! Et si je vous donne les critères suivants et, euh, vous pouvez choisir un ou plusieurs critères qui vous ont amené à utiliser maintenant les deux applications, soit Samsung Health soit le secret du poids : La gratuité, la nécessité d'usage, l'incitation d'une personne vous me l'aviez déjà dit, la réputation ou la curiosité ?

E18 : Gratuité et curiosité ! (Rires).

HB : Et, est ce que vous optez pour les mêmes pratiques d'information, de communication, prescrites par l'application, ou bien des fois il vous arrive-t-il de faire d'autres choses que l'application ne vous exige pas ?

E18 : J'ai pas compris la question !

HB : Alors, autrement dit, si par exemple l'application vous vous, comment dire, vous précise un certain moyen, et vous dit voilà : il y a qu'un seul moyen pour chercher l'information au sein de cette application. Est-ce que vous, vous suivez cette prescription-là, ou bien vous faites comme un détournement pour chercher l'information autrement au niveau de l'application, faire un autre usage qui n'est pas, qui n'a pas été prévu par l'application ou...?

E18 : Je vais être honnête, si j'ai besoin de cette information exacte, et je veux l'avoir de l'application, même si l'application me, *hada* (ça), m'alerte comme quoi...

HB : Ne le permets pas ?

E18 : Ne le permets pas, euh, je vais peut-être m'orienter vers des forums, ou je, je vais poser des questions pour avoir comment obtenir l'information de l'application.

HB : D'accord. Et, est ce que vous vous sentez contrôlées par ces deux applications ?

E18 : Pour Samsung Health ? Of course ! (Rires) Le, bien sûr qu'on est contrôlé ! Pour Secret de Poids non, je me sens pas contrôlée, parce que c'est moi qui donne l'information, si je ne donne pas l'information je n'obtiens aucun résultat...

HB : Résultat, oui.

E18 : Par exemple, pour le Samsung Health, toi tu es avec ton téléphone assis, tu reçois des notifications, comment ça s'est fait je ne sais pas...

HB : Et...

E18 : Comment ils savent que j'ai fait une heure et demie de marche ? Ça veut dire que je suis contrôlée !

HB : Et, comment dire, tu peux nous dire comment ce contrôle a été fait, selon vous ? Je me sens contrôlé par quelque chose, comment c'est à dire, est-ce que par exemple, euh...

E18 : Geoloc, géolocalisation !

HB : Le fait de consulter à chaque fois, chaque instant, l'application c'est, c'est, c'est une source de contrôle, ou bien...

E18 : Le fait que j'ai fait entrer mes données, ça y est je suis contrôlée, et par la géolocalisation maintenant tout le monde est contrôlé ! Une fois on a un téléphone portable smart... On est contrôlés !

HB : Ya ! Ou bien le fait par exemple de dire, de se dire, de dire par exemple, je ne peux pas désinstaller l'application donc, euh, elle compte beaucoup pour moi, donc je me sens un peu contrôlé ! C'est à dire si je viens vous dire, bah je vais désinstaller l'application de votre téléphone, est ce que vous pouvez vivre sans cette application ?

E18 : Non bien sûr je peux vivre sans cette application, mais...

HB : Bon, vivre j'exagère !

E18 : Oui, mais je ne souhaite pas qu'il soit désinstallé de mon téléphone, j'aime bien la garder sur mon téléphone, et maintenant actuellement je pense à acheter un nouveau téléphone et je vais bien sûr l'installer sur le nouveau téléphone (rires).

HB : Et selon vous est ce que l'utilisateur devrait posséder certaines compétences pour maîtriser l'usage de ces deux applications ?

E18 : Non, euh, pour le secret du poids oui bien-sûr, il faut qu'il soit d'un, *machi* (non pas) d'un certain niveau, mais quand même, tu cherches de l'information, *kayen wahed* (il y a une) l'utilité de l'application. Par contre la deuxième application Health, Samsung Health, une fois tu fais entrer les informations la première fois *safi* (ça y est)...

HB : Ça y est...

E18 : Tu n'as plus recours à l'application, tu commences juste à recevoir. *Ma kat* (tu ne) Tu n'alimentes rien.

HB : Maintenant t'as dit quelque chose de très intéressant, et supposant que la personne avait perdu du poids ou avait gagné du poids, euh, pour votre cas, est ce que vous faites une mise à jour des données que vous aviez renseignées à l'application, ou bien vous les laissés telles quelles ?

E18 : Je, je, je ne fais aucune mise à jour des informations, mais l'application ne fait pas le calcul *dial* (de) la perte de poids, pour Samsung Health.

HB : D'accord.

E18 : Il te dit, quotidiennement, combien tu as perdu de calories, *ma kateetikch* (elle ne te donne pas) un tableau de bord, *daba* (maintenant), un tableau de bord *dial* (de) le nombre des kilomètres que tu as marché, ou, c'est ça le résultat qu'il te donne. *Walakin* (mais) par rapport le poids non.

HB : D'accord.

E18 : Par exemple tu peux savoir, l'information que tu peux retenir *dial* (de) l'application, le nombre de kilomètres que tu as marché, depuis l'installation *dial* (de) l'application, mais le nombre de calories que, de kilos que tu as perdus, non, *ma kateetikch* (elle ne te donne pas).

HB : Et qu'elle est la différence que vous faites entre le partage des données personnelles et le partage des données personnelles de santé ?

E18 : Euh, *beeda* (D'abord), quand vous dites données personnelles de santé, *wach* (est-ce que) vous parlez même des maladies ou...?

HB : Des maladies, et même le poids, ça fait partie des données personnelles de santé, la taille aussi...

E18 : Moi j'ai pas de problèmes de, de partager mes...

HB : La tension, euh, le nombre je sais pas, le rythme ou les battements de cœur par seconde ; tout ça, ça fait partie des données personnelles de santé.

E18 : Je les partage *chnou* (quoi) *maa* (avec) des, *haka* (comme ça) ...

HB : Non, je veux dire en général !

E18 : En général ?

HB : En général si on vous dit est ce que vous faites une différence entre le fait de partager les données personnelles et les données personnelles de santé ? Est-ce que selon vous c'est la même chose, ou bien il y a une différence ? Si c'est oui pourquoi, si c'est la même chose pourquoi ?

E18 : bien sûr il y a une différence, si tu me poses une question comment je m'appelle, machi hia (ce n'est pas) comment tu, combien tu pèses, c'est pas la même question ! Si tu me poses la question combien tu pèses je vais te dire pourquoi tu cherches cette information ? Pourquoi je vais donner cette information ? C'est quoi l'utilité ? S'il y a une utilité qui va, euh, *chno tneeni* ? (qui va me servir).

HB : Bénéfique !

E18 : Qui va donc être bénéfique pour moi, bien sûr je vais répondre, *walakin* (mais) si ce n'est pas bénéfique pour moi.

HB : Euh, parce que je dirai que, même les données personnelles parfois c'est sensible, je pourrai vous dire par exemple, votre numéro de téléphone, votre adresse de domicile ; donc là aussi si je vous demande cette, cette question-là, vous allez me dire pourquoi ?

E18 : Oui, je vais vous dire pourquoi, *walakin* (mais) ce genre d'informations, euh, *bhal* (comme), *welat eendna* (on a pris) l'habitude de les donner.

HB : D'accord.

E18 : À chaque fois on, on demande numéro de téléphone, adresse, mais la santé, non ! Je pense que, *katwli wahed* (ça devient) la ligne rouge, par rapport aux informations de la santé. Les données personnelles on peut les utiliser dans divers, euh, cas, par contre les données de santé, on a l'habitude de les donner qu'aux médecins (rires).

HB : Et, est ce que vous, est ce que vous, êtes-vous déjà entré en conflit avec ces deux dispositifs là ? Est ce qu'il y a déjà eu un problème d'usage, un problème de données, ou bien non ?

E18 : Non.

HB : D'accord. Et, question d'ordre général, êtes-vous préoccupées par la protection de vos données personnelles et la protection de vos données personnelles de santé ?

E18 : Tout le monde est préoccupé par la protection des données personnelles, de santé je ne sais pas, mais, *had* (ce) le nouveau ère *li welina fih zeema* (où on est) actuellement *hada* (ça), le partage des données personnelles *wella* (est devenu) est devenu, euh, *maareftch* (je ne sais pas)...

HB : Effrayant ?

E18 : Non, pas effrayant, tout le monde partage tout, les réseaux sociaux, euh, on partage notre vie quotidienne sur les réseaux sociaux, pour mon cas, euh, je suis pas le genre, mais pour les gens, tu te dis, ils doivent penser à, à, euh, *chnou* (c'était quoi) la question ? Euh...

HB : Les, les, êtes-vous préoccupées par la protection de vos données pers... ?

E18 : Ah, protéger voilà ! Ils doivent penser à ça, à une solution pour protéger les données personnelles, sinon, c'est devenu effrayant.

HB : Et, est ce que vous connaissez des personnes qui n'utilisent pas ce genre d'applications que vous m'aviez mentionné ?

E18 : Oui.

HB : Et selon vous pourquoi ?

E18 : Peut-être, (silence), ils n'ont pas au courant, ils ne sont pas au courant de cette application.

HB : De l'existence de ces applications ?

E18 : De l'existence de ces applications.

HB : Et, est ce que vous connaissez des gens qui refusent de partager leurs données personnelles ?

E18 : Oui !

HB : Et selon vous pourquoi ?

E18 : Je ne sais pas pourquoi.

HB : D'accord, c'est à dire est ce qu'ils ont une crainte donnée, est ce que ça fait partie de leur nature humaine... ?

E18 : C'est des comportements des personnes, il y a des gens qui sont discrets, qui n'aiment pas partager, qui, qui sont en relation avec soit avec leur prix, leur vie privée, soit leur santé, et on respecte.

HB : Et avez-vous déjà consulté les conditions en général de l'utilisation de ces deux applications ?

E18 : Non ! (Rires)

HB : Pourquoi ?

E18 : C'est très long ! (Rires) Je vais pas m'amuser à lire tout le... Non mais j'accepte, et on passe (Rires).

HB : Et, est ce que vous avez déjà consulté les commentaires... ?

E18 : Oui !

HB : Sur ces applications avant de les consulter ou bien la note ou quoi ?

E18 : Euh, d'ailleurs pour mon cas, les commentaires et la note, euh...

HB : En compte...

E18 : En compte, et comme une référence d'évaluation de l'application et de n'importe quel XXX je l'utilise, application *awla* (ou bien) site internet que j'utilise, je vais directement aux commentaires pour voir les gens ils évaluent, euh, *had* (cette) application *wla had* (ou bien ce) site internet *wla* (ou bien) la plateforme en général, euh, je les prends en considération.

HB : Et, vous avez mentionné au niveau du questionnaire que, vous ne parlez pas à votre médecin, euh, de l'usage de ces applications.

E18 : Vous savez, les médecins, l'information qu'ils détestent, c'est quand tu leur dis j'ai cherché sur internet *wla* (ou bien) j'ai trouvé sur internet, ils détestent ce genre d'informations. Il me dit ah voilà, si tu as trouvé sur internet ça et ça, pourquoi tu es venue me voir ? Fallait suivre ce

que tu as trouvé sur internet. C'est pour cela qu'on évite, en général, de partager ce genre d'informations avec les médecins.

HB : Et vous avez mentionné aussi que vous vérifiez la fiabilité des informations que vous trouvez.

E18 : Oui.

HB : Et, comment le faites-vous ? C'est à dire, à chaque fois comme vous m'aviez dit moteurs de recherche, les forums...

E18 : Moteurs de recherche, les forums, je vois les personnes, ce qu'ils, ce qu'ils disent de, par exemple, *maareftch* (je ne sais pas), euh. (Silence) Mon enfant *jatou* (il a eu) il a des nausées, je cherche sur internet, par exemple quand tu trouves, tu lui fais tel ou tel médicament ou tel ou tel astuce *wla hada* (ou bien ça), je dois chercher des personnes qui ont déjà utilisé est ce qu'ils sont....

HB : Expérimentés !

E18 : Voilà ! Est ce qu'ils, est ce qu'ils recommandent vraiment *had* (cette) la solution *wla* (ou bien) ne recommandent pas. Mais en général, en général, je ne prends pas le risque, je, je pars chez le pédiatre pour le, *hta* (même) pour mon cas *ana* (personnel), même pour un adulte je pars chez le médecin.

HB : Avant de terminer l'entretien, est ce que vous avez quelque chose à rajouter ? Quelque chose sur laquelle vous voulez revenir ?

E18 : Non. Je pense que tout était clair.

HB : Donc un grand merci Amina pour, le temps tout d'abord, pour l'accueil, pour les informations, et je vous souhaite un très bon courage et très bonne carrière.

E18 : *Marhaban* (Bienvenue), (rires) merci.

VII.XIX Entretien avec E19, Femme, 53 ans, usagère des applications mobiles de sécurité sociale CNOPS et de prise de rendez-vous avec les médecins DabaDoc

Date et lieu de l'entretien : le 03/01/2019 à Rabat.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E19 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 53 ans ; **Fonction :** enseignante universitaire.

Durée : 27:54 mn.

HB : Alors, bonjour Madame. Tout d'abord, merci pour, d'avoir accepté, euh, ou de m'avoir accordé ce, votre temps à cet entretien qui s'inscrit, comme vous savez, dans la thèse, dans le cadre de ma thèse en info-com à l'Université de Lorraine. Vous savez bien que je travaille sur l'impact de la datafication sur les données personnelles et puis précisément sur les pratiques d'information et de communication des usagers des applications mobile de santé. Ce qui m'intéresse au niveau de cet entretien c'est, votre expérience tout d'abord, votre perception, et votre opinion.

Et avant de commencer, est ce que vous acceptez à ce que cette entrevue soit enregistrée, sachant bien que son traitement sera fait dans l'anonymat absolue ?

E19 : Oui, avec grand plaisir, euh, c'est à dire c'est un plaisir que de partager avec vous quelques...

HB : Alors, tout d'abord, pourriez-vous bien commencer par une très brève présentation de votre part. Si vous le désirez bien sûr, nom et prénom, âge, profession, situation familiale, niveau d'études et discipline de vos études, soyez libre dans votre présentation !

E19 : Oui, Madame X, 53 ans, mariée, euh, enseignante universitaire. Euh, niveau scolaire c'est bac plus je ne sais combien, 8, 13, appelez-le comme vous voulez (rires). Donc, on n'a pas arrêté de, de travailler, d'évoluer, oui, et donc domaine de spécialité c'est sciences de l'information, et les sciences connexes, c'est à dire connexes des sciences de l'information également.

HB : Et maintenant je vais aborder vos usages d'Internet en général, et je voudrai savoir depuis quand utilisez-vous internet ?

E19 : Bah, internet dès qu'il a été vulgarisé au Maroc, c'est à dire je dirai, vers, j'ai acquis mon premier portable en 2005, donc c'est 13 ans, 2005 si je ne me trompe pas.

HB : Et selon vous, quels sont ses avantages, quels sont ses limites ?

E19 : C'est-à-dire ? L'utilisation d'Internet ?

HB : D'Internet !

E19 : Bah, internet c'est très utile, mais c'est tout de même un champ miné. C'est à dire si je l'utilise par, à bon escient, il est parfait, si on ne l'utilise pas à bon escient c'est un danger, c'est un, on risque de déraiper, tout de même!

HB : Et...

E19 : Mais je pense qu'à mon âge, je peux que faire un usage utile de, de cet outil, parce que je le considère comme étant un outil.

HB : Et pour vous informer, quels sont les sites que vous consultez le plus souvent ?

E19 : Tout dépend du besoin d'information que j'ai ! Donc, mes besoins sont divers, c'est, c'est tout à fait que, parfois j'ai besoin de me renseigner ou d'avoir une information sure, euh, pour

un itinéraire, pour que j'ai un besoin de connaître mon solde bancaire, parfois j'ai besoin de connaître la météo... Donc tout dépend, donc les besoins diffèrent et aussi...

HB : Les sources diffèrent...

E19 : Les, les informations et les sources que j'utilise sont diverses aussi.

HB : Et pour communiquer quels sont les sources que vous utilisez le plus souvent ?

E19 : Le téléphone en premier lieu...

HB : Je veux dire, est ce qu'il y a une plateforme internet que vous utilisez pour communiquer ? Mis à part la messagerie, et les mails, etc...

E19 : Non, malheureusement non, parce que, euh, en fait, à l'ESI (École des Sciences de l'Information à Rabat), on avait une petite expérience, on était les pionniers à instaurer et installer les plateformes de communication avec les étudiants, là où on mettait nos, nos cours, c'est à dire on essayait tout de même de diriger une Classroom virtuelle, c'était une priorité mais par la suite on a tout laissé tomber donc... depuis, rien n'a été.

HB : Alors, maintenant je vais aborder vos pratiques d'information dans le domaine de la santé, et je voudrai savoir, euh, bien sûr vous consultez les sources d'informations de santé, sur internet, veuillez-vous bien préciser quelles sont les sources que vous consultez, et puis est ce que vous le faites pour vous même ou vous arrive-t-il de le faire pour quelqu'un d'autre, un proche, des amis, votre entourage...?

E19 : Bon, honnêtement ce que j'utilise comme applications mobiles, euh, spécialisée en santé entre guillemets, j'utilise par exemple CNOPS, pour connaître bien sûr le suivi, (wla : ou bien) pour faire le suivi de mes dossiers médicaux, euh, pour connaître ma situation, pour connaître les remboursements. J'utilise DabaDoc pour avoir des rendez-vous. J'utilise parfois des sites pour avoir une information sur une maladie, sur une bactérie, c'est à dire avant de se rendre chez le médecin pour lui montrer mes, mes analyses sanguines ou autres, je fais une petite vérification, j'ai besoin de m'informer avant de parler à un docteur...

HB : Votre médecin...

E19 : À mon médecin !

HB : Est-ce que vous consultez un site spécifique de santé, un site web, ou bien vous tapez votre...?

E19 : Le premier qui se présente je le consulte !

HB : Sur le moteur de recherche ?

E19 : Oui, sur le moteur de recherche, mais la plupart du temps, je tombe sur Medecino ou quelque chose comme ça.

HB : Doctissimo ?

E19 : Doctissimo, exactement ! C'est un site français, et j'aime bien parce que, il y a aussi les avis des utilisateurs c'est ce que j'aime bien, parce qu'on a un petit peu, un feedback de leur part des patients et c'est à dire des gens semblables, qui sont comme moi, et qui ont présenté les mêmes peut être symptômes, les mêmes pathologies, les mêmes soucis.

HB : Exactement, une communauté.

E19 : Oui!

HB : Et, selon vous, quelle est l'utilité de ces applications pour vous informer ? Les applications que vous utilisez.

E19 : Elles sont utiles pour moi, et je trouve que c'est bien.

HB : Et, est ce qu'elles ont eu un impact positif ou négatif... ?

E19 : C'est normal !

HB : ... Sur votre quotidien ?

E19 : C'est normal, elles me font passé d'un stade d'ignorant à un stade de, moyennement informée, donc ça me fait que du bien, et donc j'admire.

HB : Et, est ce qu'elles sont adaptées à vos besoins en informations ?

E19 : Oui, oui, oui ! C'est à dire, j'ai besoin de, (wla : ou bien) j'ai une réponse à une question aussi bête et aussi stupide que je peux poser, et ça m'épargne aussi de la poser à mon docteur (wla : ou bien) à mon médecin.

HB : Et, que vous apportent elles par rapport aux autres dispositifs, c'est à dire, lorsque vous utilisez ces applications, est ce que vous vous sentez plus libres, plus à l'aise....?

E19 : Exactement! C'est ce que je viens de vous dire, c'est à dire si je ne me permets pas de poser une question bête et (rires) un petit peu je dirais, euh, qui n'est pas très pointue très pertinente à mon médecin, je pourrais la poser à mon site et avoir une information, et chercher même les, parfois je fais deux recoupements entre des symptômes, entre des, des choses que je ressens, et peut être que mon médecin avait omis de demander à propos.

HB : De signaler ...

E19 : Oui de signaler.

HB : Et à partir de quel objet connecté utilisez-vous ces applications ?

E19 : N'importe lequel, mais maintenant j'utilise mon téléphone...

HB : Smartphone...

E19 : ... pour pouvoir, oui.

HB : Et à quelle fréquence cherchez-vous ces infos, les informations au sein de ces applications ?

E19 : Ba, la fréquence il faut dire que je ne suis pas très assidu, mais, c'est à dire à chaque fois que le besoin se présente...

HB : En cas de besoin !

E19 : ... je suis là, je fais appel à ces plateformes.

HB : Et, dans quels contextes spatiaux le faites-vous? Est-ce que c'est à partir de chez vous, au travail, n'importe où...?

E19 : Du moment que j'utilise mon portable, mon smartphone, ça veut dire que je suis libre par rapport au temps et à l'emplacement et lieu... (excusez-moi - communication téléphonique...) Oui ?

HB : Et, par quel biais surveillez-vous ces informations au niveau de ces applications ? Est ce qu'elle vous envoie des alertes, est ce qu'elle dispose de fils RSS, ou bien à chaque fois vous consultez...?

E19 : Non, non, c'est à dire je laisse ça, euh, c'est à ma guise, c'est à dire lorsque je veux, je consulte.

HB : D'accord.

E19 : Je bloque *hadouk* (ces) les, les notifications et tout, je les bloque.

HB : Pourquoi ?

E19 : Non, je n'aimerais pas être harcelée. Parce que parfois, euh, parce que moi je sais comment s'y rendre, comment y aller, donc pourquoi autant de notifications autant d'alertes autant de, d'autant plus que c'est juste pour s'informer, non pas pour devenir, euh, (wla : ou bien) pour avoir la maîtrise de l'information, c'est s'informer !

HB : Et, vous est-il déjà arrivé d'être harcelée par ces applications ou bien c'est juste par méfiance ?

E19 : Les applications spécialement pour la santé non, mais le reste....

HB : D'accord, d'autres?

E19 : Oui !

HB : D'accord. Et quelle sorte d'harcèlement des...?

E19 : Des messages, trop de messages, des informations parfois, qui ne me concernent pas, il y a des moments qui ne sont pas sollicités.

HB : Et, est ce que vous utilisez d'autres sources d'informations en parallèle à ces applications ?

E19 : Euh, non.

HB : Est-ce que, vous est-il déjà arrivé de trouver des informations contradictoires ?

E19 : Entre les sites ? Bah...

HB : Non, au niveau de ces applications.

E19 : Au niveau des applications ? Euh, non.

HB : Et...

E19 : J'ai l'habitude de faire des recoupements mais je suis rarement tombée sur... non, non.

HB : Et je voudrai savoir jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations présentées au niveau de ces applications ? C'est à dire, comment faites-vous savoir que ce qui existe est fiable et... ?

E19 : Je valide et je vérifie avec mon médecin, par exemple si c'est le cas d'une question sur ma santé.

HB : Et...

E19 : C'est comme la météo, c'est à titre indicatif, on vous dit que ça va pleuvoir ne pleut pas, bon. (Rires)

HB : Et, est ce que vous constatez des contraintes liées à la disponibilité et à l'accès à l'information souhaitée au sein de ces applications ?

E19 : Non, non, non. Je trouve que complet, c'est assez.

HB : Je voudrai savoir, est ce que ces deux applications utilisées disposent d'une plateforme qui vous permet de communiquer avec d'autres usagers ?

E19 : Euh, à travers les forums, ou plutôt le... Je ne sais pas comment on appelle ça quand les utilisateurs partagent leur avis...

HB : Des groupes de discussions ?

E19 : Oui, mais c'est pas direct, c'est à dire ils, ils laissent leurs, euh...

HB : Leurs questions ?

E19 : ... interventions, leurs questions...

HB : Publications ?

E19 : Voilà, et c'est tout. C'est pas direct, et ça me plait, ça me va.

HB : D'accord, et, est ce que vous échangez avec ces usagers?

E19 : Non, non, non.

HB : Pouvez-vous nous dire pourquoi ?

E19 : Ba, je sais pas, non, je l'ai jamais fait. Mais franchement j'ai jamais su pourquoi, parce que j'essaie toujours d'être à l'écart de regarder, s'informer, mais de loin. Peut-être que je garde toujours mon protocole de recherche traditionnel et peut être révolu, c'est à dire avoir l'information sans se prononcer comme étant participant.

HB : Et, je voudrais savoir quelles sont les conséquences de l'usage de ces applications sur vos pratiques de communication avec les membres de famille, avec les médecins ? C'est-à-dire, est ce que vous vous sentez plus épanouie ? Est ce qu'il y a eu un changement entre avant et après ? Si oui...

E19 : C'est sûr ! Lorsqu'on est plus informés on a plus de pouvoir.

HB : Est-ce que vous vous souvenez de, d'un épisode qui vous êtes arrivé, ou bien un exemple concret que vous pouvez nous citer ?

E19 : Euh, oui, parfois, c'est à dire à un certain moment, y a eu une pathologie et, et j'avais noté que parmi les signes, les symptômes, il y avait la sécheresse de la bouche, alors que mon médecin ne m'en a jamais parlé, *wla* (ou bien) n'a jamais demandé, je lui ai avancé ça, et c'était très instructif pour lui. Bon, parce qu'un des utilisateurs l'avait annoncé, et donc pour moi c'était, c'était vraiment...

HB : Bénéfique !

E19 : Oui, très personnalisé.

HB : D'accord.

E19 : J'avais pas fait en fait, le...

HB : Le lien.

E19 : ... lien entre les symptômes et la sécheresse de la bouche.

HB : Et est-ce que vous utilisez vos, votre nom et prénom, ou bien vous optez pour un pseudonyme ou l'anonymat ou ...?

E19 : Bah je partage pas, je vous ai dit que je consulte tout simplement. Donc, j'ai pas besoin de noter ni d'anonymat ni mon nom et prénom (rire) !

HB : Et est-ce que ces applications vous demandent de partager ou vous exigent de partager certain nombre de données personnelles ?

E19 : Si on m'exige, donc je, je consulte pas, si on me le propose, je décline.

HB : Est-ce que vous autorisez la géolocalisation de votre téléphone?

E19 : Rarement.

HB : Pourquoi?

E19 : Parfois, on est harcelé, non, non j'aime pas.

HB : Et, quels sont ces cas rares, euh, ou vous vous sentez obligée de, de l'activer ?

E19 : L'activer lorsque je demande une, euh, un itinéraire, donc je suis obligée bien sûr de, l'autoriser.

HB : Et, est ce que ces applications ont eu des, un impact positif ou négatif sur vos pratiques de communication, mis à part l'exemple que vous venez de me citer, de la sécheresse de la bouche ?

E19 : Oui, oui, bien sûr, bien sûr. C'est à dire comme je vous ai dit, je vous ai signalé au départ, c'est à dire on passe d'un stade d'ignorant à un stade de mieux informé! Donc, c'est un stade évolué.

HB : Et je voudrais savoir, qu'est-ce qui vous motive pour utiliser ces applications ?

E19 : Qu'est ce qui me motive ? C'est, bon, c'est facile à utiliser, c'est à disponibilité, c'est à portée de la main, le, je peux l'utiliser ou le consulter n'importe où et n'importe comment, c'est à dire à travers mon téléphone et à travers mon pc, et, euh, parce que j'ai besoin, j'ai besoin, il y a d'abord un besoin primitif qui est celui de vouloir se, s'informer.

HB : Qu'est-ce qui vous gêne, au niveau de leur usage ?

E19 : C'est ça, c'est à dire, dès qu'on commence à, à s'ingérer dans votre vie personnelle, ça, ça m'inquiète, c'est à dire je sais tout de même...

HB : C'est la ligne rouge?

E19 : Oui c'est la ligne rouge à ne pas dépasser (rire), je sais mettre les limites et frontières, c'est tout (rires).

HB : Et selon...

E19 : Peut-être que je suis de nature très réservée, je sais pas !

HB : Selon vous, quel est l'intérêt de ce genre de dispositifs ?

E19 : L'intérêt c'est à dire on peut plus, admettre que, au 21^{ème} siècle, on manque d'informations, donc là c'est la démocratisation de l'information, c'est la disponibilité, la mise entre les mains des personnes ignorantes, oui, on se reconnaît comme étant ignorants lorsqu'on ne sait pas on est ignorants, donc personne n'a le droit d'être ignorant au 21^{ème} siècle.

HB : Que représentent ces applications pour vous en tant qu'usager, je veux dire...

E19 : C'est la panacée pour moi.

HB : Pardon ?

E19 : C'est la panacée, c'est à dire c'est quelque chose qui me sort d'un stade d'ignorant à un stade d'informé.

HB : Je veux dire...

E19 : C'est la bouée de sauvetage.

HB : D'accord, c'est à dire quelle est la place qu'occupe ces dispositifs au niveau de votre vie quotidienne ?

E19 : Elles me facilitent la vie, oui. Au lieu d'aller demander, au lieu d'aller ou de s'enquérir sur l'état d'avancement ou quelque chose, donc je peux avoir l'information au temps T.

HB : Et comment avez-vous été informée de leur disponibilité?

E19 : Bah j'ai cherché !

HB : Et qu'est-ce qui vous a emmené à les utiliser ? La gratuité, nécessité...

E19 : Nécessité, tout simplement.

HB : ... curiosité, réputation?

E19 : La nécessité !

HB : Et, est ce que vous vous sentez contrôlée par ces applications?

E19 : Non, non, j'ai dit tout à l'heure que je contrôle, et j'aime bien avoir le contrôle des, des choses.

HB : Je veux dire contrôler, c'est à dire, euh, arriver à un stade où par exemple on peut pas passer une journée sans consulter ces applications, ou, c'est à dire ça devient indispensable ?

E19 : Non, non, non, à part pour les applications mobiles.... Vous parlez des applications mobiles de santé ?

HB : Oui.

E19 : Non, non, pas à ce point.

HB : Et, est ce que vous optez pour les mêmes pratiques d'information et de communication prescrites par ces applications, ou des fois, vous arrive-t-il de, de ne pas obéir à tout ce qui est prescrit ?

E19 : bah, s'il y a un protocole à suivre, bien sûr il faut le...

HB : Respecter ?

E19 : Le respecter oui. Si on veut avoir l'information pertinente.

HB : Et selon vous est ce que l'utilisateur devrait posséder des compétences spécifiques pour s'approprier ces dispositifs ?

E19 : Un minimum, tout de même, pour l'utilisation des outils technologiques en général.

HB : Compétences en terme informatique, linguistique, ou quel genre selon vous ?

E19 : Euh, informatique, c'est tout. La plus part s'est vulgarisé donc linguistique je ne pense pas !

HB : Et, lorsque vous jetez un coup d'œil sur les plateformes de communication offertes par ces applications, est ce qu'il vous arrive de repérer des usagers indispensables à leur bon fonctionnement ?

E19 : Hmm, oui ! C'est à dire ceux qui participent beaucoup, c'est à dire les participants.

HB : Et, est ce qu'ils ont déjà eu une influence, ces usagers bien sûr, sur vos pratiques d'information et de communication ?

E19 : Non, je sais pas si je suis trop méfiante, ou je fais très attention, c'est à dire les gens, encore une fois, qui participent beaucoup, je me demande pourquoi ils sont tout le temps présents ? Pourquoi ils sont toujours là ? Donc je sais pas si c'est une méfiance exagérée de ma part, ou c'est normal.

HB : Est-ce que ces applications vous offrent vos statistiques d'usage ?

E19 : Hmm, oui ! C'est à dire si je suis, oui, ils le font.

HB : Est-ce que vous les consultez ?

E19 : Non, c'est à titre indicatif, ils le proposent je sais pas pourquoi, est ce que c'est pour m'inciter à, à utiliser davantage, (wla : ou bien) c'est, parfois c'est à titre indicatif aussi, on me dit que telle personne à utiliser ça, telle personne à utiliser ça, mais ça rentre dans...

HB : Maintenant une question générale : quelle différence faites-vous entre le partage des données personnelles et le partage des données personnelles de santé ? Selon vous, est ce qu'il y a une différence entre les deux...?

E19 : Non, non, c'est la même chose...

HB : C'est le même principe ?

E19 : C'est personnel, c'est personnel. Du moment que c'est personnel, c'est personnel.

HB : Et est ce qu'il y a eu déjà un conflit, avec ces applications ?

E19 : Non, non, pas du tout, pas du tout non !

HB : Et, vous venez de me dire que vous êtes préoccupée par la protection de vos données personnelles de santé, de, en général, et bien sûr de santé.

E19 : Euh, oui, oui, j'ai le droit, c'est à dire je considère toujours que ces applications ces outils, sont des outils, et c'est à moi de les utiliser, et je ne leur donne pas la possibilité de m'utiliser.

HB : Et est-ce que vous connaissez des personnes qui n'utilisent pas ce genre d'applications ?

E19 : Oui, oui !

HB : Selon vous pourquoi ?

E19 : Ils sont nombreux, peut être par ignorance, ils ignorent leur existence ou ils ignorent comment les utiliser, ou ils ont toujours ou ils gardent toujours leur protocole de recherche archaïque, c'est à dire il faut aller chercher l'information là où elle est et pas sur internet.

HB : Et...

E19 : Ça c'est, général.

HB : Est-ce vous connaissez des personnes qui refusent de partager leurs données personnelles?

E19 : Oui.

HB : Et selon vous pourquoi ?

E19 : Et bah pour les mêmes raisons, parce qu'on arrête de, d'alerter les gens : attention il faut pas partager vos, vos données personnelles parce qu'il y a trop de risque, parce que parce que parce que... Et parfois on exagère, parce qu'on connaît pas où commence liberté ou cette phobie par rapport au partage des données personnelles et là on elle s'arrête, donc, parfois on est trop méfiants même.

HB : Et est-ce que vous aviez déjà consulté les conditions générales d'utilisation de ces applications ?

E19 : Non, rarement.

HB : Pourquoi ?

E19 : J'ai pas le temps, la plupart du temps c'est, c'est une sorte de, de contrat... Et, c'est trop long, c'est trop fastidieux, c'est écrit trop petit, ça veut dire si on a, on a la possibilité de vous embobiner on va vous embobiner, donc il faut, c'est pas le fait que vous acceptez les conditions générales ou pas, mais si on en a besoin, vous le faites, si par exemple c'est à un niveau assez évolué, je, je décline, et je sors.

HB : Et est-ce que vous avez, avant d'utiliser ces applications, est ce que vous aviez jeté un coup d'œil sur les commentaires, c'est à dire ce qu'on dit sur ces applications, est ce que vous aviez jeté un coup d'œil sur la note appropriée...?

E19 : Non j'ai pas besoin, j'ai mes propres critères, j'aime évaluer moi-même.

HB : Les critères comme quoi ?

E19 : Euh, de pertinence de l'information qu'ils présentent : la facilité, la rapidité et, ... Bah il faut, si quelqu'un se propose pour m'informer c'est pas, s'informer sur moi en premier lieu, donc il doit m'informer en premier, avant de me demander des informations sur ma personne.

HB : Et, avant de conclure, je voudrai savoir, mis à part le fait que, l'un des avantages de ces applications c'est, qu'elles ont développé un certain niveau de connaissance de santé pour vous, est ce qu'elles eu d'autres avantages pour vous et d'autres inconvénients, c'est à dire est ce qu'il y a eu d'autres changements causés par ces applications et qui ont influencés sur vos pratiques d'information et de communication dans votre vie quotidienne ?

E19 : Oui bah, elles m'ont facilité la tâche pour pas mal de choses. Par exemple pour avoir, une information sur les docteurs qui existent sur Rabat et qui sont disponibles, chez qui on peut avoir un rendez-vous à l'immédiat, donc c'est une très bonne chose donc que de bonnes choses je dirais. Elles m'ont facilité la vie !

HB : Avant de terminer, est ce que vous avez quelque chose à rajouter, quelque chose sur laquelle vous voulez revenir ?

E19 : Euh, grosso modo je dirais, bon, c'est des choses *wla* (ou bien) des pratiques qui sont je dirais, euh, très positives et encourageantes et à encourager davantage.

HB : Alors j'ai oublié de vous poser une question, vous avez mentionné au niveau du questionnaire que vous parlez de vos pratiques informationnelles à votre médecin, euh, pouvez-vous nous dire qu'est-ce que vous lui dites, quelle est sa réaction ?

E19 : C'est normal, c'est à dire si je dis à mon médecin que j'ai consulté un site fiable d'informations, et que j'ai eu une information sur ce site, ça veut dire que, il doit me prendre au sérieux et il va bien sûr essayer de me répondre par rapport à mes soucis, à valider l'information que j'ai requis sur le site (*wla* : ou bien) à la nier.

HB : Donc merci beaucoup Madame pour votre temps, merci pour l'accueil, pour le temps accordé...

E19 : Je vous en prie, je vous en prie, je vous souhaite bon courage.

HB : Merci, merci énormément.

E19 : Et, très bonne continuation, j'espère que j'ai répondu à vos réponses.

HB : Oui.

VII.XX Entretien avec E20, Femme, 29 ans, usagère de l'application mobile de suivi du cycle menstruel Mon Calendrier

Date et lieu de l'entretien : le 21/08/2019 à Rabat.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E20 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 29 ans ; **Fonction :** cheffe de projet digital.

Durée : 47:29 mn.

HB : Alors bonjour X. Merci tout d'abord pour le temps que vous accordez à cette entrevue, qui s'inscrit dans le cadre de mon travail de recherche de doctorat en info-com, à l'Université de Lorraine. Vous savez bien que j'étudie les usages des applications de santé au Maroc. Et votre avis personnel, votre expérience et votre perception c'est ce que j'en ai vraiment besoin durant cet entretien. Tout d'abord je voudrais savoir, est ce que vous acceptez à ce que cette entrevue soit enregistrée, sachant que son traitement sera totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de la recherche.

E20 : Oui, je suis d'accord.

HB : Alors on commence : pourriez-vous vous présenter brièvement, c'est-à-dire votre âge, métier ou occupation, statut, niveau d'étude, discipline de recherche ?

E20 : X, bac+5 en économie et management et là je travaille comme cheffe de projet digital.

HB : Depuis quand utilisez-vous internet ?

E20 : Depuis, je pense 2008 même avant, peut être depuis 2007.

HB : Selon vous qu'elles sont ses avantages et ses limites ?

E20 : Alors, ses avantages, hm, je peux dire rester connecté tout temps avec tes amies, ta famille au même temps, je peux chercher des livres, lire des articles. Hm, c'est tout.

HB : Ses limites ?

E20 : Ses limites ? Euh, il faut juste savoir gérer son temps sur internet, sinon tu vas perdre beaucoup de temps à peut-être checker les réseaux sociaux au lieu de faire quelque chose de plus important.

HB : Et si vous utilisez internet pour vous informer, quels sont les sites que vous consultez le plus souvent ?

E20 : Euh, il y a le site Library Congress là où je peux trouver tous les livres. Sinon, des sites d'infos euh (silence), le Monde Diplomatique, Telquel, Jeune Afrique.

HB : Et si vous utilisez internet pour communiquer, quel sont les sites que vous consultez le plus souvent ?

E20 : Pour communiquer tu veux dire sur les réseaux sociaux ? (Silence) Alors, dernièrement je suis de moins en moins disponible sur Instagram mais j'utilise euh.

HB : Whatsapp ?

E20 : Oui c'est ça Whatsapp en premier lieux, après Facebook.

HB : Alors, maintenant je vais aborder vos pratiques d'information dans le domaine de la santé. Et je voudrais savoir : est-ce que vous consultez des informations de santé sur internet ?

E20 : Des informations de santé. Peut-être des mouvements sportifs ? C'est la même chose ?

HB : Des informations de santé, c'est-à-dire, que ce soit pour vous informer sur le sport, sur les maladies, sur les médicaments,

E20 : Oui aussi. J'utilise Google, sinon YouTube, c'est mieux pour apprendre des mouvements de sport. C'est surtout YouTube. Et si je veux juste apprendre quelque chose sur un médicament avant de le prendre, sur un médecin avant de le consulter, c'est toujours à Google.

HB : Est pourquoi vous cherchez des informations avant de consulter le médecin ?

E20 : Parce que, je pense qu'actuellement avec internet, on a l'avantage d'avoir les avis des gens avant de consulter un médecin pour savoir s'il fait son travail correctement ou pas.

HB : Et lorsque vous consultez des informations de santé sur internet, le faites-vous pour vous-même ou vous arrive-t-il de le faire pour quelqu'un d'autre ? Pour un proche ou ?

E20 : Oui. En général, c'est soit pour moi, soit pour mes parents.

HB : Et quelle est l'application de santé que vous utilisez sur votre smartphone ?

E20 : J'utilise « Mon calendrier ».

HB : Et depuis quand vous l'utilisez ?

E20 : Euh, je pense depuis 9 et 10 mois.

HB : Et selon vous, qu'elle est l'utilité de cette application que vous utilisez pour informer ?

E20 : Alors, c'est surtout pour garder le trac. Euh timing entre chaque règle ; et c'est surtout ça la durée de chaque cycle. C'est tout.

HB : Et je voudrais savoir : est-ce cette application eu un impact sur vos pratiques quotidiennes ?

E20 : (Silence) Euh oui. Avant l'application je n'ai jamais fait attention euh, que mon cycle n'étais pas euh.

HB : Stabilisé ?

E20 : Oui. et régulier. Avec l'application, j'ai constaté que ce n'est pas un cas : des fois ça prend plus de temps et des fois moins. Et même la durée des fois 5 des fois 6 jours, ça dépend.

HB : Et est-ce que cette application est adaptée à vos besoins en information ?

E20 : Oui, elle est adaptée à mes besoins d'informations et déjà en peut l'utiliser plus que ça pour euh par exemple je peux mentionner les médicaments que je prends durant mes cycles et d'autres pour si un jour je veux tomber enceinte. Mais pour le moment, j'utilise seulement pour connaître le cycle, garder le timing.

HB : Avez-vous déjà utilisé une application du genre ?

E20 : Une autre application, euh, j'ai essayé une fois une application de sport, mais c'était payant donc je l'ai désinstallé.

HB : Non, je veux dire, une application qui gère le cycle ?

E20 : Non, non. C'est la seule application.

HB : Et pourquoi vous aviez désinstallé l'application du sport ? Parce qu'elle est payante ?

E20 : Parce qu'elle est payante.

HB : Et vous n'avez pas donc cherché une autre application gratuite ?

E20 : Non. Si je veux connaître ou apprendre des mouvements j'utilise YouTube.

HB : Et est-ce que cette application « Mon Calendrier » bien sûr vous permet, comment dire, de chercher des informations ?

E20 : de chercher des informations.

HB : Au sein de l'application je veux dire.

E20 : euh peut-être, je n'ai jamais essayé.

HB : Pourquoi ?

E20 : Euh parce que je n'ai jamais eu le besoin pour le faire.

HB : Et maintenant je voudrai savoir : comment vous intégrez cette application au niveau de vos pratiques quotidiennes, c'est-à-dire, tout d'abord à partir de quel objet connecté utilisez-vous cette application ?

E20 : Mon téléphone.

HB : Vous voulez dire Smartphone ?

E20 : Oui Smartphone.

HB : D'accord, et à quelle fréquence cherchez-vous l'information dans cette application ?

E20 : Euh ça dépend. En général, je cherche au départ pour savoir la date exacte du prochain cycle. Et à partir de cette date je commence à chercher pour savoir si c'est ok, s'il est toujours en retard. C'est tout.

HB : Et à partir de quel endroit utilisez-vous cette application ? Géographiquement parlant, est ce que à partir de chez vous ? Au boulot ? Partout ?

E20 : (Rire) partout. Chez moi, au boulot, etc.

HB : Et qu'elles sont les informations que vous attendez à trouver dans ces dispositions ? Qu'est-ce que vous attendez à avoir comme informations au niveau de cette application ?

E20 : C'est surtout ça. Juste garder, savoir, il fait le calcul à ma place. Avant, on peut le faire manuellement et tout. Maintenant, elle fait le calcul à ma place. Ça m'arrange !

HB : Par quel biais surveillez-vous ces informations au niveau de cette application ? C'est-à-dire, pour avoir une idée des, comment dire, des nouveautés ou s'il y a une nouvelle information sur l'application, est-ce que vous êtes obligée à chaque fois de la consulter ? Ou bien est ce que l'application vous donne des notifications ?

E20 : Non, je suis obligée à chaque fois de consulter l'application. Moi je déteste les notifications, donc en général je les désactive.

HB : Pourquoi ? Pourquoi vous les détestez ?

E20 : A chaque fois le téléphone vibre et sonne, et ça me dérange. Surtout, si je suis occupée. Si je veux, euh en général en général je les désactive, sauf bien sûr pour Whatsapp et Messenger.

HB : Maintenant je voudrai savoir : est-ce que vous cherchez des informations qui ne sont pas faciles à trouver au Maroc ou à aborder avec d'autres personnes ? Toujours, des informations de santé ?

E20 : (Silence).

HB : Ou bien des informations, je sais pas, qui ont peut être choqué à un moment donné la société marocaine ?

E20 : Peut-être oui, je peux les chercher sur Google.

HB : Est-ce que vous vous souvenez des exemples que vous pouvez nous citer ?

E20 : Sincèrement non (silence).

HB : Et en parallèle avec Mon Calendrier, est-ce que vous utilisez d'autres sources d'information ?

E20 : (Silence) Non, seulement Mon Calendrier.

HB : Pourquoi ?

E20 : (Rire) par ce que ça peut rien faire. Ça me donne, ça répond à mon besoin pour le moment. Peut-être si mon besoin change dans le futur, je peux chercher voir s'il y a d'autres applications du même genre.

HB : et vous est-il déjà arrivé de trouver des informations vraiment cruciales au niveau de cette application ?

E20 : La seule chose que j'ai constatée que les sites n'était pas régulier et j'ai dû voir un médecin. Et après toutes et normale.

HB : Et lorsque vous êtes partie voir le médecin, est-ce que vous lui avez parlé de l'application ?

E20 : Oui.

HB : Et qu'elle était sa réaction ?

E20 : Il ne m'a rien dit, puisqu'au départ, avant je lui demandais, euh, j'ai vu un médecin, je lui ai demandé peut être j'avais autre chose je lui dis que peut-être c'est un problème des hormones, il m'a dit : « comment il est ton cycle ? » Et là, je ne savais pas quoi répondre avant d'avoir l'application, puisque je n'ai jamais fait attention si c'était régulier ou pas. Et après, j'ai commencé à utiliser l'application grâce à une amie qui me l'a conseillé, donc j'ai installé l'application et depuis je l'utilise.

HB : Et, est-ce que vous est-il déjà arrivé de trouver des informations contradictoires au niveau de cette application ?

E20 : Non.

HB : Et jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations présentées au niveau de cette application ?

E20 : Euh.

HB : C'est-à-dire comment faites-vous savoir que ce que vous donne l'application est véridique, valable, vrai ?

E20 : En général, c'est la bonne date. Mais sinon, comme je t'ai dit, le cycle n'est pas régulier, des fois ça peut prendre plus que la durée normale. Donc, pour moi, c'est ok juste le fait de oui cette semaine ça peut être la semaine avant avancée, ça c'est ok.

HB : Et qu'elle est l'influence des informations retrouvées sur cette application ? Bien sûr, leur influence sur vos actions, vos décisions, vos activités quotidiennes, etc. ?

E20 : Aucune influence.

HB : Aucune influence ?

E20 : Aucune influence.

HB : Pourquoi ?

E20 : Parce que, comme j'étais dit, j'ai besoin juste de connaître la bonne date pour mon cycle et juste pour faire euh (silence), comment on va dire, précisions c'est tout.

HB : Et à qui faites-vous confiance le plus pour l'information de santé ?

E20 : (rire) Le médecin.

HB : Pourquoi ?

E20 : Parce que le médecin t'examine, a le matériel nécessaire pour le faire. Par contre, l'application reste juste un plus, pour moi c'est un plus.

HB : Mais tout à l'heure au niveau de cet entretien, vous venez de me dire que vous cherchez tout d'abord l'information sur internet avant de consulter le médecin ?

E20 : Oui. Ça c'est juste pour connaître si c'est un bon médecin ou pas. Si je fais le choix pour les médecins.

HB : D'accord.

E20 : Mais après, si je sais que j'ai fait le bon choix, soit par internet soit un proche qui me propose ce médecin, c'est bon j'ai confiance.

HB : Donc, si j'ai bien compris, vous cherchez les informations sur la réputation des médecins ?

E20 : Oui, en général.

HB : Quand est-il de la maladie elle-même ?

E20 : De la maladie, surtout si j'ai pas besoin de voir un médecin, juste pour savoir ce que je peux prendre et si tout est ok. Des fois, au lieu de voir un médecin, je voir juste, je peux juste mettre sur internet.

HB : Ses signes avant-coureurs.

E20 : De signes, voilà des symptômes pour savoir de quoi il s'agit. C'est tout.

HB : Et est-ce que cette application dispose d'une plateforme qui permet à son usager de communiquer avec d'autre usagers de la même application ?

E20 : Sincèrement, je sais pas. Je n'ai jamais essayé.

HB : Pourquoi ?

E20 : (Rire) Parce que ça m'intéresse pas de discuter avec des personnes sur mon cycle. Peut-être, si c'était une autre maladie ou une autre application oui, mais Mon Calendrier non.

HB : Alors vous voulez dire par « discuter avec d'autre personnes » : ça ne vous intéresse pas de discuter avec d'autre personne de votre cycle ? Est-ce que, comment dire, toutes types de personnes ou bien c'est uniquement lié, à comment dire, à un aspect culturel qui dit que voilà c'est honteux de discuter de ce sujet des hommes ?

E20 : Non.

HB : Ou bien ?

E20 : Non, du tout. Là, je suis en train de discuter ce sujet avec toi et ça me dérange pas. Euh, mais déjà le faite que j'utilise cette application, c'est juste pour connaître le timing et garder euh garder le trac sur chaque cycle. Mais sinon, peut-être si c'était avec un médecin oui, pourquoi pas.

HB : Et vous est-il déjà arrivé d'échanger avec d'autres internautes sur des questions liées à la santé ?

E20 : Non, non. J'ai jamais eu le besoin de le faire. Et si j'ai un jour besoin de consulter l'avis de d'autres personnes sur une maladie je le ferai avec plaisir.

HB : Et le fait d'utiliser cette application, est-ce que vous a permis d'établir des liens avec d'autres usagers ? Usagers de cette application et d'autres applications ?

E20 : Non, sauf la seule personne. L'amie qui m'a proposé l'application. C'est tous. Mais après, qu'elle m'a proposé l'application, on ne discute plus.

HB : Et pourquoi elle vous a proposé l'application ?

E20 : Parce que je pense que je lui ai parlé. Donc, je me rappelle pas de la date de chaque cycle. C'est elle qui m'a proposé l'application, c'est tout. Après.

HB : est-ce que le fait d'utiliser cette application a modifié, ou non, la manière avec laquelle ou les sujets sur lesquels vous communiquez avec d'autres personnes ? C'est-à-dire, après avoir utilisé cette application, est-ce que votre manière d'aborder les sujets sur la santé avec d'autres personnes a changé ? Ou bien, est ce que, comment dire, si je suppose, par exemple, c'est une hypothèse si vous étiez par exemple, avant timide après avoir utilisé cette application vous n'êtes plus timide pour discuter des questions de santé avec d'autres personnes ?

E20 : Non, non. Ça n'a rien changé dans ce sens.

HB : Est-ce que vous utilisez un pseudonyme au niveau de cette application ? Ou bien votre nom réel ? Ou bien on ne vous demande pas ce genre d'information ?

E20 : On ne me demande pas ces informations.

HB : Est-ce qu'on vous demande de renseigner des données personnelles ?

E20 : Euh, je pense juste le nom, la date du dernier cycle. C'est tous je pense.

HB : Et renseignez-vous vos vraies données personnelles ?

E20 : Oui.

HB : Pourquoi ?

E20 : Parce que je suis une personne réelle, pourquoi je vais utiliser les données d'une autre personne.

HB : Et pour les données personnelles de santé, est-ce que vous renseignez vos vraies données personnelle de santé ?

E20 : Oui.

HB : Pourquoi ?

E20 : Si tu veux que cette application fonctionne et avoir de bons résultats, des vrais résultats, il faut que le tout soit vrai.

HB : Maintenant je voudrai savoir : que pensez-vous de l'application que vous utilisez ? C'est-à-dire, tout d'abord qu'est-ce qui vous a motivé pour l'utiliser ?

E20 : Comme je t'ai dit, la question de mon médecin, je savais pas la réponse. Et après, je voulais, je voulais savoir à chaque fois la bonne date exacte, le jour. Parce qu'avant, je me disais oui, peut-être que c'est la semaine prochaine je vais avoir mes règles. La semaine d'après, est-ce que ça fait déjà trois semaines plus ? Donc, je me rappelais pas, et c'est comme ça ce que j'ai installé.

HB : Est-ce qu'il y a quelque chose qui vous gêne dans cet usage ?

E20 : Euh non, rien. Par contre, euh s'il y a un retard elle m'envoie des notifications. Avant, elle envoie des notifications pour me demander si j'ai eu mes règles et j'ai oublié de les mentionner ou pas.

HB : Et vous arrive-t-il d'oublier de les mentionner ?

E20 : Euh oui. Peut-être 2 jours, une journée après. C'est tous. Mais, elle me donne la possibilité de choisir la bonne la date de début et la date de fin.

HB : Et si cette application était supprimée, est ce qu'elle vous manquerait ?

E20 : Oui.

HB : Pourquoi ?

E20 : Puisque (rire) je vais je vais j'ai toujours le problème des dates et j'ai toujours le problème de cycle. Donc, je préfère garder cette application. Sinon, si elle est supprimée je vais voir où je peux télécharger une autre application. Si j'arrive pas à télécharger une autre application, peut-être qu'on vas créer une nouvelle (rire) ?

HB : Et selon vous, quelle est l'intérêt de ce genre d'application ? Pensez-vous qu'elle est adaptée aux usagers marocains ? A notre situation au Maroc ?

E20 : Vu que c'est une application, là où tu peux, qui est en français. Donc, il faut comprendre le français pour pouvoir l'utiliser. Et, est-ce qu'elle est adaptée en termes d'usage, elle est très facile. Mais sinon il y a juste une barrière de la langue.

HB : Une barrière linguistique. Mais, le contexte général au Maroc, est ce que cette application, selon vous, elle est faite pour les Marocains ?

E20 : je pense, peut-être ce que les Marocains en général euh, ne parlent pas de cycles de règles. Moi je n'aime pas mentionner le nom « menstruel », juste les règles. Peut-être que c'est bien, au moins ils ont l'application pour garder, pour garder le cycle. ils peuvent même mentionner s'il ont eu un rapport sexuel pour savoir, elle te donne même la date exacte où tu peux tomber enceinte. Donc, surtout pour les femmes mariées, ça c'est impeccable.

HB : Et cette application, vous a-t-elle permis d'apprendre ou d'améliorer vos connaissances dans le domaine de la santé ?

E20 : Euh oui.

HB : Comment ?

E20 : Euh, pour moi, au moins juste garder, savoir que, que ce n'est pas, que (silence), que le cycle n'est pas stable. Après, j'ai pu voir un médecin. C'est pas principalement à cause du cycle, mais j'ai dû voir un médecin pour autre chose, et je lui ai demandé de de de voir au même temps, si j'avais des kystes, ou un autre problème, euh pour savoir d'où vient ce retard. Mais près, tout état tranquille. Je garde juste maintenant l'application pour voir les dates.

HB : Pensez-vous que cette application ou ce type d'application a sa place dans l'éducation pour la santé au Maroc ?

E20 : Oui.

HB : Pensez-vous qu'elle est utile pour développer des connaissances dans certains domaines qu'on évite d'aborder en famille à l'époque ou à l'école ?

E20 : Oui.

HB : Comment ?

E20 : Comme je t'ai dit. Au Maroc, tu peux pas savoir, c'est rare où tu vas trouver par exemple une femme mariée qui est en train de se demander : j'ai eu mes règles ce jour-là. Quand est-ce que je peux tomber enceinte ? » Comme c'est bien, peut-être si elle veut tomber enceinte pour avoir un rapport sexuel ou pas. Je pense c'est bien, surtout pour notre société.

HB : Et pensez-vous que cette application constitue une solution, une solution par exemple, pour remédier aux disparités d'accès aux soins de santé au Maroc ?

E20 : Oui, oui. Ça reste juste pour vous informer et tout. Mais après, pour moi, si je peux voir un médecin. Ça c'est juste pour m'informer, pour savoir si c'est ok, et pour savoir également s'il y a quelque chose. Mais après, pour savoir exactement ce lien XXX.

HB : Et je voudrais savoir : que représente cette application pour vous en tant qu'utilisateur ? Parlez-nous de la place qu'occupe cette application de votre quotidien grosso modo ?

E20 : Dans mon quotidien, elle n'occupe pas une grande place. Par contre, la semaine où je suis sensée avoir mes règles, c'est là où elle devient plus importante.

HB : Et selon vous, est-ce que cette application est innovante ?

E20 : (Silence) Innovante, non. Peut-être c'est ça t'enlève. Peut-être il fallait faire le calcul soit même. Mais tout ça, on peut le faire sans cette application. Mais il fallait juste garder sur un calendrier les dates, faite le calcul soi-même voilà de façon classique. Mais, ça te donne ça te donne le même résultat en moins de temps et moins d'effort.

HB : Et avez-vous un sentiment d'appartenance à une communauté d'utilisateurs de cette application ?

E20 : Non.

HB : Pourquoi ?

E20 : Par ce que déjà je parle avec personne sur cette application. Et comme je t'ai mentionné, avec eux, cette amie qui a proposé l'application, et après en n'a jamais discuter de ça.

HB : Et selon vous, utiliser cette application demande-t-il une formation ? Des compétences spécifiques ? A part la barrière linguistique ?

E20 : Non, non. Elle est très sympa à utiliser.

HB : Et à quelle fréquence recevez-vous des notifications de cette application ?

E20 : Comme je t'ai mentionné, seulement s'il y a un retard au niveau de mon cycle.

HB : Donc mise à part les retards, est-ce qu'il y a d'autres types de notifications ?

E20 : Non, non.

HB : Et est-ce que vous consultez vos statistiques d'usage au niveau de cette application ?

E20 : Oui.

HB : Et qu'en faites-vous ?

E20 : C'est là où j'ai dû voir le médecin. Parce que à une période, j'ai vu que la différence était flagrante, donc il fallait voir le médecin. Et au moment où j'ai vu le médecin pour autre chose, je me suis dit que c'est le bon (rire), *zaama* (C'est-à-dire) c'est le bon moment pour lui demander également de voir si j'ai des kystes devant.

HB : Est-ce qui vous arrive de ne pas suivre des conseils ou directives proposés par l'application ?

E20 : (Silence) Euh des conseils, des directives, peut-être ce que je n'ai jamais eu à suivre des conseils, des directives. Peut-être comme je t'ai dit, c'était juste pour voir le cycle et le jour du cycle. Mais après, pour euh peut être si je prenais la pilule ou d'autres médicaments, j'allais suivre les consignes de l'application.

HB : Et quel type de données personnelle cette application vous demande ou vous recommande d'échanger ?

E20 : Donc, au départ, je ne me rappelle pas très bien. Mais peut-être c'était juste le nom, prénom, l'adresse email et c'est tous, la période de ton cycle.

HB : Et quel type de données personnelles partagez-vous réellement dans ces dispositifs ?

E20 : Peut-être des informations de santé, c'est tout.

HB : Des informations de santé comme quoi ?

E20 : C'est juste ça, les dates, les cycles. C'est rien. Pour moi pour moi l'utilisation c'est rien mais peut-être pour autre personne ç pourrait être plus.

HB : Est-ce que selon vous le partage des données personnelles de santé est favorisé au niveau de cette application ? C'est-à-dire, est ce que l'application encourage ses usagers à mieux partager leurs données personnelles ?

E20 : Je ne sais pas, peut-être parce que, ça dépend dans utilisation je pense. Moi, je n'ai jamais eu besoin à partager une autre information, mis à part mon prénom XXX.

HB : Est-ce que vous autorisez la géolocalisation de votre mobile ?

E20 : La géolocalisation ? Pour savoir la position et tout ? Oui.

HB : Pourquoi ?

E20 : Parce que en général, j'ai besoin de connaître des endroits, de partager ma localisation, c'est tout.

HB : Et qu'est-ce que vous souhaitez ou n'appréciez pas comme évolution de l'application ? C'est-à-dire le cas où ?

E20 : Peut-être proposer des endroits en utilisant ma géolocalisation. Par exemple, si cette application connaît que j'ai vu euh une vidéo pour ça en France et j'aimerai pas que ça m'arrive. Par exemple, moi je laisse toujours le géolocalisation, la position activée. Donc, je ne souhaite pas qu'un jour une application me propose par exemple un produit, sachant que je suis devant ce magasin.

HB : Moi ce que je voulais dire, à propos d'une application Mon calendrier, qu'est-ce que vous souhaitez comme évolution de cette application ? Ou l'inverse, qu'est-ce que vous n'appréciez pas comme évolution de l'application ? C'est-à-dire, est-ce qu'il y a des fonctionnalités que vous aimerez avoir au niveau de l'application et qui ne sont pas encore disponibles ?

E20 : Peut-être proposer des solutions, des conseils, et si le cycle n'existe pas être. (Silence) Mais, dans le sens inverse, peut-être utiliser mes données pour de la publicité.

HB : Et lorsque vous dites qu'elle vous donne des conseils, est ce que vous préférez qu'elle vous le fasse sous forme de forum où es usagers vont communiquer, vont débattre, vont discuter ? Ou l'inverse, sous forme d'article ? Selon une plateforme, dans une plateforme où en il n'y a pas d'interaction avec les administrateurs, avec les usagers ... ?

E20 : Peut-être sous forme d'article et une interaction, et on réagit selon l'article ou sans l'article. C'est pareil. Par exemple, si quelqu'un pose une question, l'autre personne répond.

HB : Et si c'était le cas, est-ce que vous alliez répondre au niveau de ces forums ? Ou bien vous préférez vous abstenir ?

E20 : En général, sincèrement je préfère m'abstenir. En général.

HB : Est-ce que c'est uniquement pour des questions de santé ou bien en général ?

E20 : En général. Que ça soit santé, que ça soit des groupes.

HB : Pourquoi ?

E20 : Euh (silence) sincèrement ? Parce que, moi au niveau par exemple de mon compte Facebook ou sur cette application, j'utilise mes propose, mon vrai nom. Et j'ai mes contacts, j'aimerais pas que peut-être des amis, ma famille ou d'autres personnes soient au courant de ce que je partage si je réponds à des commentaires.

HB : Avez-vous déjà eu un malentendu avec un médecin au Maroc à cause de cette application ?

E20 : Non.

HB : Et tout à l'heure vous m'aviez dit que vous aviez raconté votre usage de cette application au médecin ?

E20 : Oui.

HB : Qu'est-ce que vous lui avez dit précisément ?

E20 : Je lui ai juste dit que je viens de constater que des fois, en général, c'est rare où j'ai le cycle qui est stable. Mais en général, des fois ça peut être plus que trente, des fois ça peut être moins. Plus que trente pour moi c'était anormal mais après c'est XXX.

HB : Est-ce que vous jugeriez utile de recommander l'application que vous utilisez à d'autres personnes ?

E20 : Oui.

HB : Et comment allez-vous la recommander ?

E20 : En parlant de ce sujet en général. Je vais la recommander.

HB : Et à qui ?

E20 : Des amis, famille, toute personne qui me demande.

HB : Et pourquoi c'est vraiment utile de la recommander ?

E20 : Je sais pas si la personne elle a le même problème que moi, elle a le même besoin. C'est là où, vu que cette application m'a aidé, donc peut-être, c'est probable que l'application elle est bonne elle aussi.

HB : Et vous est-t-il déjà arrivé de la recommander à quelqu'un ?

E20 : Euh non jamais.

HB : Pensez-vous que le taux élevé d'analphabétisme au Maroc constitue une contrainte à certains usagers pour bien s'exprimer sur des questions de santé, ou pour utiliser ce genre d'applications mobiles ?

E20 : Sincèrement, non, je ne pense pas. Parce que en général, la majorité des personnes qui utilisent ces applications c'est des jeunes. Donc, je pense pas que ça pose un problème.

HB : Mais au Maroc on a également des jeunes qui sont analphabètes.

E20 : Oui, peut-être. Mais s'ils utilisent Whatsapp, Facebook, Instagram, ils peuvent utiliser une autre application.

HB : Etes-vous déjà entrée en conflit avec cette application ?

E20 : Non.

HB : Et savez-vous comment vous protéger en cas de conflit avec cette application ?

E20 : Non.

HB : Pourquoi ?

E20 : Parce que je n'ai jamais eu un conflit avec, donc je ne me suis jamais demandée.

HB : Et avez-vous l'impression de bien contrôler l'application ? Et bien la maîtriser, etc. ?

E20 : Pas vraiment. Parce que comme je t'ai dit, ça dépend de l'utilisation de chacun de nous. Peut-être si j'avais d'autres besoins, j'allais chercher plus et je suis certaine qu'elle a plus de fonctionnalités que je n'ai jamais vérifiées.

HB : Inversement, est ce que vous vous sentez contrôlée par cette application ?

E20 : Contrôlée non, Contrôlée non. Parce que lorsqu'on dit contrôlée, je pense ce que c'est quelqu'un qui ne te laisse pas faire ce que tu veux ou... Non ? C'est ça ?

HB : Ou bien, mis à part ceci, des fois les gens, les usagers deviennent ou développent une certaine addiction à certaines applications, ou bien ils ne peuvent plus s'en passer. Ils deviennent contrôlés par l'application. A chaque fois, il faut qu'ils consultent, il faut ceci, etc.

E20 : Ça c'est surtout au niveau des réseaux sociaux je pense. Moi dernièrement comme je t'ai dit au départ, je suis de moins en moins sur Instagram parce que j'ai constaté que je perds beaucoup de temps sur Instagram donc j'ai dû désinstaller l'application carrément. Et par contre, pour cette application de santé, je l'utilise uniquement durant une semaine, là où je vérifie. Mais c'est tout. Une fois je rentre la date de début, j'attends jusqu'à la fin et c'est tout.

HB : Et pensez-vous qu'il y a une différence entre l'utilisateur marocain et étranger ?

E20 : Comment une différence ?

HB : En termes d'usages de l'application, de pratiques.

E20 : je ne sais pas sincèrement. je ne sais pas. Par contre, je peux dire en générale ici on est plus méfiants et c'est rare où tu vas rencontrer les gens qui rentrent leurs vraies informations.

HB : Et qui vous faire dire ça ?

E20 : Peut-être l'interview que j'ai vu.

HB : Quel interview ?

E20 : C'est un documentaire, pardon que j'ai vu sur YouTube. Réalisé par une chaîne je pense, sur l'utilisation des applications et les données personnelles, et la majorité des gens ne refusent pas de rentrer leurs données persos surtout les applications, juste la publicité, le télé marketing.

HB : Ces personnes-là, ce documentaire était sur le Maroc ou ... ?

E20 : En France .

HB : Donc si j'ai bien compris là-bas ils sont plus méfiants qu'ici ?

E20 : Non c'est le contraire.

HB : D'accord, et quelle différence faites-vous entre le partage des données personnelles et le partage de données personnelles de santé ?

E20 : Pour moi les données personnelles ça ne dépasse pas email, numéro de téléphone, nom et prénom. Peut-être juste email, email nom et prénom c'est ok. Si ça commence numéro de téléphone, âge, autre ça, je sors et je termine. Par contre, si ça concerne la santé, peut-être que c'est, ça peut être avantageux de mentionner si tu es célibataire ou pas, si marié ou pas euh l'âge aussi, le poids euh la ?

HB : La taille.

E20 : La taille. Si tu as des maladies chroniques, si tu prends des médicaments, ça c'est ok pour une application de santé. Si c'est pour une autre application, non.

HB : Et pourquoi vous venez me dire que, si à part le numéro de téléphone, nom et prénom, c'est tout ?

E20 : Eh oui ça c'est tout. Pour d'autres applications, peut-être des jeux des sur les réseaux sociaux. Par contre, pour une application de santé, ils ont besoins de ces informations pour voir, te donner la bonne réponse où te diriger vers le bon chemin, tu veux perdre du poids.

HB : Au sujet des données personnelles, faites-vous confiance à cette application ?

E20 : Oui. Comme je t'ai dit, il fallait juste mentionner mon nom et prénom et ça, ça me dérange pas à n'importe quelle application.

HB : Et puisque vous dites oui, est ce qu'il y a quelque chose qui pourrait arriver et briser cette confiance à l'égard de cette application ?

E20 : Oui, s'ils utilisent mes données pour de la publicité la vente de mes données personnelles.

HB : Et est ce vous êtes consciente que vous laissez des traces numériques derrière vous après chaque usage de cette application ?

E20 : Euh, oui, oui. C'est le cas pour tous sur nos téléphones. Malheureusement, c'est tout.

HB : Et savez-vous ce qu'ils en font ?

E20 : Pardon ?

HB : Savez-vous ce qu'ils en font ?

E20 : Euh, peut-être suggérer des liens là où tu rentres sur YouTube, tu as des vidéos. Par exemple, si je cherche « voyage en Turquie », la, le reste des vidéos c'est des voyages dans la même destination ; et si je cherche sur Google des hôtels en France par exemple, je vais avoir des notifications ou ils vont me proposer la même chose sur d'autres application. Malheureusement c'est ça, je n'aime pas ça.

HB : Etes-vous préoccupée par la protection de vos données personnelles Leila ?

E20 : Euh (silence), sincèrement, la seule chose qui peut me poser un problème c'est mes coordonnées bancaires (rire). Le reste, ça me dérange pas. Parce que déjà je suis sur Facebook, je suis sur Instagram, donc tout le monde euh peut accéder à mes photos, peut accéder à mon téléphone peut accéder à mon téléphone, peut accéder à mon numéro, peut-être mon numéro de téléphone non, je ne le mets pas. Mais, mon nom et prénom, donc pourquoi je vais avoir peur des données personnelles que moi-même j'ai rentrées.

HB : Et pourquoi vous accordez une importance à vos données bancaires ?

E20 : Parce que c'est là où il y a l'argent (rire) .

HB : Et pour vos données personnelles de santé, est ce que vous êtes préoccupée ?

E20 : Non, ça me dérange pas.

HB : Pourquoi ?

E20 : Ça c'est la science ça me dérange pas (rire).

HB : Connaissez-vous des personnes qui n'utilisent pas ce genre d'applications ? l'application que vous utilisez bien sûr « Mon Calendrier » ?

E20 : Je sais pas sincèrement. Peut-être. Bien sûr qu'il y a des personnes qui n'utilisent pas. Ma sœur par exemple, ne l'utilise pas.

HB : Selon vous, pourquoi ces gens n'utilisent pas ce genre d'applications ?

E20 : Euh, pour elle par exemple, elle a son cycle stable. Elle a la même date chaque mois. Donc, peut-être qu'elle peut utiliser une autre application, mais c'est XXX, et je sais qu'elle n'utilise aucune application de santé.

HB : Connaissez-vous des personnes qui refusent de partager leurs données personnelles ?

E20 : Dans mon entourage, sincèrement non.

HB : Avez-vous consulté les conditions générales d'utilisation de cette application ?

E20 : Non.

HB : Pourquoi ?

E20 : Parce que en général, c'est lent. Je sais que c'est pas bien, surtout que je suis dans ce domaine, mais c'est l'habitude malheureusement.

HB : Pourquoi vous dites que c'est l'habitude ? C'est-à-dire est, ce que c'est l'habitude, c'est une coutume pour tout le monde ? Tout le monde le fait ? Ou bien c'est une habitude propre à vous ?

E20 : Peut-être que c'est propre à moi et je sais que si je n'accepte pas les conditions je vais pas utiliser l'application. C'est ça.

HB : Et est-ce que vous lisez la présentation de l'application avant de la télécharger ?

E20 : Euh, si je connais pas l'application avant, oui.

HB : Et que pouvez me dire sur ce genre de présentations ? Bien sûr, la présentation de l'application que vous utilisez ?

E20 : C'est surtout euh, connaître le, à quoi elle répond cette application, quelle est le plus par rapport à d'autres applications, et les avis des internautes.

HB : Avez-vous déjà consulté ceci pour cette application ?

E20 : Non. Parce que c'est une amie qui me l'a conseillé.

HB : Et avant de conclure, l'exploitation. Je voudrais savoir : l'exploitation des données personnelles par cette application a-t-elle changé quelque chose en vous ? En votre manière de chercher des informations de santé ? Vos pratiques en général ? etc.

E20 : Est ce qu'il y a eu...

HB : après avoir utilisé cette application qui exploite vos données personnelles, donc suite à cette exploitation de vos données personnelles, qu'est ce qui a changé Leila ?

E20 : Rien (Rire). C'est comme je t'ai dit, rien de plus par rapport à d'autres applications. Donc, moi je n'ai rien fait de plus qui peut changer mon quotidien ou changer comment j'utilise d'autres applications.

HB : Par rapport à d'autre application comme quoi ?

E20 : Euh, Instagram, Facebook.

HB : Donc, par rapport aux réseaux sociaux ?

E20 : Les réseaux sociaux. Peut-être les applications de voyage, euh c'est ce que j'utilise le plus. Les applications de la banque, euh application (silence), j'ai deux applications : une sur la géographie, la géographie du monde et l'autre sur l'histoire.

HB : Avant de terminer, est ce que vous avez quelque chose à rajouter une quelque qui manque sur laquelle vous voudriez revenir ?

E20 : J'aimerais juste, peut-être que le fait des informations et les conditions qu'on aura le choix au niveau des applications, de soit choisir que j'accepte, soit choisir j'accepte sauf bien sûr ; ou bien juste mettre les conditions, les énumérer comme ça, et cliquer sur les conditions que tu acceptes.

HB : Merci Leila pour la qualité de vos réponses et je vous souhaite un très bon succès et surtout une très bonne carrière.

E20 : Merci à vous aussi.

VII.XXI Entretien avec E21, Femme, 25 ans, usagère des applications mobiles d'actualité de santé Top Santé et Club Doctissimo, et de sport MyFitnessPal

Date et lieu de l'entretien : le 01/09/2019 à Tanger.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E21 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 25 ans ; **Fonction :** Cadre comptable et financier.

Durée : 44:09mn.

HB : Alors bonjour X. Tout d'abord merci pour le temps que vous m'accordez cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication au Crem, qui est le centre de recherche et de médiation sur les médiations de l'Université de Lorraine en France. En effet, je m'intéresse aux usages des applications mobiles de santé au Maroc. Votre perception, votre avis personnel, expérience en la matière nous intéresse. Acceptez-vous que cette entrevue soit enregistrée, sachant que son traitement sera totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de la recherche.

E21 : Bonjour Hatim, oui avec un très grand plaisir, et je te félicite pour le choix du thème, parce que c'est original et c'est un thème qui se traite très rarement au Maroc.

HB : Alors, tout d'abord, pourriez-vous vous présenter brièvement.

E21 : Donc c'est X j'ai 25 ans je suis titulaire d'un master en ingénierie financière et je suis actuellement cadre dans le service comptable et financier au sein d'un établissement public

HB : Depuis quand utilisez-vous internet ?

E21 : Je pense que depuis que j'avais 13 14 ans.

HB : Et selon vous quels sont les avantages d'internet et quels sont ses limites ?

E21 : Les avantages d'internet c'est qu'il m'a personnellement facilité la vie. Il m'a permis de communiquer avec ma famille qui habite à l'étranger, de faire mes recherches depuis que j'étais toute petite. Et par rapport aux limites, c'est que je perds énormément de temps surtout sur les réseaux sociaux

HB : Si vous utilisez internet pour vous informer, quels sont les sites que vous consultez le plus souvent ?

E21 : Bah franchement je suis plus ça sur Google et je le laisse me guider selon mon besoin.

HB : Si vous utilisez internet pour communiquer, quels sont les sites que vous consultez le plus souvent ?

E21 : c'est surtout l'email pour tout ce qui est professionnel et Facebook et l'application WhatsApp.

HB : Maintenant je vais on va parler des pratiques d'information, de vos pratiques d'information dans le domaine de la santé, et je voudrais savoir : consultez-vous à des informations de santé sur internet ? Si oui, le faites-vous pour vous-même ou vous arrive-t-il de le faire pour des proches ?

E21 : Bah, je consulte généralement plusieurs applications et sites en même temps, et l'objectif c'est d'avoir une confirmation à une information ou un résultat d'une activité mentionnée et pas l'application. Et cette multiplicité de sources et de consultation me rend franchement stressée.

HB : Depuis quand utilisez-vous les applications ? D'ailleurs voudrez-vous bien me citer les applications que vous utilisez et me préciser depuis quand vous les utilisez ?

E21 : J'ai sur mon téléphone l'application santé plus, l'application Doctissimo et MyFitnessPal. Et pour Doctissimo, Bah je me rappelle pas trop bien mais ça fait très longtemps. Avant c'était sur le site, mais maintenant c'est sur l'application. Parce que à chaque fois que je veux chercher des informations de santé, Google me dirigeait automatiquement pour vers Doctissimo. Et l'application top santé bien sûr. Euh, que j'ai depuis environ 3 ans et qui est très utile vu que ça nous permet de communiquer avec des admins qui répondent directement à nos questions donc tu sens que c'est un service personnalisé pas comme les autres. Et MyFitnessPal, je l'utilisais quand je voulais perdre du poids.

HB : Et selon vous, quelle est l'utilité de ces applications que vous utilisez pour vous informer ?

E21 : Ces applications me permettent de m'informer à n'importe quelle heure, à n'importe quel endroit, sans besoin de prendre un rendez-vous chez un médecin, de me déplacer de payer des frais de consultation.

HB : Est-ce que ces applications ont eu un impact sur vos pratiques quotidiennes ? Donc sur votre vie quotidienne. Si oui, pouvez-vous me dire quel est cet impact-là ? Et sinon, et puis, est ce que vous pouvez me donner des exemples ?

E21 : Et justement, comme je viens de vous dire, ces applications m'ont permises de d'être informée à n'importe quel moment et endroit. Du coup euh, ça me fait gagner énormément de temps et d'argent, surtout que je suis une personne qui est toujours inquiète par rapport à ma santé. Du coup, à n'importe quel malaise j'avais besoin auparavant de partir chez un médecin, chose qui n'est plus le cas maintenant.

HB : Et ces applications sont-elles adaptées à vos besoins en information ?

E21 : Oui, surtout à l'application top santé qui me permet de communiquer directement avec des amis.

HB : Et que vous apportent ces applications par rapport à d'autres applications que peut être vous utilisez auparavant ou bien par rapport au site internet d'information ou ... ?

E21 : Les applications sont plus flexibles côté utilisation que les sites internet. Le site internet vous vous sentez que c'est pas organisé. Les applications par contre c'est, c'est des euh, comment on appelle ça ? Des onglets personnalisés pour chacun.

HB : Donc vous me parlez là de l'organisation de l'information ? et...

E21 : Exactement.

HB : Des fonctionnalités.

E21 : Exactement.

HB : Et, comment cherchez-vous les informations au niveau de ces applications ?

E21 : Bah si j'ai un malaise, par exemple, je j'accepte en premier temps à Doctissimo vu que c'est un forum. Je cherche s'il y a eu des cas pareils et je lis pratiquement tous les commentaires. Je cherche les gens qui ont des symptômes pareils aux miens. Sinon, si euh si l'information que Doctissimo me donne ne me suffit pas, donc j'accède à Top Santé et euh je communique directement avec les personnes spécialisées.

HB : Et utilisez-vous des astuces pour trouver la bonne information dans ces applications-là ?

E21 : Non pas vraiment.

HB : Maintenant veuillez bien nous parler de vos usages de ces applications et comment les intégrez-vous dans vos pratiques quotidiennes ? Tout d'abord, à partir de quel objet connecté accédez-vous à ces applications-là ?

E21 : À partir de smartphone.

HB : Et à quelle fréquence cherchez-vous à l'information au sein de ces dispositifs ?

E21 : À chaque fois que j'en ai besoin.

HB : Et de quels endroits utilisez-vous ce dispositif-là ?

E21 : Bah, partout.

HB : Et généralement quelles sont les informations que vous attendez à trouver dans ces applications-là ?

E21 : Bah, l'information exacte, l'information qui va nourrir ma soif à l'information tout simplement.

HB : Pouvez-vous me donner des exemples ? Parce que je sais que l'usage de de l'application de Doctissimo n'est pas par exemple la même chose que l'usage de MyFitnessPal, etc.

E21 : Par rapport à MyFitnessPal, vous faites entrer l'âge, la taille et le poids. Et là, il vous donne le poids idéal donc le poids à perdre ou à prendre. Non, c'est donc c'est ça par rapport à MyFitnessPal. En ce qui concerne Doctissimo, euh bah vous tapez votre recherche et c'est tout.

HB : Et par quel biais surveillez-vous ces informations là sur ces applications ? C'est-à-dire, lorsqu'il y a quelque chose de nouveau, et est-ce que vous êtes obligée à chaque fois d'accéder à l'application pour consulter la nouveauté ? Est-ce que l'application vous envoie des notifications sur votre smartphone comme le cas de Facebook ? Ou bien ils vous envoient des e-mails ou comment ?

E21 : Franchement, j'ai bloquer les notifications.

HB : Pourquoi ?

E21 : Parce que pour MyFitnessPal, ils peuvent envoyer une dizaine de de notification par jour. Des fois, même en pleine nuit, chose qui dérange. Les e-mails pareillement, ils envoient une multitude d'e-mails par jour. Par rapport à Doctissimo, non, ils envoient pas. Donc, j'y accède par mon propre gré.

HB : Et est-ce que vous cherchez des informations qui ne sont pas faciles à trouver au Maroc ou à aborder avec d'autres personnes ? Des informations qui, par exemple, ont choqué la société marocaine ou autre ?

E21 : Euh, oui bien sûr. Je vous donne un exemple : euh j'ai déjà cherché euh des informations par rapport à la sexualité, à la vie sexuelles qui est un tabou chez nous au Maroc, vu qu'on est une société musulmane. Du coup, euh j'avais des problèmes, je voulais comprendre mon corps plus, et chose qui était impossible à discuter ni avec l'entourage ni même avec des médecins, parce que même un médecin il peut pas discuter ça avec une femme célibataire. Donc oui, j'ai eu recours à des, aux applications.

HB : Et est-ce que vous cherchez ? Ou plutôt, est-ce que vous utilisez d'autres sources d'information de santé en parallèle à ces applications-là ?

E21 : Auparavant je tapais la recherche sur Google et j'accédais à tous les sites, Auféminin par exemple, d'autres sites. Mais, maintenant franchement je suis assez satisfaite, donc non.

HB : Vous arrive-t-il de trouver des informations cruciales et très importante par le biais de de ces applications ?

E21 : Oui, oui. À chaque fois que je fais des recherches par rapport à un symptôme qui m'arrive, je trouve d'autres trucs. Du coup, je deviens méfiante parce que pour que je lise un truc juste

par coïncidence et que je le vis plus tard, ou que je vois quelqu'un qui a ces symptômes que j'ai vu juste par hasard. Et donc je l'informe que ça se peut que tu as x maladie.

HB : Vous est-il arrivé de trouver des informations contradictoires ou discordantes donc par ces dispositifs-là ?

E21 : Oui, dans Doctissimo. Parce que c'est un forum, donc des fois les avis des gens ne sont pas fiables ! On peut pas croire à tout le monde. Des fois c'est contradictoire par rapport à ce qu'on peut trouver à Top Santé qui est plus fiable.

HB : Et jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations présentées dans ces applications-là ? Comment faites-vous pour savoir si ce qui est écrit est valable, véridique, etc. ?

E21 : Bah, pour la légitimité des informations, Bah sincèrement je la ressens. Peut-être que c'est par expérience, vu que ça fait longtemps que j'utilise ces applications. Et pour moi, la fiabilité ça se voit d'après le style d'écriture de de l'information.

HB : Et comment ça le style d'écriture ?

E21 : Bah, une écriture simple, lisible avec aucune faute d'orthographe.

HB: Et comment selon vous peut-on mesurer la fiabilité de ces informations dans ses sources-là ? Ou plutôt, dans ces applications-là ?

E21: Des informations sur l'application ? Sur les applications plutôt ?

HB: Oui, oui.

E21: Bah, pour moi, la fiabilité des infos, elle est mesurée par la qualité des commentaires des usagers sur cette info. Et je lis généralement les commentaires que je considère comme déterminants de la fiabilité de cette information. Puis, euh, comme vous le savez, je me fie toujours des infos sur les applications détenues par exemple, par des par des laboratoires ou plutôt par des applications qui affichent plein de publicité, car il me semble que leur but c'est de nous vendre quelque chose et non pas de nous informer en bonne et due forme. Du coup, des fois, je pense que les infos sont manipulées.

HB : Et à qui faites-vous confiance le plus pour l'information de santé ?

E21 : Bah, je fais confiance surtout aux médecins. La consultation des médecins, euh, une fois m'a fait réfléchir, car j'étais incertaine concernant ma virginité. Et puis, il m'a dit que des fois les femmes n'ont pas de virginité même si elles n'ont jamais eu de rapport sexuel. Et du coup, j'avoue que lorsque j'ai un avis d'un professionnel de santé, je ne me soucie plus ce que je vois au niveau des applications.

HB : Et pourquoi faites-vous tant confiance aux médecins ?

E21 : Bah, j'estime que c'est son job, c'est son domaine d'étude comme lorsqu'on consulte un plombier et si on a un problème au niveau des conduites d'eau, on lui fait confiance sur la fiabilité de ses conseils, on lui accorde alors cette confiance même si on ne sait jamais s'il a raison ou l'inverse. Du coup, je ne peux pas justifier ma confiance au médecin, c'est comme ça c'est... Peut-être parce que je consulte ce généraliste depuis que j'étais toute petite, donc je ne crois ne pas lui faire confiance et le placer au premier rang des personnes les plus informées en santé.

HB : Maintenant je vais aborder vos pratiques en communication dans ce domaine-là. Et je voudrais savoir : est-ce qu'il vous arrive, ou vous arrive-t-il d'échanger avec d'autres usagers, d'autres internautes des questions liées à la santé ?

E21 : Euh jamais.

HB : Et pourquoi ?

E21 : Mmm, parce que je ne parle pas généralement aux inconnus. En fait ça se peut que j'échange avec des amis à moi que je connais, mais pas sur les applications de santé. On peut échanger dessus, des sujets de santé soit les réseaux sociaux.

HB : euh lorsque vous dites : vous ne pouvez pas parler à des inconnus, euh est ce que c'est comme ça ? c'est que, suite à quelque chose qui vous est arrivée, que vous étiez petite ou bien par précaution ou comment ça ne pas parler ?

E21 : Justement par précaution. Je ne fais pas confiance aux personnes sur internet, parce qu'on sait jamais à qui on a affaire

HB : Et est-ce que vous pensez que ces applications vous incitent à communiquer avec les usagers ?

E21 : Euh non, non.

HB : Pourquoi ?

E21 : Bah, parce que, on peut tout simplement lire des commentaires sans réagir, donc on n'est pas obligé.

HB : Et au niveau de du forum Doctissimo par exemple, ou bien s'il y a une autre application que vous utilisez qui dispose d'une plateforme de discussion, est ce que vous utilisez un pseudonyme ou votre nom réel ou optez-vous pour l'usage de l'anonymat ?

E21 : Euh, j'utilise des pseudonymes. Parfois mon prénom sans le nom de famille pour rester anonyme.

HB: Et pour vos données personnelles, est-ce que vous renseignez vos vraies données personnelles ?

E21 : Bah, dans le système de Doctissimo, je préfère me cacher derrière une fausse identité pour ne pas être reconnue par ma famille, parce qu'ils sont tous sur Doctissimo. Et euh, voilà.

HB : Et pour les données personnelles de santé ?

E21 : Bah là, on est obligé de renseigner nos vraies données personnelles de santé. Sinon, on aura jamais l'information exacte.

HB: Maintenant je voudrais savoir, euh comment aviez-vous connu les applications que vous utilisez ?

E21 : J'ai connu l'application de Doctissimo via leur site qui s'affiche toujours en premier dans Google si on cherche une information de santé en français.

HB: Et pour MyFitnessPal ou bien Top Santé ou autre ?

E21 : Euh, MyFitnessPal c'était une recommandation et top santé c'était euh une publicité sur, fin, pas une publicité mais une suggestion sur Play Store.

HB: Lorsque vous dites une recommandation d'une personne, c'était un proche ? Ou bien c'était suite à un problème de santé que vous aviez ?

E21 : C'était une amie qui a réussi à perdre du poids grâce à MyFitnessPal. Et cette amie elle a eu la recommandation chez un nutritionniste.

HB: Maintenant je voudrais savoir : que pensez-vous des applications que vous utilisez ? Et je voudrais savoir premièrement qu'est-ce qui vous motive plus pour les utiliser ? On commence d'abord par l'application Top Santé.

E21 : Bah, les développeurs de l'application Top Santé commentent notamment dans Play Store au cas où un utilisateur a un problème. ça m'a servi pour voir s'ils sont sérieux. Pour ce qui est de Doctissimo, des fois je cherche une information sur une maladie donnée et on me propose par de la publicité ou une annonce, article ou un site d'achat qui répond à mon besoin que je n'avais pas forcément exprimé au départ lorsque j'ai cherché l'info.

HB: Et pour euh MyFitnessPal, qu'est-ce qui vous motive à l'utiliser ?

E21 : Bah ce qui me motive, c'est l'expérience de mon amie tout simplement.

HB: Et qu'est-ce qui vous gêne dans l'usage de ces applications-là ?

E21 : Ce qui me gêne c'est qu'on est obligé d'avoir toujours internet. J'aurais bien aimé avoir une application qui peut marcher une fois qu'on la télécharge sans besoin d'avoir internet à chaque fois.

HB: Et si ces applications étaient supprimées, est-ce qu'elles vous manqueraient ?

E21 : Oui, parce que je suis devenue accro, franchement.

HB: Accro ? c'est-à-dire ? Voulez-vous bien développer cette situation ?

E21 : Par rapport à MyFitnessPal, je me pèse chaque matin. Du coup, je dois actualiser l'information chaque matin. Faire rentrer mes repas chaque matin, chaque midi chaque soir. Donc je suis devenue accro à cette application. Par rapport aux autres, non, pas vraiment. Si jamais elles sont supprimées, je vais refaire mes recherches sur Google.

HB: selon vous, quel est l'intérêt de ce genre d'applications ? Pensez-vous qu'elles sont adaptées à l'utilisateur marocain ? A notre situation au Maroc ?

E21 : oui, je pense qu'elles sont adaptées aux jeunes, aux plus jeunes. Parce que les gens d'une certaine génération, elles ne font pas confiance à ce genre de trucs. Peur eux, c'est des mensonges. Par contre, je pense qu'elle est adaptée, vu qu'elle permet aux gens d'économiser de l'argent. Surtout que la santé au Maroc coûte très cher.

HB: Que voulez-vous dire par communiquer et la santé coûte très cher ?

E21 : Bah au Maroc, si vous partez chez le médecin, il va vous demander de faire euh un bilan d'analyse, de prendre des médicaments et de faire des radios, des scanners. Alors que vous pouvez épargner tout ça et avoir votre réponse sur votre application.

HB: Et ces applications vous ont-elles permis d'apprendre ou d'améliorer vos connaissances dans le domaine de la santé ?

E21 : Bah évidemment, c'est évident.

HB: Et comment ça ?

E21 : J'ai appris beaucoup de choses par rapport à beaucoup de maladies. Des fois, j'ai juste un petit malaise, du coup je me soucie beaucoup. Après, je découvre grâce à ce malaise, que ça peut être symptôme de beaucoup de maladies assez graves.

HB: Est-ce que vous pensez que ce type d'application a sa place dans l'éducation pour la santé au Maroc ? Pensez-vous qu'elles sont utiles pour développer des connaissances dans certains domaines qu'on évite d'aborder en famille ou à l'école par exemple ?

E21 : Bien sûr !

HB: Comment ?

E21 : Je sais pas, mais bien sûr tout simplement (rire).

HB: Euh comment peuvent-elles, comment dire, avoir un surplus pour le l'éducation pour la santé au Maroc par exemple ?

E21 : Ecoutez, tout ce qui est tout ce qui est médiatisé est bénéfique. Je sais pas vraiment ce que vous voulez dire, mais en fait c'est bénéfique par rapport à l'éducation sexuelle. Comme je vous avais cité auparavant, c'est un tabou au Maroc. Euh, les filles dans un certain âge, surtout les filles célibataires qui sont issues de familles conservatrices ne peuvent faire comprendre leur corps, ont des fois des problèmes par rapport à leur corps, euh peuvent avoir des relations sexuelles des fois non protégées et elles n'ont pas l'audace de partir chez un médecin de demander à leurs proches. Donc, internet c'est le seul recours qui leur reste.

HB: Et pensez-vous que ces applications constituent une solution pour remédier aux disparités d'accès aux soins de santé au Maroc ?

E21 : Oui, par rapport aux familles à faibles ressources, cela dans des euh la possibilité de d'avoir une information sur leur situation sanitaire sans payer un bras et une jambe.

HB: Et que représente ces applications pour vous en tant qu'utilisateur ? Est-ce que vous voulez vous bien me parler de la place qu'occupe dans votre quotidien ?

E21 : Comme je vous avais déjà dit, à chaque fois que j'ai un malaise, je me dirige directement vers ces vers ces applications. Si la situation elle est assez grave, dans ce cas je me rends chez un médecin. Mais en principe, les applications me sont assez présentes.

HB: Et selon vous, est-ce que ces applications sont innovantes ?

E21 : Franchement, j'ai Doctissimo depuis 4 ans, et ça n'a pas changé grand-chose. Donc non.

HB : Pardon ?

E21 : Innovantes ? Voulez-vous dire par innovante genre est ce que, est ce qu'elles évoluent ?

HB : Innovantes, c'est-à-dire, comment dire, euh, est ce qu'elles vous apportent la nouveauté ? Est ce qu'elle a apporté de la nouveauté par rapport au contexte marocain, par rapport à votre quotidien ?

E21 : Oui, bien sûr.

HB : Si oui, où réside cette nouveauté-là ?

E21 : Sinon je les aurais pas gardé tout ce temps.

HB : Et qu'est-ce qu'il y a comme nouveau ? Comme innovant au niveau de ces applications selon vous bien sûr ?

E21 : Bah comme je vous ai déjà dit, ce qui est innovant c'est que ça te permet d'avoir de l'information tout en restant chez toi.

HB : Euh est ce que vous avez un sentiment d'appartenance à une communauté d'utilisateurs de ces applications ?

E21 : Non, non.

HB : Pourquoi ?

E21 : les gens qui vont avoir ce sentiment sont les gens qui sont trop actifs. D'ailleurs, sur Doctissimo, ils donnent, je pense que j'avais remarqué qu'il donnent des petits des petits surnoms aux utilisateurs les plus actifs. Genre, « maître de conversation » « moteur de conversation ». Des trucs comme ça, je ne me rappelle pas trop bien. Genre c'est ces gens-là qui vont avoir ce sentiment d'appartenance car ils communiquent et ils se connaissent entre eux.

HB : Maintenant je voudrais savoir : qu'est-ce qui vous a amené à utiliser ces applications-là ?

E21 : Le besoin d'information.

HB : Pour ces 3 applications ?

E21 : La gratuité aussi. Et euh comme je vous ai déjà dit par rapport à MyFitnessPal, c'était l'expérience d'une amie que j'ai vue de mes propres yeux.

HB : Selon vous, utiliser ces autres applications-là demande-t-il une formation ou des compétences spécifiques ?

E21 : Non, juste d'être informé par rapport à sa santé, avoir une idée sur son poids, sa taille, les maladies qu'il a eu antérieurement. Et bien sûr avoir, enfin, comprendre et savoir lire la langue française ou peut être l'anglais par rapport à d'autres applications.

HB : Tout à l'heure, vous m'aviez parlé de, on a parlé plus tôt des notifications et je voudrais savoir à quelle fréquence recevez-vous des notifications de ces applications ? Et quels sont ces notifications que vous recevez ?

E21 : Par rapport à MyFitnessPal, comme je vous avais dit, c'est ça gêne. Euh, ils peuvent envoyer une notification le matin, genre « avez-vous pris votre petit déjeuner ? ». Euh, du coup ils envoient des notifications à 7 à 8 fois par jour. Par rapport aux autres, non, pas vraiment.

HB : Est-ce que vous consultez vos statistiques d'usage sur ces applications-là ?

E21 : Non, jamais.

HB : Pourquoi ?

E21 : Ça m'intéresse pas.

HB : Et vous arrive-t-il de ne pas suivre les conseils ou les directives proposées par ces applications ?

E21 : Si, si. Je les suis toujours. Sinon, pourquoi avoir recours aux applications. Sauf, quand euh l'état est assez grave, et quand je je j'applique ce qu'ils disent mais que mon état ne s'améliore pas. Dans ce cas, je me dirige vers un médecin.

HB : Et quel type de données personnelles ces applications vous demandent ou vous recommandent d'échanger ?

E21 : L'âge, euh le pays d'origine. Et comme je vous ai déjà dit, la taille, le poids euh. Dans l'une des applications, je me rappelle pas franchement laquelle, ils m'ont demandé « est ce que, est-ce qu'il y a des maladies, comment on appelle ça, héréditaires dans la famille ? » C'est tout.

HB : Et quelles sont les données de santé qu'on vous demande d'échanger ?

E21 : C'est c'est ça les les données de santé.

HB : Et quel type de données de santé partagez-vous réellement via ces applications ?

E21 : Toutes les données. Les données personnelles ou de santé ?

HB : Euh les données en général.

E21 : Je partage les données de santé.

HB : Et est-ce que le partage des données personnelles de santé au niveau de ces applications est favorisé ?

E21 : Bien sûr. Sinon, l'information elle ne sera pas adéquate à votre cas.

HB : Est-ce que vous autorisez la géolocalisation de votre mobile ?

E21 : Pas toujours rarement.

HB : Pourquoi ?

E21 : Euh, ça ça bouffe la charge du téléphone.

HB : Et qu'est-ce que vous souhaitez ou vous n'appréciez pas comme évolution de ces applications par exemple ?

E21 : Ce que je souhaiterais, c'est que c'est qu'ils créent des applications, euh comme je vous ai déjà dit, qu'ils peuvent marcher sur internet. Et c'est tout. Et pour Top Santé, en fait, j'aimerais bien qu'ils ajoutent à forum, comme Doctissimo, parce que je trouve que Top Santé elle est plus fiable. Je consulte euh souvent les commentaires des articles d'actualité qu'ils postulent et les usagers exploitent cette possibilité de commentaires comme un forum. Du coup, c'est mieux de nous créer un forum où on peut vraiment discuter directement sans passer par là. C'est tout.

HB : Avez-vous déjà eu un malentendu avec un médecin euh au Maroc suite à votre usage de ces applications ?

E21 : Non, mais les médecins ils disent que comme quoi ils ont fait des études pour qu'ils soient consultés pas pour qu'on perde notre temps sur les applications. Du coup, j'aborde plus avec le fait que que je suis usager.

HB : Et vous est-il déjà arrivé d'évoquer ces applications de santé avec votre médecin ?

E21 : Oui.

HB : Et pouvez-vous bien me raconter la suite de ce qui s'est passé ?

E21 : Euh, j'ai déjà évoqué avec mon nutritionniste. Et puis, il m'avait dit que non, le poids idéal que l'application calcule il est beaucoup inférieur à ce que, au poids idéal selon ses calculs à lui, et comme quoi cette application elle ne vise que le gain et, euh c'est tout.

HB : Est-ce que vous jugeriez utile de recommander ces applications que vous utilisez à d'autres personnes ? Si oui, comment allez-vous les recommander ?

E21 : Je leur je je le fais déjà. Je l'ai déjà fait. Surtout par rapport à MyFitnessPal. J'ai déjà recommandé cette application sur des groupes de discussion sur Facebook.

HB : Et à qui vous avez recommandé cette application ?

E21 : A des personnes qui avaient besoin.

HB : A votre avis, est ce que vous jouez un rôle dans le fonctionnement de l'application ?

E21 : Non, je suis juste une observatrice.

HB : Une ? Pardon.

E21 : Une observatrice.

HB : Pourquoi ?

E21 : Parce que je communique jamais dans l'application. Donc, je ne joue aucun rôle. Je ne fais que recevoir l'information.

HB : Et selon vous, quel est le rôle que l'application attend de vous ?

E21 : En fait, par rapport à Doctissimo, je pense qu'ils attendent plus des des usagers actifs qui partagent leurs expériences. Pas des gens comme moi qui ne font que que lire et se déconnecter.

HB : Vous arrive-t-il de repérer les usagers indispensables au fonctionnement de la communauté des usagers au sein de ces applications ?

E21 : En fait, j'ai pas trop bien saisi la question.

HB : Et selon vous, est ce que, vous est-il déjà arrivé, par exemple au niveau des forums, de repérer certains usagers qui partagent leur expérience, qui communiquent ? Et du coup, qui sont indispensables au déroulement des discussions, au fonctionnement de l'application en générale.

E21 : Sur Doctissimo, y a par exemple euh en ce qui concerne la gynécologie, il y a un nom qui se répète très très très très souvent dans les commentaires. Du coup, je pense que c'est quelqu'un qui s'y connaît très bien et qui est indispensable à aux gens qui cherchent dans ce domaine.

HB : Et vous arrive-t-il d'observer des échanges entre les usagers au niveau de de ces applications ?

E21 : C'est sûr. sur le forum bien sûr.

HB : Et que pouvez-vous nous en dire ? C'est-à-dire, quel type d'informations échangent-ils selon vos observations ?

E21 : Ils s'échangent sur leurs expériences personnelles, les cas qu'ils ont déjà vu, les les médicaments bien les remèdes naturels qu'ils connaissent par rapport à certains cas. Ce genre de truc.

HB : Et pour ces échanges, s'agit-il de simples discussions ou chaque usager pardon donne son point de vue ou des discussions argumentées ou ... ?

E21 : Tout à la fois. Ça dépend de chaque usager.

HB : Avez-vous déjà remarqué si un usager exprime sa volonté à agir ou à influencer l'un sur l'autre dans ces discussions ?

E21 : Bien sûr.

HB : Est-ce que vous vous rappelez d'un l'exemple ?

E21 : Par exemple, j'avais déjà vu quelqu'un à qui prétend être, je me rappelle plus, infirmier ou bien pharmacien. Je me rappelle plus mais le plus important c'est que c'est quelqu'un du domaine, et du coup il était en train de de contredire une autre personne qui donnait son avis. Il lui disait comme quoi non c'est faux, tu vas induire les gens en erreur, c'est pas ça.

HB : Et au cas où il y a un conflit au niveau de ces discussions, vous arrive-t-il d'intervenir ?

E21 : Non, jamais.

HB : Pourquoi ?

E21 : J'interviens même pas dans les conflits face-à-face pour intervenir sur des forums (rire).

HB : Et est-ce qu'il y a des codes de discussion au niveau de de ces forums-là ?

E21 : Oui. Le respect sinon s'il y a un post qui contient des commentaires irrespectueux, on supprime le commentaire. Et euh des fois si la question elle-même elle n'est pas respectueuse, donc le tout le poste tout le poste est supprimé, toute la question elle est supprimée.

HB : Est-ce que ces codes sont respectés ?

E21 : Bah, ça dépend. Des fois, il n'est pas respecté mais les les admins réagissent sur le champ.

HB : Lorsque ces admins interagissent ou interviennent, qu'est-ce qu'ils font ?

E21 : Comme je vous l'ai dit, si c'est un commentaire déplacé, ils suppriment. Si c'est un post déplacé, ils suppriment.

HB : Est-ce qu'il y a une traduction ou une explication de ce code de discussion ?

E21 : En fait, quand il s'agit d'un forum ou d'un partage de d'informations, le respect doit régner. Donc, c'est tout.

HB : Je veux dire, euh au cas où euh il y a quelque chose qui est ambiguë au niveau des discussions ? Au cas où quelqu'un par exemple n'a pas bien compris ce code de discussion, est ce que vous est-il déjà arrivé de voir quelqu'un interagir pour expliquer ces ambiguïtés ?

E21 : Non, mais je pense que normalement il y aura quelqu'un qui va expliquer.

HB : Et pensez-vous que le taux élevé d'analphabétisme au Maroc constitue une contrainte à certains utilisateurs pour bien s'exprimer au niveau de ces plateformes-là ?

E21 : Bien sûr. Surtout que comme je vous l'ai déjà dit, ces les applications que moi j'utilise elles sont toutes en français, les autres applications elles sont en anglais ou bien en espagnol. Du coup, on peut pas on peut pas être actif sur ces ces applications si on ne maîtrise pas une langue étrangère.

HB : Vous est-il arrivé d'abandonner ou désinstaller une application ?

E21 : Euh oui. Momentanément pas pour longtemps.

HB : Pourquoi ?

E21 : J'avais la mémoire pleine.

HB : Pardon ?

E21 : J'avais la mémoire du téléphone qui était saturée (rire).

HB : Et pour euh pour, comment dire, et si au cas où la mémoire n'était pas saturée, est ce que vous alliez garder l'application ?

E21 : Non, mais en fait, si je sens que les applications ne sont plus fiables, je vais les supprimer. Par exemple, j'évite les forums sur internet, tout le monde raconte tout et rien. Je les utilisais avant, mais ça me stressait puisque je ne connaissais pas vraiment la bonne réponse à la solution de la perturbation des règles par exemple.

HB : Et est-ce qu'il vous arriverait un jour de désinstaller les applications que vous utilisez maintenant ?

E21 : Comme je vous ai déjà dit, si je sens qu'elles ne sont plus fiables, je vais les supprimer.

HB : Etes-vous déjà entrée en conflit avec ces applications-là ?

E21 : Non, jamais.

HB : Savez-vous comment vous protéger en cas de conflit ?

E21 : En cas de conflit, euh non aucune idée. Je vais tout simplement me retirer.

HB : Avez-vous l'impression de de bien contrôler ces applications-là ?

E21 : Oui. Tant que je ne partage pas mes mes données personnelles et tant que je ne communique avec personne, donc je pense que je la contrôle bien.

HB : Est-ce que vous vous sentez contrôlée par ses applications là ?

E21 : Par MyFitnessPal oui, en quelque sorte.

HB : Pourquoi ?

E21 : Bah, parce que je ne peux pas passer une journée sans y accéder et faire actualiser mes informations.

HB : Pensez-vous qu'il y a une différence entre l'utilisateur marocain et étranger ? Un utilisateur des mêmes applications.

E21 : Euh, je sais pas non. En fait, ça dépend de la maturité de tout un chacun pas de sa nationalité.

HB : Comment ça la maturité ?

E21 : Bah, comme vous je vous avais dit tout à l'heure, par rapport au respect des règles par rapport aux informations, au bagage, par rapport à la santé qu'ils ont préalablement. Du coup, je sais pas, non.

HB : Au niveau de de ces applications-là que vous utilisez, est ce que vous est-il déjà arrivé de repérer certains utilisateurs étrangers qui ne sont pas marocains ?

E21 : Bien sûr. Doctissimo il y a, c'est surtout des Français. Il y a des Marocains mais surtout des Français.

HB : Selon vous est ce qu'il y a une différence entre les pratiques des Marocains et les pratiques des étrangers au niveau de Doctissimo ou une autre application ?

E21 : Non, c'est c'est la même chose. Chacun partage les informations qu'il connaît.

HB : Quelle différence faites-vous entre le partage des données personnelles en général et les données personnelles de santé ?

E21 : Bah écoutez, c'est c'est des applications qui s'intéressent à la santé. Du coup, euh pour moi il faut que je leur communique mes informations de santé. Par rapport à mes données personnelles, je pense qu'ils n'ont aucun intérêt de de les savoir.

HB : Et au sujet de vos données personnelles, faites-vous confiance à ces applications ?

E21 : Je ne fais pas confiance à internet par rapport aux données personnelles. En général.

HB : Pourquoi ?

E21 : Bah, parce que internet c'est un monde virtuel. Donc, on peut pas savoir à qui on a affaire. Il faut pas trop faire confiance.

HB : Est-ce que vous êtes consciente que vous laissez des traces numériques derrière vous après chaque usage de ces applications ?

E21 : Oui, malheureusement oui.

HB : Savez-vous ce qu'ils en font ?

E21 : Des bases de données pour faire de la publicité ?

HB : Est-ce que ça ne vous dérange pas ?

E21 : Bien sûr que ça me dérange. Mais bon, on est obligé. Sinon, on ne va pas pouvoir bénéficier des avantages de l'appli. Et voilà !

HB : Etes-vous préoccupée par la protection de vos données personnelles ou données personnelles de santé ?

E21 : Données personnelles oui. Mais données personnelles de santé, pas vraiment, je n'ai rien à cacher.

HB : Pourquoi ?

E21 : Bah, les données personnelles sont ma vie intime. Rien à partager dessus. Mais mes données de santé non. Parce que déjà je suis membre de cette application pour avoir des idées sur ma santé. Donc, je suis obligée de partager mes données de santé.

HB : Connaissez-vous des personnes qui n'utilisent pas ce genre d'applications ?

E21 : Mes parents (rire)

HB : Selon vous, pourquoi ?

E21 : Parce qu'ils n'en croient pas assez.

HB : Pardon ?

E21 : Ils n'y croient pas. Pour eux, pour eux c'est les médecins qui sont fiables, pas les applications.

HB : Connaissez-vous des données, pardon, des personnes qui refusent de partager leurs données personnelles de santé ?

E21 : Non

HB : Avez-vous déjà consulté les conditions générales d'utilisation de ces applications ?

E21 : Non.

HB : Pourquoi ?

E21 : C'est trop long et c'est trop petit.

HB : Est-ce que vous lisez la présentation de l'application avant de la télécharger ?

E21 : Non, je lis juste les commentaires des usagers sur Play Store.

HB : Et pourquoi vous ne lisez pas la présentation de l'application ?

E21 : Parce que tout le monde utilise la langue de bois dessus. C'est les commentaires qui sont fiables. C'est les expériences des gens que je peux croire.

HB : Que voulez-vous dire par la langue de bois ?

E21 : Bah, des phrases bien soignées, ils se jettent des fleurs, ils se complimentent comme quoi on est les meilleurs, on va vous faire voilà des...

HB : L'exploitation de vos données personnelles par ces applications-là a-t-elle changé quelque chose en vous et en votre manière de chercher l'information de santé ?

E21 : Elle a changé le fait que je sens que je me connais plus, que je comprends plus mon corps, ses besoins, ses attentes ; parce que notre corps aussi a des attentes de nous. Voilà c'est tout.

HB : Avant de terminer l'entrevue, est ce que vous avez quelque chose à rajouter, quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir ?

E21 : Oui, en fait, moi j'utilise Top Santé et Doctissimo parce qu'il y a des professionnels de santé derrière les deux applications. En plus, Doctissimo c'est un nom qui indique qu'il y a des docteurs derrière l'application et puis en cas de besoin, je vais voir sur internet. Mais je sais que généralement, c'est le médecin professionnel qui aura le dernier mot pour mon cas.

HB : Pourquoi c'est le médecin qui aura le dernier mot ?

E21 : Parce que c'est un professionnel. Parce qu'il a fait des études dessus et parce qu'il m'a vu en personne. Pas il a juste lu un message que j'ai posté ou une question que j'ai demandée. Il m'a vu et il m'a consulté en personne.

HB : Bon, merci Kamelia pour la qualité de vos réponses.

E21 : Merci à vous.

HB : Merci pour le temps accordé

E21 : C'est rien. Très bon courage à vous.

HB : Merci.

VII.XXII Entretien avec E22, Homme, 29 ans, usager de l'application mobile de sport Samsung Health

Date et lieu de l'entretien : le 06/09/2019 à Témara.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E22 ; **Sexe :** Homme ; **Age :** 29 ans ; **Fonction :** Chargé de l'administration et du développement RH.

Durée : 38:35mn.

HB : Alors, bonjour X. Merci tout d'abord pour le temps accordé à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat. Vous savez bien que je mène une étude sur les usages des applications mobiles santé Maroc. Ce qui est important et ce qui m'intéresse durant cette entrevue c'est votre expérience, votre perception, et votre usage et votre opinion sur tout matière ces applications que vous utilisez. Mais avant de commencer l'entretien, est-ce que vous acceptez à ce que cette entrevue soit enregistrée ? Sachant bien que son traitement serait fait dans l'anonymat et dans le respect des règles déontologiques.

E22 : Bonjour monsieur Hatim. Tout d'abord je tiens à te remercier pour l'invitation. Bien sûr j'accepte, j'accepte,...

HB : Alors, euh on va commencer par une brève présentation de votre part.

E22 : Je suis X, 29 ans j'ai 29 ans. Je suis actuellement je suis cadre RH au groupe CDG.

HB : Et, pouvez-vous nous parler de vos études, la discipline vos études ?

E22 : Bah, j'ai après, après que j'ai eu une licence en sciences économiques et gestion, option gestion à la faculté Mohammed 5 à Rabat Agdal, j'ai intégré l'UIR où j'ai eu mon diplôme, c'était un master en Human Resources Management. Après le diplôme, j'ai intégré un cabinet, c'était une IfCare Solutions. J'ai travaillé en tant que consultant RH pendant 9 mois. Après, j'ai intégré le groupe CDG, là où je suis actuellement. Mon poste est chargé de l'administration et du développement RH.

HB : Maintenant je vais aborder vos usages d'internet en général et je voudrais savoir : depuis quand utilisez-vous internet ?

E22 : J'utilise internet depuis 2003.

HB : Et selon vous, quels sont ses avantages et ses limites ?

E22 : Pour les avantages c'est, c'est la recherche. Pour les limites c'est la perte tu temps.

HB : Que voulez-vous dire par la recherche ?

E22 : La recherche c'est-à-dire, on peut chercher n'importe quel, n'importe quel sujet, n'importe quel n'importe quel détail ou bien...

HB : Disponibilité des informations ?

E22 : Bien sûr. Il y a la disponibilité des informations.

HB : Et si vous utilisez internet pour vous informer, quels sont les sites que vous utilisez pour, que vous consultez le plus souvent ?

E22 : Les sites que je consulte souvent c'est c'est c'est Google, c'est le moteur de recherche de la famille moteurs de recherche.

HB : Et pour communiquer, quels sont les sites que vous utilisez le plus souvent ?

E22 : Pour communiquer, c'est soit WhatsApp, c'est c'est une application application...

HB : Mobile.

E22 : Mobile, soit par mail via Outlook.

HB : Maintenant je voudrais évoquer vos pratiques d'information en matière de santé, et je voudrais savoir est-ce que vous consultez des informations de santé sur internet ?

E22 : Sincèrement non.

HB : Pourquoi ?

E22 : Pour la simple raison, j'ai déjà installé une application sur mon application sur mobile que je consulte de temps à autre.

HB : C'est quoi cette application ?

E22 : C'est Samsung Health.

HB : Et depuis depuis quand utilisez-vous cette application-là ?

E22 : Euh, depuis 2016.

HB : Et est-elle adaptée à vos besoins en information ?

E22 : Plus ou moins.

HB : Comment ?

E22 : C'est, c'est-à-dire, c'est-à-dire, elle peut, elle peut vous donner le nombre de pas, elle peut vous donner les kilocalories que vous perdez par jour. Et par contre, tu ne peux pas, tu ne peux pas savoir par exemple combien tu as, tu as perdu de de poids, par exemple.

HB : Et, n'avez-vous pas pensé à installer une autre application pour la maîtrise du poids ?

E22 : Non, c'est ce que je voudrais savoir par, via votre expérience et vos entretiens (rire) avec, avec les anciennes personnes intervenantes.

HB : Et je voudrais savoir, pour Samsung Health, qu'est-ce qu'elle vous apporte ?

E22 : Samsung Health, sincèrement juste pour pour savoir si j'atteins l'objectif journalier, soit via le nombre de pas par jour, ou bien de de kilocalories perdues par jour.

HB : Et votre objectif journalier, est ce que vous l'aviez déjà fixé tout seul ou bien sur la base d'une consultation d'un professionnel en la matière ou au comment fixez-vous cet objectif journalier-là ?

E22 : L'objectif m'a été fixé par défaut via l'application. Donc, c'est, il faut attendre je pense 12000 pas par jour. Ce qui donne environ entre 6 et 7 kilomètres.

HB : Est-ce que vous utilisez des astuces pour chercher de l'information sur Samsung Health ?

E22 : Aujourd'hui, sincèrement aujourd'hui, je l'utilise, je l'utilise rarement.

HB : Pourquoi ?

E22 : J'ai pas encore creusé pour pour savoir les détails sur...

HB : Vous me dites que vous l'utilisez rarement et pourtant vous l'utilisez depuis 2016 ? Donc, ça fait bien 3 ans.

E22 : Exactement. Je l'utilise, je l'utilise quand...

HB : En cas de besoin ?

E22 : Quand je pratique, quand je pratique du sport ou bien quand je marche. La plupart du temps au courant de la semaine, je passe, je passe la plupart de mon temps au bureau. Donc, c'est pas possible de marcher.

HB : Et à quelle fréquence cherchez-vous l'information au sein de Samsung Health ?

E22 : Euh, 2 fois par semaine.

HB : Et à partir de quel objet connecté ?

E22 : A partir de Samsung mobile.

HB : Donc, c'est un smartphone ?

E22 : C'est un smartphone.

HB : Et à partir de quel endroit ?

E22 : C'est à partir du Maroc.

HB : Non. je veux dire quel endroit : salle de sport, bureau, la rue, chez vous...

E22 : Ah d'accord. Euh, pratiquement dans la rue.

HB : Et mis à part le nombre de pas, vous vous attendez à quoi au niveau de cette application-là ?

E22 : Je m'attends à atteindre l'objectif journalier que que l'application fixe, a fixé plutôt.

HB : Ce que je veux dire : c'est que euh est ce que l'information fournie une autre info, est ce que l'application, pardon, vous fournit une autre information mise à part le nombre de pas effectués quotidiennement ?

E22 : J'ai consulté, j'ai creusé une fois dans l'application. J'ai trouvé que qu'on peut mesurer le stress et mesurer le l'alimentation journalière et aussi le nombre, le nombre de verres d'eau consommés par jour. Mais, je n'ai pas encore utilisé ces fonctionnalités.

HB : Et par quel biais surveillez-vous ces informations sur cette application ? C'est-à-dire, lorsqu'il y a quelque chose de nouveau, une nouvelle information, est ce que c'est l'application qui vous envoie des notifications ? Elle vous envoie un mail un SMS ou bien vous êtes obligé à chaque fois de d'ouvrir l'application pour obtenir l'information souhaitée ?

E22 : Généralement, c'est l'application qui envoie des notifications qu'on trouve sur la barre des tâches du smartphone.

HB : Et est-ce que ces notifications vous dérange-t-elle ou bien vous n'avez aucun souci de recevoir de notifications de cette application ?

E22 : Non, non. Je ne je n'ai aucun problème de recevoir les notifications.

HB : Est-ce que vous utilisez d'autres sources d'information en parallèle ?

E22 : Côté, côté santé ?

HB : Côté santé et côté surtout le le même domaine ou la même spécialité de Samsung Health.

E22 : Sincèrement, non.

HB : Pourquoi ?

E22 : Je veux, je connais pas d'autres applications et d'autres, même d'autres sources d'information dans ce sens.

HB : Et généralement, est ce que vous cherchez des informations (de santé bien sûr) qui sont très difficiles à obtenir au Maroc ou tout simplement qui ne sont pas faciles à aborder avec la société marocaine, avec la famille ?

E22 : Euh, j'ai pas bien compris votre question ?

HB : Par exemple : on sait bien que, dans le contexte marocain, parler de certains sujets qui sont tabous comme l'avortement comme la sexualité ou autre chose, c'est un peu culturellement, c'est un peu hchouma (honteux), c'est un peu honteux. Donc, est ce que vous cherchez des informations du genre ? Des informations qu'on ne peut pas aborder au sein de la société marocaine ? Mais vous, vous les cherchez sur internet ou sur des applications ? Des informations de santé de Bien sûr.

E22 : De santé, sincèrement non.

HB : Pourquoi ?

E22 : Bah, c'est juste parce que je ne pratique pas beaucoup de sport pour pour chercher l'info.

HB : Et vous est-il déjà arrivé de trouver des informations cruciales et importantes au niveau de cette application ?

E22 : Non, non. Juste parce que je cherche, je cherche, je ne creuse pas pour avoir des informations.

HB : Et jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations disponibles au niveau de cette application ?

E22 : Jusqu'à quel point ? C'est-à-dire ?

HB : C'est-à-dire, est-ce que, comment dire, comment faites-vous savoir que ce qui est écrit ou ce que vous donne l'application comme informations, est vrai, est valable, est véridique ?

E22 : Euh, Bah, pour la fiabilité, je, je pense qu'elle n'est pas fiable à 100%.

HB : Pourquoi ?

E22 : Parce que des fois, quand je porte le, mon tel, mon tel dans la poche, il, il peut mesurer le nombre de pas effectués. par contre, quand je l'utilise, en parlant au téléphone, il mesure le nombre de, le nombre, comment dirais-je...

HB : Le mouvement ?

E22 : De mouvements, de mouvements.

HB : De mouvements du bras ?

E22 : Le mouvement de bras.

HB : D'accord. Et quelle est l'influence de ces informations-là sur votre quotidien en tant qu'usagers de l'application Samsung Health ?

E22 : Il n'y a pas d'influence. C'est, c'est juste, c'est juste la curiosité qui fait que...

HB : Que vous utilisez cette application ?

E22 : Que j'utilise cette application.

HB : Et à qui faites-vous confiance le plus pour l'information de santé ?

E22 : Avant j'utilisais des, des magazines comme comme Santé Plus. Santé Plus, je pense que c'est le meilleur.

HB : Moi, je parle en général, mise, bien sûr mise à part l'application ou les magazines ; en général, à qui faites-vous confiance le plus pour des questions de santé ?

E22 : Euh, au médecin.

HB : Pourquoi ?

E22 : Bah, pour la simple des choses, parce qu'ils ont des diplômes reconnus par l'Etat et qui ont fait, ils ont fait des déjà des recherches dans ce dans, dans leur métier, dans leur spécialité plutôt.

HB : Maintenant je vais aborder grosso modo de, vos pratiques de communication, et je voudrais savoir : vous arrive-t-il d'échanger sur des questions de santé avec des internautes ?

E22 : Avec des internautes, généralement non. Mais parfois, je j'utilise des, je peux lire sur des forums, sur internet. Par exemple la dernière fois, j'ai lu, j'ai cherché sur un forum la la cause des douleurs du pied. Quelles sont les causes ? Avant de partir bien sûr chez le médecin ?

HB : Pourquoi vous aviez cherché avant de partir chez le médecin ?

E22 : Parce que je pense. Ah, c'était c'était deux jours fériés et les, les médecins n'étaient pas joignables.

HB : N'étaient pas disponible ? Etaient en congé ?

E22 : Même joignables sur leurs téléphones.

HB : Est-ce que cette application vous a permis d'établir d'autres liens avec les usagers ou de connaître certains usagers ?

E22 : Euh, non.

HB : Est-ce que le fait d'utiliser cette application a modifié ou non (bien sûr) la manière avec laquelle ou les sujets sur lesquels vous communiquez avec d'autres personnes ? C'est-à-dire, après avoir utilisé cette application, est ce que votre façon de communiquer sur des questions de santé avait changé ?

E22 : Euh, je dirai non.

HB : Pourquoi ?

E22 : Les mots utilisés, c'est c'est des mots pas techniques surtout. Donc, tu ne peux pas prendre quelque chose que tu utilises déjà.

HB : Et est-ce que vous abordez avec d'autres personnes ou d'autres usagers des questions considérées comme taboues au Maroc ?

E22 : Comme taboues, à part la santé ?

HB : Dans la santé, on reste toujours dans la santé. Des questions de santé bien-sûr.

E22 : Des questions de santé... Non.

HB : Pourquoi ?

E22 : Bah, ça dépend de l'entourage. Il n'y avait, il n'y avait pas de sujet parce que je rencontre pas des personnes qui parlent sur, sur des problèmes, des problèmes de santé...

HB : Et, est ce que vous utilisez un pseudonyme ou un nom réel au niveau de l'application ?

E22 : C'est c'est un nom réel.

HB : Pourquoi ?

E22 : C'est parce que je le lie directement à des comptes, à mon compte Gmail, mon compte personnel Gmail.

HB : Et pourquoi vous l'aviez lié ? Et pourquoi vous n'aviez pas opté pour l'anonymat ?

E22 : Parce que c'était facile de de la lier au compte, au compte Gmail.

HB : Et au niveau de Samsung Health, est-ce que vous renseignez vos vraies données personnelles ?

E22 : Mes vraies données personnelles, par exemple le nom, prénom, l'âge ?

HB : Oui.

E22 : Euh, non.

HB : Pourquoi ?

E22 : Je sais pas. Mais, ...

HB : Et est-ce que vous renseignez vos vraies données personnelles de santé ?

E22 : Euh, non.

HB : Pourquoi ?

E22 : Des fois je m'amuse à changer à changer, à changer pour savoir si cette, si l'application vous donne des données exactes et correctes.

HB : Et, pourquoi vous vous amusez ? C'est juste du plaisir pour vérifier la fiabilité de l'application ou... ?

E22 : Oui, pour voir la fiabilité de l'application.

HB : Comment aviez-vous connu cette application ?

E22 : La première fois, j'ai acheté ce smartphone. J'ai trouvé des applications déjà installées. J'ai j'ai ouvert l'application Samsung, Samsung Health pour découvrir que c'est une application de santé.

HB : Et est ce qu'il y a quelque chose qui vous motive ou qui vous gêne au niveau de l'usage de cette application ?

E22 : Euh qui me motive, c'est c'est l'atteinte de l'objectif, comme je voulais dit, journalier. Ce qui me gêne, ce qui me gêne, sincèrement y'a pas quelque chose qui me gêne.

HB : Et si cette application a été supprimée, est ce qu'elle vous manquera ?

E22 : Non, jamais.

HB : Pourquoi ?

E22 : Pour la simple raison, parce que je peux mesurer le nombre de pas ou bien faire un trajet, un trajet de, par exemple de 3 kilomètres à Hilton. Ou bien, un trajet que je connais.

HB : Et selon vous, quel est l'intérêt de ce genre d'applications en général ? Pensez-vous qu'elle est adaptée aux usagers marocains ? A notre situation au Maroc ?

E22 : A mon avis, c'est la principale raison c'est, c'est une raison commerciale. C'est-à-dire, pour partager les informations des utilisateurs et vendre les données personnelles des des utilisateurs à d'autres applications ou à des à des personnes pour pour fabriquer quelque chose, ou bien pour pour changer le mode de vie des de des usagers.

HB : Et selon vous, est-ce qu'elle est adaptée au contexte marocain ?

E22 : Je pense qu'elle n'est pas adaptée encore au contexte marocain pourquoi. Pour la simple raison que, qu'il y a des personnes qui ne lisent, qui ne lisent pas la langue française, qui ne parlent pas français, le français. Donc, pour moi c'est la principale raison.

HB : Et est-ce que cette application vous a-t-elle permis d'apprendre ou d'améliorer vos connaissances dans le domaine de la santé ?

E22 : Euh, non.

HB : Pourquoi ?

E22 : Parce que c'est, c'est comme une calculatrice. Tu peux intégrer les données et tu ne peux pas recevoir un rapport. Tu reçois juste des nombres, des chiffres.

HB : Et pensez-vous que ce type d'applications a sa place dans l'éducation pour la santé au Maroc ?

E22 : Euh, je pense qu'il n'aura pas sa place au Maroc.

HB : Pourquoi ? Moi je parle euh, au niveau de l'éducation, c'est à dire est ce que vous pensez qu'elle est utile pour développer des connaissances dans certains domaines de santé ou bien des domaines qu'on évite d'aborder avec la famille, la société ?

E22 : Sincèrement, je ne pense pas.

HB : Pourquoi ?

E22 : Euh, aujourd'hui par exemple, une application qui mesure le nombre de kilocalories consommées n'est pas fiable à 100%. Par exemple, si tu manges une petite pomme c'est pas comme si tu manges une grande pomme. C'est un exemple que je vais vous donner.

HB : Est-ce que vous pensez que cette application constitue une solution pour remédier aux disparités d'accès aux soins de santé au Maroc ?

E22 : Euh, je dirai non.

HB : Pourquoi ?

E22 : Bah, les médecins restent les meilleurs conseillers dans ce sens.

HB : Maintenant, je voudrai savoir : quelle est la place qu'occupe cette application pour vous en tant qu'utilisateur ?

E22 : La place qu'elle occupe...

HB : Que représente pour vous ?

E22 : Sincèrement, elle ne représente rien du tout (rire).

HB : Pourquoi ?

E22 : Elle mesure le nombre de pas, les kilocalories consommées, les kilocalories perdues. Donc, ça me sert à rien d'utiliser l'application.

HB : Et selon vous, est ce que cette application est innovante ?

E22 : Ça dépend, ça dépend si c'est si elle est fiable ou pas. Il faut s'assurer de la fiabilité de l'application avant de juger, ou bien avant de dire si, de dire oui ou non.

HB : Euh, ce qu'on veut dire par innovante, c'est-à-dire, est-ce, est-ce qu'elle apporte quelque chose de nouveau ? Est-ce qu'il y a une innovation au niveau cette application ? Si oui, laquelle ? Qu'est-ce qu'il y a de si nouveau au niveau de cette application ?

E22 : Bah, innovante... Il faut que je réfléchisse par rapport, par rapport aux paramètres. Il faut dire, elle peut être innovante, mais c'est par rapport au par exemple au nombre de verres d'eau consommés, tu sais le nombre d'eau consommé par jour, et si un jour tu consommes pas, tu consommes moins qu'un litre et demi par exemple par jour, elle t'envoie une notification pour t'informer, une alerte pour avertir afin de prendre un verre d'eau de plus de ...

HB : Et avez-vous un sentiment d'appartenance à une communauté des usagers de cette application ?

E22 : Je pense que non.

HB : Pourquoi ?

E22 : Parce que je ne parle pas de de l'application avec mon entourage.

HB : Moi, je parle : une communauté en général. C'est-à-dire, la communauté des usagers de l'application pas uniquement les, l'entourage. Est-ce que vous avez un sentiment d'appartenance à cette communauté-là ? Ou bien, ce vous est égal ?

E22 : Non, à ça m'est égal.

HB : Selon vous, utiliser cette application demande-t-il une formation ou des compétences spécifiques ?

E22 : Je peux dire non. Elle ne demande pas de compétences spécifiques pour l'utiliser. Par contre, au niveau de la langue, comme je viens de le dire le spécifier par avant, c'est, il faut, il faut mettre ou bien traduire la langue française vu que la plupart la plupart des utilisateurs ne lisent, ne communiquent pas en français.

HB : Lorsque vous dites traduire la langue française, c'est-à-dire traduire.

E22 : Traduire en arabe par exemple.

HB : C'est-à-dire, comment dire, avoir une nouvelle version arabe de l'application ou comment ?

E22 : Sois on peut, on peut juste modifier au niveau des paramètres, on peut juste modifier la langue. Par exemple, l'anglais et le français, on peut rajouter la langue arabe.

HB : Et quels sont les données personnelles que vous partagez vraiment avec l'application ?

E22 : Les données personnelles, c'est juste le nom, prénom et l'âge.

HB : Et pour les données personnelles de santé personnel de santé ?

E22 : Personnelles de santé, rien.

HB : Est-ce que le partage des données personnelles est favorisé au niveau de cette application ? C'est-à-dire, est-ce qu'elle encourage ses usagers à partager encore et encore leurs données personnelles ?

E22 : Des fois, ils envoient des notifications pour partager des données personnelles à Facebook, dans leur page Facebook par exemple, ou sur ta page mur de Facebook.

HB : Et est-ce que vous le faites ou pas ?

E22 : Non, je le fais pas.

HB : Pourquoi ?

E22 : Je sais pas. Mais, ça me paraît bizarre de partager mes données. Je suis un peu discret et ça me paraît bizarre de partager mes données santé sur les réseaux sociaux.

HB : Est-ce que vous autorisez la géolocalisation de votre téléphone ?

E22 : Bien sûr.

HB : Pourquoi ?

E22 : Je ne sais pas.

HB : Et qu'est-ce que vous souhaitez ou n'appréciez pas comme évolution de cette application ?

E22 : Bah, la collecte des photos et vidéos pour les envoyer ou les vendre à d'autres sites internet ou bien d'autres obligations ça.

HB : Ça, est-ce que vous l'appréciez ou bien l'inverse, vous souhaitez que ça ne dure plus ?

E22 : Non, je souhaite que ça ne dure plus.

HB : D'accord. Est-ce que vous appréciez quelque chose ? Au cas où on vous dit bah tiens, il y aurait une nouvelle version de cette application, qu'est-ce que, quelles sont vos recommandations ?

E22 : J'apprécierai si, s'ils nous envoient par exemple, si on saisit les données d'un ensemble de données de santé, et qu'ils nous envoient un rapport médical par exemple.

HB : Avez-vous déjà eu un malentendu avec un médecin au Maroc ?

E22 : Oui, pas mal de fois ?

HB : Est-ce que l'usage de cette application a déjà été la cause de ce malentendu ?

E22 : Non.

HB : Est-ce que vous évoquez cette application avec votre médecin ?

E22 : Non.

HB : Pourquoi ?

E22 : Je n'ai jamais eu l'occasion. Le médecin au Maroc ont un temps qui est limité, et ils n'abordent pas n'importe quoi, ils ne te laissent pas aborder des sujets en ce sens avec eux.

HB : Est-ce que vous jugeriez utile de recommander cette application ?

E22 : Recommander, pas vraiment.

HB : Pourquoi ?

E22 : Parce que je peux conseiller les gens tiers, faire du sport, sans limites. Pour ne pas être limité, pour ne pas juste atteindre l'objectif journalier.

HB : Vous est-il déjà arrivé de convaincre quelqu'un pour utiliser cette application ?

E22 : Non.

HB : A votre avis, est-ce que vous jouez un rôle dans le fonctionnement de cette application ?

E22 : Je sais pas ça. J'ai, j'ai un doute.

HB : Un doute par rapport à quoi ?

E22 : Un doute par rapport à la vente à, au, à la vente par exemple, à la collecte et à la vente des photos, des vidéos que, que nous avons sur notre smartphone.

HB : Et quel rôle l'application attend-t-elle de vous ? Euh ou plutôt, attends-t-elle que vous jouiez ?

E22 : Sincèrement, je ne sais pas.

HB : Est-ce qu'il y a code d'usage pour cette application-là ?

E22 : Un code d'usage.

HB : C'est-à-dire,

E22 : Possible, c'est possible mais je n'ai jamais consulté.

HB : Pensez-vous que le taux élevé d'analphabétisme au Maroc constitue une contrainte à certains usagers pour utiliser cette application ?

E22 : Une contrainte. Je ne pense pas.

HB : Pourquoi ?

E22 : Les analphabètes, la plupart des analphabètes ne savent même pas s'il y a une application de santé.

HB : Et vous est-il arrivé d'abandonner ou de désinstaller une application de la santé ?

E22 : Ça m'est arrivé dans mon ancien smartphone. J'ai désinstaller l'application parce que j'avais pas de de mémoire, mémoire insuffisante pour prendre des photos et j'ai été poussé pour désinstaller l'application et d'autres applications.

HB : C'était quelle application que vous avez désinstallée ?

E22 : C'était Samsung Health.

HB : Et avez-vous déjà eu un conflit avec Samsung Health un conflit ?

E22 : Un conflit. Non.

HB : Et en cas de conflit, savez-vous comment vous vous défendre ?

E22 : Bah, je vais consulter un avocat dans ce sens.

HB : Avez-vous l'impression de bien contrôler l'application ?

E22 : Non. On peut pas, on peut on peut rien contrôler, en peut tout et on peut rien contrôler au Maroc.

HB : Pourquoi ?

E22 : Même dans le monde.

HB : Pourquoi ?

E22 : Pas de confiance et les gens ne sont pas assez clairs pour, surtout quand il s'agit d'un truc commercial.

HB : Est-ce que vous vous sentez contrôlé par cette application ?

E22 : Je me sens contrôlé par par le smartphone.

HB : Pourquoi ?

E22 : A chaque fois que je suis, j'utilise par exemple la localisation, je j'ai un doute d'être contrôlé par le monde (rire).

HB : Et selon, vous quelle est la différence entre l'usager marocain et un usager étranger ? Usager d'applications de santé bien sûr.

E22 : Sincèrement, non.

HB : Pardon ?

E22 : Non.

HB : Quelle est la différence selon vous ?

E22 : Ah, quelle est la différence entre un usager français.

HB : Un usager marocain et un autre usager, pas forcément français.

E22 : Je pense qu'il n'y a pas de différence.

HB : Pourquoi ?

E22 : Parce qu'elle est appliquée sur l'ensemble, le code il est appliqué sur l'ensemble des usagers.

HB : Et quelle différence faites-vous entre le partage des données personnelles et le partage des données personnelles de santé ?

E22 : Y'a pas de différence. Selon moi, y'a pas de différence.

HB : Pourquoi ?

E22 : Données personnelles ou de santé pour moi c'est la même chose. La santé c'est parmi les choses personnelles.

HB : Etes-vous préoccupé par la protection de vos données personnelles ?

E22 : Oui.

HB : Pourquoi ?

E22 : Parce que, sincèrement, je ne sais pas (silence).

HB : Est-ce qu'il y a quelque chose qui pourrait arriver et briser la confiance que vous accordez à l'application ?

E22 : Est-ce qu'il y a quelque chose qui peut briser.

HB : Qui peut arriver et qui peut briser ou détruire cette confiance-là.

E22 : Si par exemple, si je suis par exemple, j'installe une autre application et je fais la comparaison entre les deux. A ce moment-là, soit Samsung Health ou l'autre application peuvent briser ma confiance vis-à-vis de cette application.

HB : Est-ce que vous êtes conscient que vous laissez des traces numériques derrière vous après chaque usage de ce dispositif ?

E22 : Je ne pense pas. Mais, sincèrement je ne suis pas un expert en la matière. A savoir. Mais, j'ai un doute. J'ai toujours un doute par rapport à ça.

HB : Connaissez-vous des personnes qui n'utilisent pas ce genre d'applications ?

E22 : Des gens qui n'utilisent pas. Comme je vous l'ai dit tout à l'heure, j'ai jamais parlé à mon entourage par rapport à l'application.

HB : Connaissez-vous des personnes qui, qui ne partagent pas leurs données personnelles ?

E22 : Oui, je connais certaines personnes.

HB : Selon vous pourquoi ils ne le font pas ?

E22 : Ils ne font pas parce qu'ils travaillent à la DST (rire), soit pour pour la discrétion.

HB : Avez-vous consulté les conditions générales d'utilisation de cette application-là ?

E22 : Non.

HB : Pourquoi ?

E22 : Parce que je suis, j'étais j'étais, j'étais un peu pressé lors de de l'installation et j'ai j'ai cliqué sur accepter les conditions pour passer à l'étape suivante rapidement.

HB : Et est-ce que vous lisez la présentation de l'application avant de la télécharger ?

E22 : Non.

HB : Pourquoi ?

E22 : C'est l'écriture, la police, c'est c'est trop petit pour pour lire l'ensemble de la présentation.

HB : Alors moi je pars de la présentation qui existe au niveau de l'App Store ou de Play Store, avant de cliquer sur le bouton installer, il y a toujours une présentation de l'application. Je ne parle pas des conditions générales d'utilisation. C'est-à-dire, on vous dit voilà l'application sert à ceci, fait ceci, fait cela.

E22 : J'ai jamais fait attention qu'il a une présentation à l'App Store (rire).

HB : Pourquoi ?

E22 : J'ai jamais fait attention. Je passe directement à l'étape accepter et installer.

HB : Est-ce que vous avez quelque chose à rajouter ? Quelque chose sur laquelle vous voudriez revenir ?

E22 : Bon. Je voudrais remercier monsieur Hatim BOUMHAOUAD pour l'invitation et je te souhaite très bon courage. Et si vous avez besoin de quoi que ce soit par la suite, je suis à votre disposition.

HB : Merci Ayoub. Merci pour le temps à regarder et à très prochainement.

E22 : A très bientôt.

VII.XXIII Entretien avec E23, Femme, 21 ans, usagère des applications mobiles de sport Samsung Health et de de cycle menstruel Mon Calendrier

Date et lieu de l'entretien : le 03/12/2019 à Nancy.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewé : E23 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 20 ans ; **Fonction :** Etudiante en SIC.

Durée : 52:51 mn.

HB : Alors bonjour X, tout d'abord merci pour le temps que vous accordez à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse en sciences de l'information et de la communication au Centre de recherche et de médiation à l'Université de Lorraine. Vous savez bien que je m'intéresse aux usages et pratiques des applications mobiles de santé au Maroc. Ce qui m'intéresse le plus durant cet entretien c'est votre perception, votre avis personnel et surtout votre expérience en matière d'usage de ces applications mobiles. Avant de commencer, est-ce que vous acceptez que cette entrevue soit enregistré, sachant bien que son traitement sera anonyme et sur le respect de la déontologie scientifique ?

E23 : Oui.

HB : Alors, on commence tout d'abord par une brève présentation de votre part : âge, métier si vous travaillez ou bien l'étude, domaine d'études, etc.

E23 : D'accord, je m'appelle X, j'ai vingt ans, je suis du Maroc, je suis je suis venue ici pour faire mes études, je suis en L2 info-com, à Nancy, et voilà.

HB : Et depuis quand utilisez-vous internet ?

E23 : bah depuis que je, bah depuis que j'ai j'ai connu comme quoi internet existe je pense.

HB : Et selon vous quels sont ses avantages et ses limites ?

E23 : Euh, bah l'internet ça, ça vous permet de nous apprendre des trucs, beaucoup de choses, de communiquer avec des gens qui sont, qui sont pas à côté de nous, euh, ça nous aide aussi dans nos études. Ce qui n'est pas bien dans internet, c'est que on peut perdre du temps en naviguant sur, sur plusieurs sites et tout, l'inconvénient aussi que internet par exemple, un ordi a tout ou bien internet a toutes nos informations personnelles, chose qui n'est pas bien, et voilà.

HB : Et quels sont les sites que vous consultez le plus souvent pour vous informer ?

E23 : ça dépend de quelle information j'ai, je cherche...

HB : Donnez-moi un exemple ?

E23 : Par exemple si je suis en train de chercher quelque chose pour l'Université ou bien quelque chose sur un évènement ou d'actualité, c'est surtout les journaux : le Figaro, le Parisien ; et si c'est quelque chose de personnel, ça dépend de l'information.

HB : Et quels sont les sites que vous utilisez pour communiquer ?

E23 : Euh, les sites ou bien des applications ?

HB : Sites

E23 : Les sites ?

HB : Sites web !

E23 : Facebook.

HB : Maintenant je vais aborder vos pratiques d'information dans le domaine de la santé, et je voudrais savoir : est-ce que vous consultez des informations de santé sur internet ?

E23 : Euh, oui !

HB : Et... Quelles sont les plateformes que vous utilisez ? Quelle sorte d'informations que vous cherchez ?

E23 : J'utilise, je me rappelle plus des sites mais parce que c'est rare que je, je cherche ça. Mais je me rappelle, je voulais, je voulais juste avoir l'indice de la masse corporelle avec, avec le poids et tout, et il y avait un site ou on pouvait calculer ça immédiatement juste en donnant le poids et, et la taille. Et voilà, c'était pour ça. Ou bien, ou bien pour des régimes, ou bien... c'est tout.

HB : et lorsque vous cherchez des informations sur internet, est-ce que vous le faites pour vous-même ou vous arrive-t-il de le faire pour quelqu'un d'autre, un membre de la famille, un proche, un ami... ?

E23 : Euh, en général c'est pour moi. Mais par exemple, par exemple, mais parfois, pour quelqu'un de la famille qui ne sait pas trop ... gérer les informations sur internet (rire).

HB : Maintenant, vous m'aviez cité que vous utilisez l'application Samsung Health.

E23 : Oui !

HB : Je voudrais savoir depuis quand vous l'utilisez ?

E23 : Euh, depuis quand ? Je pense depuis l'année dernière la dernière ? Oui.

HB : L'année dernière c'est à dire 2018 ?

E23 : Hmm, oui, 2018, oui, c'est ça !

HB : Et votre usage de cette application était suite à une recommandation de quelqu'un, ou bien une curiosité vous avez cherché et trouvé ?

E23 : Premièrement je l'ai trouvé, je l'ai trouvé pas par hasard, mais c'était, c'était affiché une fois j'ai acheté le téléphone...

HB : Installée vous voulez dire ?

E23 : c'était installée, voilà. C'était déjà installée, et moi je m'intéressais à voir mon activité et tout, pendant les, pendant mes jours, et c'est tout, j'ai, j'ai, j'ai vu.

HB : Lorsque vous dites activité c'est-à-dire...

E23 : Activité physique.

HB : Physique, sportive ?

E23 : Oui !

HB : D'accord, et est ce qu'elle a eu un impact sur vos pratiques quotidiennes ? Sur votre vie quotidienne en général ?

E23 : Euh, oui ! Peut-être un impact si on parle de... Bah ça me motive un peu à, à marcher plus, à faire plus euh, à bouger plus, et c'est tout.

HB : Et, ça motive pour quelle finalité ?

E23 : Bah pour une finalité de santé, pour se sentir bien voilà. Aujourd'hui j'ai marché, j'ai pas juste je, je suis pas juste restée à la maison par exemple ou bien. Oui, c'est ça !

HB : Est-elle adaptée à vos besoins en informations ?

E23 : Euh, pas vraiment, non.

HB : Pourquoi ?

E23 : Parce que c'est pas, par exemple si on parle de truc de calorie c'est pas trop, on sait pas si c'est vraiment ça ou bien c'est... en fait c'est bien c'est juste une estimation ; ils estiment voilà c'est ça peut être ça c'est 500 calories peut être 400, du coup c'est pas très...

HB : Précis ?

E23 : Précis et fiable.

HB : Et vous n'avez pas essayé, euh, comment dire, pour s'assurer de cette fiabilité ou cette précision, de, que ce soit de voir une autre application ou bien tout simplement de comparer vos résultats avec un, quelqu'un qui dispose de la même application, ou qui a fait la même activité que vous ?

E23 : Pas vraiment, pas vraiment, j'ai, j'ai juste essayé un jour ; après j'ai, j'ai arrêté parce que, euh, c'était pas quelque chose dont j'avais besoin, du coup j'ai pas cherché à savoir.

HB : Et puis, comment vous faites pour chercher les informations sur cette application ?

E23 : Chercher des informations ? Par exemple, quelles informations ?

HB : Lorsque vous dites, vous me dites j'ai fait par exemple une activité sportive, est ce que vous programmez à l'avance l'application pour qu'elle...

E23 : Pas vraiment, l'app, l'application est, elle est programmée, elle est toujours, elle actualise toujours...

HB : Active ?

E23 : Oui ! Elle est toujours active, et tout est actualisé. Euh, du coup, niveau informations tout est, voilà tout est actualité, du coup c'est pas très difficile de trouver l'information. Tout est affiché en fait.

HB : Et à partir de quel objet connecté utilisez-vous cette application ? C'est-à-dire est-ce que vous l'utilisez à partir d'un, smart Watch...

E23 : Non depuis mon...

HB : Téléphone mobile, smartphone ?

E23 : Mon téléphone.

HB : D'accord, et à quelle fréquence cherchez-vous l'information au niveau de cette application ?

E23 : Euh, pendant la journée, peut-être, le soir, parce que le soir c'est où je suis à la maison : je bouge pas, je fais plus rien, et peut être avant de, avant de dormir ça me montre voilà vous avez accompli, euh, certain pourcentage d'activités...

HB : Quotidien vous voulez dire ?

E23 : Oui.

HB : Euh, si j'ai bien compris s'agit-il d'un bilan c'est-à-dire de la journée ?

E23 : Oui, oui, exactement !

HB : D'accord, et donc vous consultez cette application à partir de chez vous uniquement ou bien vous arrive-t-il de faire si vous êtes dans une salle de sport et, juste après la salle, la séance de sport vous consultez ?

E23 : Oui, ça dépend. Oui, parfois. Mais c'est, c'est surtout le soir parce que le soir on bouge pas, du coup je regarde...

HB : Et quelles informations attendez-vous au niveau de cette application ?

E23 : Attendez-vous ? Euh... ?

HB : Bien sûr attendez-vous à trouver au niveau de cette application.

E23 : La vérité, je cherche pas à avoir des, des informations. Déjà il, genre, il présente toutes les informations que, pour moi elles sont bien genre, euh. Oui, en fait, il y a pas, je cherche pas trop d'informations sur l'application du coup pour moi ce qu'il, ce qu'il présente est bien et suffisant.

HB : C'est-à-dire ce qu'elle vous affiche vous convient ?

E23 : Oui exact.

HB : Et moi ce que je voulais dire est-ce que vous avez, comment dire, des attentes spéciales de cette application ? Comme par exemple, euh, est ce que vous attendez à ce qu'elle contrôle votre régime alimentaire par exemple, euh, votre taux de glycémie, je ne sais pas... ?

E23 : Euh oui ça serait bien si, si on peut faire ça mais je pense pas qu'elle, qu'elle, que cette application présente ça, je ne sais pas.

HB : Et puis par quel biais surveillez-vous ces informations sur cette application ? C'est-à-dire, est-ce que vous êtes obligée à chaque fois de la consulter ? Est-ce qu'il vous envoie des notifications ?

E23 : C'est des notifications qui, qui est sur le téléphone qu'on peut pas...

HB : Supprimer ?

E23 : Supprimer.

HB : Et est-ce que ces notifications vous dérangent ?

E23 : Pas vraiment, je me suis habituée (rire).

HB : Est-ce que vous cherchez des informations de santé qui ne sont pas facile à trouver au Maroc ou à aborder avec d'autres personnes ? Par exemple des informations qui ont choqué la société Marocaine, des informations taboues ou autres ?

E23 : Sur cette sur cette application ?

HB : Sur cette application ou ailleurs.

E23 : Euh, non pas vraiment. Si, si je cherche quelque chose parce que je ne connais pas c'est pas parce que c'est tabou. Par exemple, des symptômes de maladie, quelque chose comme ça, mais pas question, c'est pas question de tabou, c'est pour ça je cherche sur mon téléphone ; mais c'est question que, si je demande à quelqu'un c'est surtout qu'il ne saura pas aussi, non plus, du coup je préfère chercher sur mon téléphone.

HB : Est-ce que vous utilisez d'autres sources d'informations de santé à part cette application ?

E23 : Non.

HB : Pourquoi ?

E23 : Parce que j'en ai pas besoin, non !

HB : Et, comment dire, est-ce que vous arrive-t-il de trouver des informations cruciales et importantes au niveau de cette application ?

E23 : Euh, importantes ? Non, pas vraiment.

HB : Vous arrive-t-il de trouver des informations contradictoires au niveau de cette application ?

E23 : Comme, non, contradictoires, non.

HB : Mais, vous venez de me dire tout à l'heure que des fois les résultats ou les infos qu'elle vous...

E23 : Oui

HB : Est-ce qu'elles ne sont pas précises ?

E23 : Non, je me suis, je me dis c'est pas possible qu'ils connaissent tout ça. Tu vois, genre peut être qu'ils peuvent faire, genre pour calculer, euh, les calories consommées par un être humain pendant toute une journée. Je pense que c'est pas, c'est pas facile en fait, parce que ça dépend ce qu'il a mangé, ce qu'il a fait, c'est tout.

HB : Et puis jusqu'à quel point prenez-vous en compte ces informations que Samsung Health vous affiche ?

E23 : Genre si j'y crois ou pas ?

HB : Euh, est-ce que vous y croyez ou pas, euh ; comment dire, euh, par exemple, si on vous dit aujourd'hui vous aviez fait 1000 pas, donc vous croyez effectivement que vous avez fait 1000 pas et demain vous essayez de faire 1200...

E23 : Oui...

HB : Donc jusqu'à quel point vous prenez en compte ces informations ?

E23 : Oui, par exemple sur les pas, je me dis oui, ils comptent les pas, parce que quand je fais beaucoup de pas, ça s'affiche, tout est affiché, du coup quand je bouge je regarde qu'il y a des pas qui augmentent...

HB : Qui s'accumulent...

E23 : Oui, euh, oui, j'y crois.

HB : Et...

E23 : Le fait des pas, oui, j'y crois.

HB : A part les pas, et à part les calories, est-ce que cette application vous offre d'autres informations ?

E23 : Euh...

HB : Ou bien vous cherchez d'autres informations au niveau de l'application ?

E23 : Pas vraiment, non. Peut-être oui, c'est sûr qu'elle présente d'autres informations, c'est juste que je ne fais pas attention. Du coup je sais pas quelles informations elle présente aussi.

HB : A qui faites-vous confiance le plus en ce qui concerne l'information de santé ?

E23 : A un médecin !

HB : Pourquoi ?

E23 : Bah parce qu'il est formé pour ça, il a fait je sais pas combien d'années d'études, c'est sûr que je vais le croire.

HB : Est-ce qu'il vous arrive... Maintenant je vais aborder vos pratiques de communication. Vous arrive-t-il d'échanger avec d'autres internautes sur des questions liées à la santé ? Je parle pas maintenant au niveau de l'application, vous utilisez Facebook, et s'il y a d'autres plateformes que vous utilisez pour communiquer ?

E23 : Sur la santé ?

HB : Oui !

E23 : Euh, non, non.

HB : Pourquoi ?

E23 : Euh, je sais, j'ai jamais pensé à ça la vérité.

HB : Ce que je veux dire, est ce que vous n'avez jamais, comment dire, parlé sur des questions de santé avec un usager, avec un internaute, sur internet ?

E23 : Non.

HB : Non. Et, c'est comme ça ou bien vous avez une raison spécifique, une expérience donnée ?

E23 : Non, j'ai pas ni d'expérience ni de raison, c'est juste que je, non, j'ai jamais pensé à ça, à partager avec quelqu'un une expérience de santé ou bien à répondre à une question d'un internaute, non.

HB : Et, est-ce que vous est-il déjà arrivé de communiquer au sein de Samsung Health avec...

E23 : Quelqu'un ?

HB : Un autre usager...

E23 : Non, jamais.

HB : Pourquoi ?

E23 : Je sais même pas si ça existe (rire), et même pas si ça existe, peut être que je vais communiquer avec mes proches, oui, mais avec des gens que je connais pas, je pense pas.

HB : Et pourquoi vous, vous faites une préférence aux proches qu'à des gens que vous dites que vous ne connaissez pas ?

E23 : Euh, bah parce que je les connais pas, du coup je ne vois pas l'intérêt de communiquer avec eux sur quelque chose qui nécessite pas une communication je pense.

HB : Est-ce que ceci, je pose une hypothèse, euh, est lié à votre personnalité, par exemple si vous êtes intime, si vous êtes un peu réservée, ou si vous avez, comment dire, un périmètre de proches, d'amis qui est très limité ?

E23 : Euh, pas vraiment...

HB : Ou bien des craintes ?

E23 : Pas des craintes, c'est juste que je n'ai jamais pensé à communiquer avec quelqu'un sur, sur cette application ou sur la santé, c'est tout.

HB : Alors maintenant, c'est, comment dire, c'est par rapport à ce que vous venez de me dire tout à l'heure, c'est par rapport à, au fait que voilà, vous dites que si c'était des proches, je pourrai communiquer avec eux...

E23 : Oui, si c'était !

HB : Mais, si c'est des gens que je connais pas je ne peux pas...

E23 : Oui !

HB : Mais dans ce cas, il y aurait quand même une explication donnée, est-ce que c'est...

E23 : Peut-être des proches que, bah, peut-être qu'on va se motiver pendant un footing, on regarde toi t'as fait combien de minutes, moi j'ai fait combien de minutes, c'est tout, mais par contre avec des, des gens que je connais pas, non.

HB : Est-ce que le fait d'utiliser cette application vous a permis d'établir des relations avec d'autres usagers ?

E23 : Non.

HB : Pourquoi ? Est-ce que par exemple, euh, vous évitez d'en parler, à vos collègues, à vos proches, ou bien c'est comme ça ?

E23 : Non. Je pense que je savais, peut être que cette application, elle offre une communication entre les usagers, mais moi je savais pas. Et si c'est vrai, moi je viens de savoir maintenant. Et du coup, j'ai jamais pensé à communiquer avec quelqu'un sur cette application, parce que je savais pas que ça existait, c'est tout.

HB : Maintenant est-ce que le fait d'utiliser cette application a eu une influence sur vos pratiques de communication, sur la manière avec laquelle vous communiquez avec vos amis, vos proches, votre entourage ?

E23 : Euh, non, pas vraiment.

HB : Pourquoi ?

E23 : Parce que j'ai, je sais pas, j'ai jamais parlé avec quelqu'un de ça, peut être avec ma sœur ; parce qu'elle avait aussi un Samsung (rire), du coup elle avait cette application, et surtout combien t'as fait de pas, moi j'ai fait ça j'ai fait ça, c'est tout, mais pas autre chose.

HB : Et maintenant vous faites toujours cette comparaison, ces challenges ?

E23 : Pas toujours, mais par exemple si j'ai trop marché, je lui dit voilà j'ai marché ce nombre de pas.

HB : Abordez-vous avec d'autres usagers des sujets considérés comme tabous au Maroc ?

E23 : Sur cette application ?

HB : Non, des usagers en général, c'est pas uniquement. C'est-à-dire au niveau de vos pratiques de communication, est-ce que, est-ce qu'il vous arrive d'aborder des sujets tabous au Maroc bien sûr, des sujets considérés tabous au Maroc ?

E23 : Sur les, sur internet ou bien sur...

HB : Peu importe !

E23 : Ou bien avec quelqu'un...

HB : Peu importe, les deux.

E23 : Euh, oui.

HB : Et quels sont ces sujets-là, comment vous faites ?

E23 : Euh, sujets tabous au Maroc ? Ça peut être de, de sexualité, de, euh, de, je sais pas, alcool, parce qu'au Maroc c'est bizarre, c'est pas bizarre mais pour une fille c'est bizarre de parler de ça, euh, c'est tout, avec qui, avec des amis, euh, peut être ma mère, ma sœur, c'est tout.

HB : Et, comment dire, lorsque vous dites des amis, quel que soit leur genre ou une majorité féminine ?

E23 : Euh, une majorité féminine.

HB : Et, je sais également que, le fait de parler des règles au Maroc, c'est encore *Hchouma* (Honteux) comme on dit, c'est encore tabou, donc est ce que vous arrive-t-il de le faire également, ou bien est-ce-que vous sentez que la société les considère comme tabou, comme... ?

E23 : C'est pas comme tabou mais c'est juste question de pudeur je pense, c'est pas question de tabou, parce que c'est quelque chose de très très normal, c'est juste question de pudeur, c'est tout.

HB : Et puis, euh, concernant ce sujet-là de cycle menstruel, est-ce que vous n'utilisez pas par hasard des applications de...

E23 : Si !

HB : Pardon ?

E23 : Si ! Euh, oui une application, c'est comme si elle calcule, c'est pas elle calcule mais, oui elle calcule, euh, par exemple les règles ce mois elles sont venues le premier, ça calcule le cycle en fait.

HB : Elle s'appelle comment ?

E23 : Euh, un instant (rire).

HB : Vous pouvez chercher.

E23 : Alors, Mon calendrier.

HB : Et là vous la consulter souvent ?

E23 : Oui ! En fait, c'est surtout, euh, quand, quand il y a peut-être un retard des règles, euh, je la consulte aussi pendant, pendant les règles parce que tu peux, dans cette application tu peux par exemple si tu as des douleurs, tu peux mentionner ça ; si tu as, euh, des maux de tête, tu peux mentionner aussi, et voilà !

HB : Et, quel était son impact sur vos pratiques quotidiennes ?

E23 : Son impact ? Pas vraiment d'impact mais c'est juste qu'elle est, qu'elle nous informe en fait, c'est tout.

HB : Est-elle adaptée à vos besoins en informations ?

E23 : Oui.

HB : Et comment ?

E23 : Bah par exemple, avant les règles, ils envoient une notification, vos règles, euh, c'est demain, ou bien s'il y a du retard on fait un retard de deux jours, par exemple, c'est tout.

HB : Et, est ce que vous cherchez vous-même les informations sur cette application ou bien elle vous envoie des notifications ?

E23 : Euh, je cherche juste pour voir combien de jours il reste pour le commencement des règles, et par contre c'est juste les notifications.

HB : Est-ce que vous utilisez une autre application en parallèle ou bien uniquement Mon calendrier ?

E23 : Non, uniquement mon calendrier.

HB : Et comment cherchez-vous des informations sur cette application ?

E23 : Euh, Bah en fait il y a pas trop d'informations à chercher ! C'est juste un calendrier avec les jours, le mois, l'année et tout...

HB : Vous remplissez quand même quelque chose ?

E23 : Oui, euh, je pense qu'au début on clique quelque chose, je ne me rappelle plus. Mais par exemple, si tu veux faire des notes, tu, tu cliques, en fait c'est comme un calendrier, tu cliques sur le jour et après tu, tu écris ou bien tu mentionnes les notes que tu veux mettre sur ce jour-là, c'est tout.

HB : Est-ce que vous utilisez des astuces spécifiques pour cette application ? Des astuces d'usage, de recherche d'information, non ?

E23 : Non, non.

HB : Et à quelle fréquence cherchez-vous l'information au niveau de Mon Calendrier ?

E23 : Mensuellement.

HB : Mensuellement c'est-à-dire, au début du mois, vers la fin du mois ?

E23 : Ça dépend de la période des règles.

HB : Et à partir de quel endroit vous le faites ?

E23 : De mon téléphone.

HB : Je veux dire, oui ça c'est le dispositif, mais l'endroit à partir de quel espace : La faculté, chez vous... ?

E23 : Euh, ça dépend.

HB : Ou bien peu importe ?

E23 : Peu importe, oui.

HB : Et, mis à part la date exacte d'ovulation, est-ce que vous avez, est-ce qu'il y a d'autres informations que vous attendez de cette application ?

E23 : Euh, pas vraiment, non.

HB : Et, est-ce qu'elle vous fait, comment dire, des notifications, ou bien à chaque fois vous êtes obligée de la consulter ?

E23 : Euh, des notifications juste à la période du, des règles, mais par contre elle ne m'envoie pas des notifications. Juste pour me dire voilà, il y a un retard ou bien quelque chose comme ça, mais pas des notifications quotidiennes, c'est surtout mensuelle aussi.

HB : Est-ce qu'elle vous a déjà affiché des informations contradictoires ?

E23 : Non.

HB : Et jusqu'à quel point prenez-vous en compte ce qu'elle vous donne comme informations ?

E23 : Un pourcentage ?

HB : Pardon ?

E23 : Un pourcentage ? Vous voulez un pourcentage ?

HB : Non, euh, est ce que vous prenez vraiment au sérieux ce qu'elle vous dit ?

E23 : Oui.

HB : Est-ce qu'elle ne s'est jamais trompée ou... ?

E23 : Non, elle ne s'est jamais trompée parce que les règles c'est, euh. Elle dit voilà, ils doivent commencer ce jour-là, après y a des contraintes, ça dépend y a un retard ou quelque chose comme ça. Du coup, euh, du coup elle, l'application est fiable.

HB : Et est-ce qu'elle met en place une, une possibilité ou une plateforme où ses usagers peuvent communiquer entre eux ?

E23 : Non !

HB : Et vous arrive-t-il de parler de votre usage de cette application avec des amis, des collègues, des membres de la famille ?

E23 : Oui, oui.

HB : Et comment ?

E23 : Euh, bah par exemple, ça dépend du contexte si quelqu'un me dit, je sais plus, quand j'aurai mes règles, je sais plus quand, bah je lui dit c'est, c'est possible de mettre tout sur l'application, sur une application et elle t'informe et tout.

HB : Vous voulez dire, là c'est une sorte de recommandation que vous faites ?

E23 : Euh, oui, mais ça dépend, si quelqu'un me demande, c'est pas je recommande à n'importe qui (rire), si quelqu'un me demande oui.

HB : Et est-ce que le fait d'utiliser Mon Calendrier vous a permis de faire d'autres connaissances, euh, comment dire, d'établir des relations avec d'autres usagers ?

E23 : Non.

HB : Et est-ce que le fait d'utiliser cette application a modifié ou non la manière avec laquelle vous communiquez avec d'autres personnes ?

E23 : Non.

HB : Pourquoi ?

E23 : Parce que c'est une application qui est, qui est intime je pense, et que c'est pas, ça va pas être un sujet d'intérêt (rire) entre, entre moi et, entre moi et d'autres personnes.

HB : Maintenant, au niveau de Mon Calendrier, et de Samsung Health, est-ce que vous utilisez un pseudonyme, votre identité réelle, ce n'est pas exigé ?

E23 : Je pense que ce n'est pas exigé, par exemple Samsung Health ils savent très bien que, ils savent très bien qui utilise, je pense qu'ils ont le nom, l'âge,...

HB : Comment, qui vous fait dire ça ?

E23 : C'est normal je pense (rire), parce que le, euh, c'est une application qui est, qui est installé par Samsung Health, par Samsung plutôt, et je pense qu'avant on donne toutes nos informations au début, quand on veut faire marcher le téléphone je pense. Mais par contre Mon Calendrier je, pas vraiment. Je pense pas. C'est juste l'âge je pense qui est demandé, par contre le nom, je me rappelle plus.

HB : Et là pour Samsung Health, ce que vous venez de dire tout à l'heure, est-ce que vous, vous renseignez vos vraies données ?

E23 : Oui !

HB : Lorsque vous achetez un nouveau téléphone.

E23 : Oui !

HB : Pourquoi ?

E23 : Bah parce que je pense que, pourquoi on va mentir sur ça ? Pourquoi on va mentir sur des informations qui sont juste, juste vues par le téléphone ? Genre, je vois pas l'intérêt ! Peut-être on peut mentir sur des, sur d'autres sites, mais son propre téléphone, je pense pas !

HB : Sur d'autres sites comme quoi par exemple ?

E23 : Bah par exemple des sites, euh, *random* (aléatoires), des sites comme ça, où ils demandent des informations pour avoir accès à, je sais pas, à lire quelque chose ou bien, euh, avoir accès à quelque chose.

HB : Forum par exemple ?

E23 : Pardon ?

HB : Un forum par exemple ?

E23 : Euh, oui un forum ou bien, euh, par exemple même des, des, des sites de shopping où ils demandent la, le mail, et parfois le nom et tout, pour envoyer la newsletter, et moi je veux pas être, je veux pas me casser la tête avec ça, du coup je mets n'importe quel boîte mail, ou sinon si vraiment le site, j'achète toujours de là-bas et tout, bah je mets mon nom, mon adresse mail...

HB : Et, est-ce que vous évitez les forums ? Ou bien vous évitez, comment dire, d'exposer votre vraie identité numérique sur les forums, ou... ?

E23 : Euh, des forums de discussion ?

HB : De discussions, puisqu'on vient d'en parler.

E23 : J'ai jamais fait partie d'un forum de discussion.

HB : Pourquoi ?

E23 : Bah (rire) c'est pas mon truc, genre, c'est pas, c'est pas mon truc, euh, voilà de rester là et de communiquer avec quelqu'un sur un forum, non ! Peut-être donner des avis, oui, euh, sur quelque chose que j'ai testé, mais par exemple un forum où on parle de nos vies et tout, c'est pas, c'est pas trop mon truc.

HB : Et, comment dire, pourquoi vous, vous avez cette préférence là à l'égard de votre téléphone ? C'est-à-dire, euh, vous venez de ma dire pour ce qui est de mon téléphone, je peux, je donne mes vraies données.

E23 : Oui, parce que c'est mon téléphone (rire) ! Parce que c'est, c'est mon téléphone et, euh, bah au début, il, je pense qu'il demande ça, il exige d'avoir un nom, un prénom, et je vois pas pourquoi je vais mentir sur ça !

HB : Au niveau de Samsung Health et de Mon Calendrier, est-ce que vous renseignez vos vraies données personnelles ?

E23 : Oui !

HB : Maintenant on a parlé des, de, de pseudonyme, maintenant vos vraies données personnelles.

E23 : Vraies données, euh, le nom le prénom, l'âge... ? Oui !

HB : Âge, sexe, poids... ?

E23 : Oui !

HB : Pourquoi ?

E23 : Parce que je pense que ça va m'aider à, euh, c'est comme si on, on leur donne des informations pour qu'ils nous donnent des informations plus fiables.

HB : C'est à dire avoir le bon résultat ?

E23 : Oui.

HB : Pour Mon Calendrier, comment vous l'aviez connu ?

E23 : Euh, je l'avais, je, ma sœur elle avait fait un, elle avait une autre application mais pour, pour moi c'est cette application c'était un peu compliqué je l'avais téléchargé et tout mais c'était compliqué...

HB : Elle s'appelle comment ?

E23 : Euh, Clue ! Et c'était compliqué...

HB : Pourquoi compliqué qu'est-ce qu'il y a... ?

E23 : Je, je savais pas manipuler je sais pas pourquoi, du coup j'ai tapé sur mon Play Store, euh, une application et j'ai vu comme quoi il y a beaucoup de gens qui ont téléchargé, j'ai lu les avis après j'ai téléchargé, j'ai vu comme quoi c'était facile à manipuler et j'ai laissé celle-là : Mon Calendrier.

HB : Et, qu'est-ce qui vous motive à utiliser ces deux applications ?

E23 : Euh, bah d'avoir des informations, presque, par exemple Samsung Health donne des informations quotidiennes et pour, euh, pour, pour Mon Calendrier, euh, pour des informations aussi.

HB : Quel genre d'informations quotidiennes ?

E23 : Bah des informations qui me concernent, sur mon corps, sur mon, ma santé.

HB : Et est ce qu'il y a quelque chose qui vous gêne au niveau de l'usage de ces deux applications ?

E23 : Euh, qui me gêne ? Que j'apprécie pas ?

HB : Qui vous gêne, voilà, que vous n'appréciez pas, qui vous pose problème peut-être...

E23 : Pas vraiment.

HB : Si ces deux applications étaient supprimées, est ce qu'elles vous manqueraient ?

E23 : Euh, oui (rire) !

HB : Pourquoi ?

E23 : Euh, déjà je me suis habitué à avoir les notifications qui est toujours affiché sur, sur ça, sur Samsung Health, et, euh, Mon Calendrier j'ai, parce que ça, parce que je l'utilise, du coup je vais aller chercher une autre application !

HB : Et selon vous quel est le, l'intérêt de ce genre d'applications ? Des deux applications.

E23 : Euh, l'intérêt c'est, bah en fait elles sont toutes les deux différentes, euh, pour moi l'intérêt ça, ça motive, par exemple Samsung Health ça motive à bouger plus, et Mon Calendrier bah ça donne des informations pour savoir si un retard ou bien si, s'il y a quelque chose qui cloche.

HB : Pensez-vous qu'elles sont adaptées à l'utilisateur marocain ?

E23 : Oui !

HB : Pourquoi ?

E23 : Euh, enfin ça dépend ! Par exemple Samsung Health, je sais pas beaucoup, parce que je pense que la majorité des Marocains ne sont pas là à, à calculer par exemple les pas ou bien à calculer les calories, déjà les Marocains je pense qu'ils bougent pas beaucoup du coup ils, ils sont foutent en fait de leur activité physique, la majorité je parle pas... Et, euh, Mon Calendrier non, je pense qu'il, qu'il sera utilisé par des Marocains, plutôt Marocaines.

HB : Maintenant, je, comment dire, euh, il sera utilisé c'est-à-dire selon vous il est adapté...

E23 : Oui, il est adapté !

HB : D'accord. Et mis à part, comment dire, le fait de ce que vous venez de dire tout à l'heure, même si vous, vous dites que vous ne généralisez pas, les Marocains ne bougent pas beaucoup, donc ils seront pas vraiment intéressés par ce genre d'applications qui calculent leurs pas, leurs calories, etc. Est-ce qu'il y aurait d'autres choses, d'autres contraintes qui feront que voilà cette application, ou c'est deux applications peut-être, ne seraient pas adaptées au contexte marocain ?

E23 : Euh, peut-être que la langue je pense, parce que c'est en français...

HB : Samsung Health en français ou en anglais ou... ?

E23 : Euh, en français.

HB : D'accord.

E23 : Donc, Mon Calendrier c'est soit en français soit... Je pense que c'est possible de choisir, je sais pas. Je peux voir si tu veux... C'est, c'est possible de choisir la, la langue, mais par contre... Je sais pas s'il y a l'arabe ou pas, mais, euh, je pense, pas la majorité mais il y a des gens qui sont pas à l'aise avec le français.

HB : Ces deux applications vous ont-elles permis d'apprendre ou d'améliorer vos connaissances dans le domaine de la santé ?

E23 : Euh, un peu, oui.

HB : Comment ?

E23 : Euh, bah sur Mon Calendrier, j'ai vu comme quoi il y avait des jours, des jours d'ovulation je pense, où la femme elle a beaucoup de chance à tomber enceinte, je savais pas. Et sur Samsung Health, euh, Samsung Health la vérité y a pas, y a pas quelque chose que je connaissais pas et j'ai connue à travers.

HB : Pensez-vous que ce type d'applications a sa place dans l'éducation pour la santé au Maroc ? (Silence) Pensez-vous que, par exemple, ces deux applications sont utiles pour développer des connaissances dans certains domaines qu'on évite d'aborder en famille ou à l'école par exemple ?

E23 : Euh, je sais pas !

HB : Pensez-vous que ces deux applications constituent une solution pour remédier aux disparités d'accès aux soins de santé au Maroc ?

E23 : Non.

HB : Pourquoi ?

E23 : Euh, déjà les Marocains, ils sont, ils sont pas très, euh, très applications, ils font pas confiance à ça, euh, ils préfèrent plus aller voir un médecin, euh, et d'être sûrs, bah du coup je pense pas que ces applications elles vont, elles vont réduire la disparité de soins.

HB : Et qui vous fait dire ça ? Est-ce que vous connaissez un exemple de personne qui n'est pas trop « applications » comme vous dites, et ... ?

E23 : Euh, oui !

HB : Ils font partie, ces personnes-là font partie de votre entourage, ou... ?

E23 : Oui, bah par exemple la famille, par exemple ma tante je pense pas qu'elle, qu'elle saura manipuler ça, euh, même ma mère elle saura manipuler ça. Mais je pense pas qu'elle fera confiance à ça, elle va me dire moi j'ai pas le temps pour ça, je vais pas me casser la tête, euh. Du coup, oui, c'est pour ça je, je me base sur ça pour dire que la majorité des Marocains ne vont pas, ne vont pas manipuler ce genre d'applications, je pense.

HB : Que représentent ces deux applications pour vous en tant qu'utilisateur ? Parlez-nous de la place qu'occupent ces applications dans votre quotidien.

E23 : Euh, ces applications, elles ne représentent pas grand-chose, mais c'est, c'est comme, c'est comme une source d'informations pour, euh, pour savoir en fait, pour mieux savoir mon corps, c'est tout.

HB : Selon vous, est-ce que ces deux applications sont innovantes ?

E23 : Euh, innovantes ? Oui !

HB : Pourquoi ?

E23 : Bah, le, le, innovantes parce que...

HB : Où réside cette innovation ?

E23 : Euh, bah sur le fait de, qu'il affiche beaucoup, beaucoup d'informations. Par exemple Samsung Health, l'activité physique, euh, la fréquence cardiaque, cardiaque, je pense... Et voilà.

HB : Euh, avez-vous un sentiment d'appartenance à une communauté des usagers de ces deux applications ?

E23 : Appartenance ?

HB : Le sentiment d'appartenance, à une communauté des usagers.

E23 : Oui, parce que je les utilise beaucoup, je fais partie de la communauté des usagers.

HB : Et une question que j'ai oubliée de vous demander : Est-ce que le fait d'être marocaine a une influence sur votre usage de ces applications-là ?

E23 : Euh, non.

HB : Pourquoi ? Est-ce qu'il a une influence sur...

E23 : Le fait que je suis marocaine ?

HB : Est-ce que ça a influencé votre manière de chercher l'information, peut-être votre manière de communiquer ces informations avec votre entourage ?

E23 : Non !

HB : Pourquoi ?

E23 : Euh, je pense que, le fait que je suis marocaine ça n'a pas, je pense que ça n'a pas, ça n'influence pas mon usage de ces applications, parce que, je pense que ça n'a aucun rapport, en fait, dans mon cas, ça n'a aucun rapport.

HB : Quel est le type de données personnelles que ces deux applications vous demandent de partager ?

E23 : Euh, bah comme j'ai dit tout à l'heure, je pense le nom, la date de naissance, le poids, ils n'exigent pas, si, si, si on veut on donne le poids, la taille, c'est tout.

HB : Est-ce que le partage des données personnelles au niveau de ces deux applications est vraiment favorisé ? C'est-à-dire, est-ce que ces applications favorisent et encouragent son usager à partager ses données personnelles ?

E23 : Euh, non, je pense pas.

HB : Est-ce que vous autorisez la géolocalisation de votre téléphone ?

E23 : Oui.

HB : Pourquoi ?

E23 : Ça dépend de quelle application j'utilise. Ces deux applications ?

HB : Ces deux, ou...

E23 : Ces deux elles, je pense pas qu'ils, qu'ils, qu'ils demandent ça, mais par exemple, bah des applications où c'est, c'est nécessaire de savoir où je suis, je dois, je dois autoriser.

HB : Oui, mais logiquement parlant, Samsung Health, est-ce qu'elle n'utilise pas votre géolocalisation ?

E23 : Je pense que oui, mais je sais pas. Je pense que oui.

HB : Donc, si j'ai bien compris, même si vous désactiver, euh...

E23 : Le GPS ?

HB : Le GPS, vous recevez vos pas exacts et tout ?

E23 : Euh, j'ai, j'ai jamais pensé à ça, j'ai jamais désactivé le GPS. Mais oui, je pense que ça, que même si, même si je désactive, j'aurai des calculs de mes pas.

HB : Qu'est-ce que vous souhaitez, ou qu'est-ce que vous n'appréciez pas en termes d'évolution de ces deux applications ?

E23 : Qu'est-ce que je vais apprécier ?

HB : Ou l'inverse. (silence) S'il y a une mise à jour, s'il y a une nouvelle version, qu'est-ce que vous souhaitez qu'elle inclue ou l'inverse ?

E23 : Euh, euh, je sais pas. Je pense qu'ils incluent pas mal de choses, j'arrive pas à penser à quelque chose d'autre.

HB : Avez-vous déjà eu un malentendu avec un médecin au Maroc ?

E23 : Un malentendu ? (silence) Euh, non.

HB : Evoquez-vous ces deux applications là avec votre médecin ?

E23 : Non.

HB : Pourquoi ?

E23 : Euh, normalement quand je pars chez un médecin, je pars parce que je vais pas bien, où bien j'ai, je sais pas j'ai quelque chose qui va pas dans mon corps, euh. Du coup j'ai, j'ai, je suis jamais partie chez un médecin pour mon poids ou mon activité physique.

HB : Est-ce que vous..., oui mais pour Mon Calendrier ?

E23 : Euh, oui, je suis partie, mais je suis jamais partie chez un médecin pour mes règles, du coup...

HB : D'accord. Est-ce que vous jugeriez utile de recommander ces deux applications à d'autres personnes ?

E23 : Euh, oui.

HB : Et comment allez-vous les recommander ?

E23 : Ça dépend du, du contexte, si, euh, si la personne a un problème de surpoids, peut-être, ou bien un problème avec son calendrier des règles et tout, je peux leur demander, leur recommander ça, mais sinon je vais pas venir et recommander juste comme ça.

HB : Et, est-ce que vous avez une préférence, comment dire, en termes de personnes ? à laquelle tu peux recommander ces applications ?

E23 : Euh, oui, une personne, une personne proche, pas proche, mais, ou une personne avec laquelle je vais me sentir à l'aise de parler de ça.

HB : A votre avis, est-ce que vous jouez un rôle dans le fonctionnement de ces deux applications ?

E23 : Non, un rôle ? Quel rôle ?

HB : Euh, par exemple...

E23 : Bah peut-être que je, j'améliore (rire) je sais pas, leur concept, leur application, parce qu'ils demandent des avis, oui !

HB : Et vous arrive-t-il de mettre des avis sur ces applications ?

E23 : Sur Play Store ou bien n'importe où ?

HB : N'importe où !

E23 : Oui, s'ils me demandent, oui !

HB : Et, est-ce que vous vous rappelez d'un avis que vous avez publié ?

E23 : Sur les deux applications ?

HB : Oui.

E23 : Pas vraiment.

HB : Et selon vous, quel est le rôle que l'application attend-t-elle que vous jouez ?

E23 : Quel est le rôle que l'application attend ? Bah, je, je...

HB : Quel est le rôle que l'application attendra de vous ?

E23 : Je pense que ce rôle-là que je viens d'évoquer.

HB : C'est-à-dire le fait de donner des avis ?

E23 : Oui !

HB : Pensez-vous que le taux élevé d'analphabétisme au Maroc constitue une contrainte à certains usagers pour... ?

E23 : Oui ! Un grand OUI ! Bah oui parce que les personnes illettrées, je pense pas qu'ils auront, qu'ils auront déjà cette culture de, d'utiliser telle, telle application, et je pense pas qu'ils ont la capacité à les manipuler.

HB : Vous est-il déjà arrivé d'abandonner ou de désinstaller une application de santé ?

E23 : Euh, non, parce que j'ai jamais téléchargé d'autres applications de santé.

HB : Êtes-vous déjà entrée en conflit avec ces deux applications ?

E23 : Non.

HB : Et, est-ce que vous savez comment vous protéger en cas de conflit ?

E23 : Conflit ?

HB : Un problème donné, par exemple, euh, un jour, vous voyez que vos données personnelles ont été affichées dans une publicité ou autres...

E23 : Peut-être oui, si ça arrive je vais faire quoi ?

HB : Est-ce que vous savez, s'il y a un problème avec ces applications, est-ce que vous savez... ?

E23 : Bah je vais appeler le service clients (rire).

HB : Est-ce que vous avez l'impression de bien contrôler ces applications-là ?

E23 : Euh, oui.

HB : Comment ?

E23 : Les contrôler ce qui veut dire les utiliser ou bien... ? Oui, parce que je ne trouve aucun problème dans la manipulation des deux applications, du coup oui je contrôle.

HB : Et aussi contrôle, comment dire, maîtrise d'usage. C'est-à-dire est-ce que vous utilisez bien ces applications ?

E23 : Euh, j'utilise des applications, en fait, j'utilise ; bon, ce que j'ai besoin, ce dont j'ai besoin dans ces applications, mais je ne cherche pas à les utiliser dans quelque chose d'autre dont j'ai pas besoin.

HB : Maintenant, l'inverse : est-ce que vous vous sentez contrôlée par ces deux applications ?

E23 : Contrôlée ? Non !

HB : Pourquoi ?

E23 : Je vois aucun contrôle !

HB : Contrôlée c'est-à-dire, euh, obsédée.

E23 : Oui ! Je pense que, pas vraiment, parce que...

HB : Vous ne pouvez pas vous en passer...

E23 : Euh, si, je peux m'en passer, mais je pense pas qu'ils me contrôlent en tant que personne.

HB : Pensez-vous qu'il y a une différence entre l'utilisateur marocain et un usager européen par exemple ?

E23 : Oui !

HB : Comment ? Quelle est cette différence ? Un usager bien sûr d'une application mobile, de santé.

E23 : Je pense que l'utilisateur, euh, européen, il saura, il sait plus pourquoi il utilise cette application, tant qu'il en a besoin, il va la, la, l'utiliser, et il saura plus la manipuler en fonction de ses besoins, mais par exemple un Marocain, je... je ne sais pas !

HB : Au sujet de vos données personnelles, est-ce que vous faites confiance à ces deux applications ?

E23 : Oui.

HB : Est-ce qu'il y a quelque chose qui pourrait arriver et briser cette confiance ?

E23 : Euh, j'arrive pas à penser à quelque chose.

HB : Pourquoi ?

E23 : Euh, bah je pense que c'est des applications que les gens utilisent beaucoup, que beaucoup de gens utilisent, du coup je pense pas qu'ils, qu'ils feront quelque chose pareille.

HB : Est-ce que vous êtes consciente que vous laissez des traces numériques derrière vous après chaque usage de ces deux applications ? Et, savez-vous ce qu'ils en font ?

E23 : Non !

HB : Pourquoi ? Vous n'avez pas fait des recherches ?

E23 : Non !

HB : Ça vous intéresse pas ?

E23 : Si ça m'intéresse mais ça, ça m'est jamais arrivé d'aller chercher.

HB : Êtes-vous préoccupée par la protection de vos données personnelles ?

E23 : Euh, pas vraiment.

HB : Pourquoi ?

E23 : Parce que j'ai, j'ai pas assez d'informations personnelles importantes que ces applications voudront utiliser, du coup...

HB : Avez-vous déjà consulté les conditions générales d'utilisation de ces deux applications ?

E23 : Jamais (rire).

HB : Pourquoi ?

E23 : C'est trop long. Parce que c'est trop long, c'est trop long à lire, je vais juste accepter, accepter, accepter...

HB : Et vous m'aviez dit au départ, en début de l'entrevue que, avant de télécharger une application, vous lisez les avis, vous lisez sa présentation ?

E23 : Oui.

HB : Et que pouvez-vous me dire, surtout sur, comment dire, sur la présentation de...

E23 : De l'application ?

HB : Oui, de ces deux applications par exemple ?

E23 : Bah les avis, bah je, les avis je les, je les lis pour savoir si cette application est bien ou pas, c'est tout mais à toi de choisir.

HB : Moi je parle de la présentation... Parce que dans Play Store, euh, on a tout d'abord la présentation de l'application, puis en bas on a les avis.

E23 : Oui.

HB : Donc ce que je voulais dire, est-ce qu'au niveau de cette présentation il y a des messages, qui vous séduisent, qui vous paraissent comme des promesses... ?

E23 : Non, pas vraiment. C'est surtout, c'est surtout la présentation, le, je vois, je regarde le, le nombre de téléchargements, s'il y a beaucoup de gens qui ont téléchargé, oui, et je regarde les étoiles.

HB : Avant de terminer l'entrevue, est-ce que vous avez quelque chose à ajouter ? Quelque chose sur laquelle vous voudriez revenir ?

E23 : Euh, non, pas vraiment.

HB : Sur ce, merci Manal pour votre temps...

E23 : Merci à vous !

HB : Et très bon courage pour vos études.

E23 : Merci.

VII.XXIV Entretien avec E24, Femme, 26 ans, usagère des applications mobiles de sport Samsung Health, de cycle menstruel Mon Calendrier et Flo, et de mesure de l'indice de masse corporelle Calcul d'IMC

Date et lieu de l'entretien : le 26/01/2020 à Rabat.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewée : E24 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 26 ans ; **Fonction :** responsable financière dans une société de conseil.

Durée : 55:08mn.

HB : Alors bonjour X. Tout d'abord, merci pour le temps accordé à cet entretien qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com. Vous savez bien que je travaille sur les pratiques info-com des usagers des applications mobiles de santé au Maroc. Avant de commencer cet entretien, est ce que vous acceptez à ce qu'il soit enregistré ? Sachant bien que son traitement serait fait dans l'anonymat et le respect des règles déontologiques scientifiques.

E24 : Oui, je suis d'accord.

HB : On commence par une brève présentation de votre part : dites-moi ce que vous faites, votre âge, vos études, domaine d'étude, etc.

E24 : Donc je me présente : je m'appelle X, je suis étudiante en doctorat aussi et je suis en parallèle responsable financière dans une société de conseil. Et je serai ravie de de vous aider dans votre thèse doctorale.

HB : Et votre âge ?

E24 : J'ai 26 ans.

HB : Et le domaine d'étude de doctorat ?

E24 : Le domaine d'étude c'est l'économie sociale.

HB : Parfait. Alors maintenant, je vais aborder vos usages d'internet en général et je voudrais savoir : depuis quand utilisez-vous internet ?

E24 : Depuis 2009.

HB : Et pourquoi cette date précisément ?

E24 : C'était la première fois qu'on a intégré à la maison l'internet.

HB : D'accord. Selon vous, quels sont ses avantages et ses limites ?

E24 : Les avantages, c'est l'accessibilité d'information. Ses limites, disant que qu'il nous prive de de profiter des des moments qui sont plus palpables.

HB : Et si vous utilisez internet pour vous informer, quels sont les sites que vous consultez le plus souvent ?

E24 : Google.

HB : Et pour communiquer ?

E24 : Les *social Media*, précisément ?

HB : Ce que vous voulez.

E24 : Oui, Facebook qui associé avec Messenger, et Whatsapp.

HB : Maintenant je vais aborder vos pratiques d'information dans le domaine de la santé et je voudrais savoir : premièrement, quelles sont les applications mobiles de santé que vous utilisez ? Vous pouvez jeter un coup d'œil sur votre téléphone pour me dire.

E24 : D'accord. Donc, le plus souvent je, je check chaque jour Samsung Health. Je suis un régime alimentaire et un certain nombre de sport par semaine. Donc, pour ça, je sais plus, les plus régulières. Et bien sûr les 2 applications pour le suivi des règles c'est Flo et Mon Calendrier. Et finalement, une application plus ou moins, que j'utilise une fois par mois pour regarder la stabilité de mon poids, Calcul d'IMC c'est de la masse musculaire.

HB : Elle s'appelle comment cette application ?

E24 : Calcul d'IMC.

HB : Ah, Calcul d'IMC. Est-ce que Samsung Health ne vous permet pas de vérifier votre poids ?

E24 : Oui, mais le XXX, le tour de taille, le tour, il ne le permet pas.

HB : Elle ne permet. D'accord. Est-ce que vous consultez des informations de santé sur internet ?

E24 : Bien sûr, bien sûr.

HB : Quels sont les sites que, où vous consultez ces informations ?

E24 : Généralement, je tape sur Google le problème exact et je consulte les divers sites, avant de faire attention à la source exacte.

HB : Et depuis quand utilisez-vous les applications que vous venez de mentionner ?

E24 : Depuis 2 ans. Depuis 2 ans.

HB : Selon vous, quelle est l'utilité de ces quatre applications ? Et est-ce qu'elles ont eu une influence sur votre quotidien ?

E24 : Samsung Health, elle m'a permis de calculer le nombre de calories que je consomme par jour, le nombre de pas effectués par jour. Et bien sûr, les 2 applications de suivi de mes règles pour savoir le temps de d'être prête émotionnellement (rire) avant l'arrivée des règles.

HB : Et, est-ce que ces applications sont adaptées à vos besoins en informations de santé ?

E24 : Pour le moment, oui. Mais bien sûr, il y a toujours en cas grave, en vacances, je consulte un médecin. Mais, mais parfois même je, je donne mon rapport par exemple la dernière fois, j'ai eu une infection urinaire, je suis partie chez mon gynécologue, elle a vu le rapport que j'ai généré à travers l'application.

HB : Quelle application ?

E24 : L'application Mon Calendrier exactement. Elle génère un rapport pour le donner au médecin.

HB : Et votre médecin, nous ne vous a rien dit à propos de ce rapport ? C'est-à-dire, est-ce qu'il avait apprécié le fait que vous lui dites que voilà vous avez eu un rapport d'une application ? S'il a mal interprété ceci ?

E24 : Non, non, pas du tout. Au contraire, il a vu que le cycle n'était pas régulier et tout. Donc, là il était obligé de faire des contrôles à l'aide de ce rapport. Au contraire, elle a été satisfaite.

HB : Et je voudrais savoir : que vous rapportent ces applications par rapport à d'autres ?

E24 : C'est juste par exemple, le cas de de l'application Samsung Health, c'était juste une coïncidence. Euh, quand j'ai acheté le téléphone, je l'ai remarqué, j'ai vu ses fonctionnalités, elle répondait à ce que j'avais besoin. C'est juste coïncidence. Mais par contre, le suivi des règles, c'était une demande. Donc, j'ai fait une recherche pour faire le suivi, j'ai vu 2 applications les plus notée et je les ai téléchargé.

HB : Donc, une demande, c'est à dire un besoin ?

E24 : Oui.

HB : Si j'ai bien compris, vous avez eu un besoin et puis vous avez cherché quelle est, quelles sont les applications les les plus recommandées, les plus utilisées ?

E24 : Oui, exactement.

HB : Parfait. Euh, comment cherchez-vous ces informations, les informations de santé sur ces applications-là ? Est-ce qu'elles vous envoient, comment dire, des des notifications ou bien il y a une méthode spécifique pour chercher l'information au niveau de chaque application ?

E24 : Pour être sincère, moi je désactive les notifications pour ne pas recevoir beaucoup de notifications par jour.

HB : Pourquoi ?

E24 : Mais quand j'ai besoin, je peux très bien ouvrir l'application le moment où je veux, pour pour avoir un rapport détaillé de la journée. Bien du moins, ça dépend de l'application et du besoin.

HB : Et qu'est-ce que vous avez avec les notifications ?

E24 : Je désactive dès que je télécharge l'application. Je désactive la notification pour ne pas être dérangée sincèrement.

HB : Est-ce qu'il y a des astuces que vous utilisez pour trouver la bonne information sur ces applications ? Ou bien, y'a pas d'astuces, tout est clair ?

E24 : Tout est clair, tout est clair. Pour être sincère, je sais parfois le bouche-à-oreille, tu as une application, par exemple, moi je vais te recommander cette application de Samsung Health. Par exemple, je vais t'expliquer des spécificités de cette application, ça va m'intéresser. Donc automatiquement, je la télécharge. Sinon, je cherche sur Google où je vois les recommandations.

HB : Ce que je voulais dire, euh, est ce qu'il y a au niveau de ces applications par exemple, une barre de recherche ?

E24 : Oui.

HB : Euh, là où vous pouvez saisir ce que vous voulez chercher ou bien tout est clair, y'a pas de barre de recherche ? C'est à dire voilà, tout est bon, vous avez des résultats escomptés que vous souhaitez ? Et c'est tout, donc, y a pas vraiment de des astuces ou des ruses pour chercher la bonne information ?

E24 : Je crois qu'il y a une rubrique « questions » qu'on peut chercher si on veut, les informations complémentaires. Mais généralement,

HB : Alors, rubrique « questions », c'est dans quelle application ?

E24 : Je crois sur toutes les applications. Je pense que je cherche vraiment si l'application n'est pas si simple à manipuler, à accéder.

HB : D'accord. A partir de quel objet connecté utilisez-vous ces applications ?

E24 : Sur mon smartphone.

HB : Et à quelle fréquence ? Donc là vous avez déjà répondu. Donc, si j'ai bien noté pour le Samsung Health, c'est quotidiennement. Et le IMC c'est en cas de besoins ?

E24 : En cas de besoins. Juste pour voir le suivi du poids et.

HB : Et pour les applications de règles ?

E24 : Quotidiennement, vu qu'il y a des spécificités qu'on doit renseigner chaque jour. Par exemple, c'est clair, c'est des spécificités féminines.

HB : D'accord. La question que je me pose : pourquoi deux applications ?

E24 : Pourquoi deux applications, parce que

HB : Deux applications de gestion de règles.

E24 : Je voulais juste, vu que j'ai un problème de de règles qui ne sont pas irrégulières, je voulais juste voir la fiabilité d'une application par rapport à une autre. Donc, je les ai installé toutes les deux, je je renseigne toutes les deux.

HB : A titre complémentaire ?

E24 : Voilà. A titre complémentaire. Et je les ai gardé, les deux applications sans négliger l'une ou l'autre.

HB : Et comment dire, est-ce qu'elles vous donnent toutes les deux 2 les mêmes résultats.

E24 : Oui, les mêmes résultats.

HB : Dans ce cas, pourquoi ne pas se contenter d'une seule ?

E24 : Je sais pas. C'est une habitude. Je crois (rire) une mauvaise habitude.

HB : Et à partir de quel endroit utilisez-vous ces applications ? C'est-à-dire, est-ce que à partir chez vous, à la rue, à la salle sport, n'importe où ?

E24 : Généralement soit au travail, soit à la maison.

HB : Pourquoi ?

E24 : Euh, tu as plus le temps. Par exemple, le temps libre dans, de ta pause déj, ou bien tu es à la maison, tu es reposée, tu peux consulter ces applications.

HB : Et grosso modo, quelles sont les informations que vous attendez à partir de ces quatre applications ?

E24 : Cela veut dire ?

HB : Qu'est-ce que vous attendez en termes d'informations ? Par exemple, au niveau de Samsung Health, quelles sont les informations que vous voulez qu'elle vous fournisse ?

E24 : Généralement, les informations dont j'ai besoin. C'est plus le rapport calorique que, de mes repas par exemple. Elle donne même le chaque, chaque jour, le nombre de calories, le la cadence de perte de poids. Si tu veux stagner, le nombre de d'heures de sport. Donc.

HB : Et pour euh, j'arrive toujours pas à retenir son nom, IMC ?

E24 : L'IMC c'est plus la masse corporelle et pour Flo et Mon Calendrier, c'est le suivi du cycle.

HB : En général, est ce que vous cherchez des informations de santé qui ne sont pas faciles à trouver au Maroc ou à aborder avec d'autres personnes ? Des informations des fois qui peuvent

choquer la société marocaine, qui sont sensibles, qui sont de l'ordre de, entre parenthèse, *hchouma* (honteux), etc.

E24 : Oui, oui, oui, bien sûr. Quand, avant de consulter mon gynécologue, j'ai consulté le type d'urine, la couleur le type de douleur. Oui, oui avant de de voir mon gynécologue.

HB : Et selon vous, pourquoi ? Comment dire, euh, vous les aviez consulté bien sûr avant de voir le gynéco et pourquoi vouliez, vous n'avez pas demandé l'avis votre maman, de votre sœur ?

E24 : Chacun sa spécialité. Déjà, pourquoi, on est une génération qui est connecté, je crois le 2.0 ? On en est nommé 2.0. Je voulais avoir une idée, c'est possible pour avoir une idée plus ou moins plus fiable. Si je demande à ma mère, c'est, c'est, chaque maladie diffère d'une personne à une autre. Donc, si je consulte l'internet, je crois que parfois c'est des c'est des informations communiquées par les spécialistes.

HB : Qui vous dit qu'elles sont communiquées par les spécialistes ?

E24 : Je crois (rire), je crois. Mais moi, quand j'ai consulté mon médecin, j'avais des informations au préalable. Donc, euh je crois que si c'est plus ou moins fiables.

HB : Et est-ce que vous vous souvenez des, des sites, de forums ? Je ne sais pas où est-ce que vous avez consulté, des groupes des sur les réseaux sociaux où vous avez consulté ces informations ?

E24 : Sincèrement, vous savez que Google il vous, il vous suggère là où il veut vous guider. Donc, les trois premiers sites généralement. Mais le nom exact, je ne me rappelle pas.

HB : Est-ce que vous utilisez d'autres sources d'informations en parallèle par rapport à ces applications-là ?

E24 : Des spécialistes dans le domaine. Soit santé, soit...

HB : C'est à dire des professionnels de santé ?

E24 : Oui. Des professionnels, des médecins, des docteurs, donc euh.

HB : Et pourquoi ces spécialistes précisément ?

E24 : Ils ont, ils sont spécialistes dans le domaine. C'est automatiquement si tu as une maladie, donc tu essayes de de cibler là où il, là où il y a le mal pour voir le spécialiste de de la maladie ou consulter un médecin.

HB : Est-ce qu'il vous arrive, donc vous m'avez donné l'exemple de du problème d'urine, est-ce qu'il vous arrive de trouver des informations vraiment cruciales est importantes au niveau ces applications-là ? Mis à part l'exemple de de l'urine.

E24 : Oui. Par exemple, la dernière fois, j'ai eu une chute de vitamine D et de magnésium, et j'avais des doutes si c'est des maxi du magnésium, j'avais une une une information préalable. Donc, quand j'ai consulté mon médecin et j'ai su la raison pourquoi y avait une chute de tension, etc., j'ai même consulté des, des informations disant des astuces grand-mère, pour pour compléter le les médicaments et tout ce qui est chimique.

HB : Est-ce qu'il y avait, qu'elle était l'application qui vous a dit que voilà il s'agit bien de chutes de vitamine D, ou bien vous m'aviez dit ?

E24 : Google (rire).

HB : Est-ce qu'il vous arrive de trouver des informations contradictoires de santé sur ces quatre applications que vous utilisez ?

E24 : Je n'ai jamais fait attention à ça, ce. Je sais pas.

HB : Pourquoi ? Pourquoi vous n'avez jamais fait attention ?

E24 : Heu, je n'ai jamais fait attention parce que je n'ai jamais eu recours à une information critique pour ces 4 applications. Pour le moment, j'ai vu, oui j'essaye de voir avec mon médecin des règles, des régléments de mes règles de cycle. Mais, je n'ai pas encore pointu sur le problème, puisque je suis pas mariée, je ne suis pas toujours intéressée par le fait de voir comment le problème, s'il y a un risque. Donc, je sais pas je peux pas répondre.

HB : Et jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations présentées au niveau de ces applications ?

E24 : Quand même. Je prends en considération. Donc, je peux même vous donner le taux de qui est de 70% ou 80%.

HB : C'est-à-dire, comment faites-vous savoir que ce qui est écrit sur ces applications est fiable ?

E24 : C'est le résultat, le résultat. Après, après le suivi de

HB : Lorsque vous me dites le résultat, c'est à dire ?

E24 : C'est-à-dire, je voulais maigrir, je voulais je voulais perdre 10 kilos de mon poids, je les ai perdu. On peut aller de cette application.

HB : Quelle application ?

E24 : Samsung Health. Je ne voulais pas faire un régime très brut ; donc, c'était, c'était je suis très satisfaite de l'application.

HB : Quelle est l'influence des informations retrouvées sur ces applications ? Sur vos actions, décisions et activités quotidiennes ?

E24 : Pour être sincère, malgré qu'on est, je suis une génération connectée, certes je bouquine, certes je consulte des sites des des informations. Mais là où il y a un problème critique de santé, je suis obligée de voir un médecin. C'est juste que j'ai eu une information préalable avant de voir mon médecin pour être un peu plus familiarisée avec mon corps. Et si j'ai des questions, je je les aurais au préalable.

HB : Et est-ce que ces quatre applications disposent d'une plateforme qui permet à leurs usagers de communiquer entre eux ?

E24 : Je ne sais pas. Je ne sais pas. Euh, généralement comme je vous ai dit, si je veux consulter une information concernant le, ma santé je le je, je ne vais jamais vers un forum, mais je demande je je lance une discussion pour avoir des avis des autres. Je préfère avoir une une information que je crois qu'elle rédigée par un spécialiste voire mon médecin, que voir avec des des gens. Parce que mon cas, il peut être différent des autres, malgré qu'on a la même maladie.

HB : Du coup, est ce que vous avez déjà communiqué avec un autre usager de ces applications ?

E24 : Oui.

HB : Alors, communiquer, ce que je veux dire, est-ce que à l'intérieur de l'application ou bien en dehors ?

E24 : En dehors. Soit de bouche à oreille, soit.

HB : Et qu'est-ce que vous avez échangé ? Qu'est-ce que vous avez dit entre vous ?

E24 : Par exemple, j'avais une amie qui avait l'intérêt de perdre du poids, je lui ai recommandé la même application. Donc, ça dépend si je trouve une connaissance qui a l'intérêt de l'application que je consulte déjà, que j'ai déjà utilisée, que je trouve qu'elle est fonctionnelle, je la recommande bien-sûr.

HB : Est-ce que votre usage de ces quatre applications avait influencé votre, vos pratiques en communications ? C'est-à-dire, ce que vous dites aux autres, la manière avec laquelle vous communiquez, etc. ?

E24 : Oui, oui. Par exemple, si on parle d'un régime alimentaire, je peux très bien leur dire pour que, si vous calculez vos kilocalories consommées par jour, ça peut aider, ça peut motiver. Comme ça, tu maîtrises par exemple si tu as mangé durant la matinée XXX, donc l'après-midi et le dîner, tu vas maîtriser XXX, bien-sûr. C'est des arguments que tu peux générer à l'aide de l'application que tu as fait.

HB : Est-ce que le fait d'utiliser ces quatre applications vous a-t-il permis d'établir des relations avec d'autres usagers de ces applications-là ?

E24 : Non. je vous ai déjà dit que je n'ai jamais eu la chance de communiquer avec, un forum des usagers.

HB : Oui, mais il se peut que par hasard, comme l'exemple que vous venez de me donner, vous avez trouvé, rencontré par hasard un usager ou une usager de la même application.

E24 : Bien-sûr.

HB : Et dans ce cas, sur quoi vous avez échangé ? Mis à part l'exemple que vous venez de me citer, est-ce qu'il y a eu par exemple une sorte de, comment dire, de concurrence ?

E24 : Oui.

HB : Entre vous et eux ?

E24 : Oui, bien-sûr, bien-sûr. Il y avait même par exemple, je vais citer une autre application dont je ne me rappelle pas le nom, par contre, celle-là est plus utile. Tu peux, tu peux même intégrer des plats marocains qui sont déjà enregistrés, que tu ne peux pas calculer toi-même et tout. Oui, bien-sûr.

HB : Abordez-vous, avec des personnes que vous connaissez bien sûr, des sujets de santé considérés comme tabous au Maroc ?

E24 : Oui, avec ma sœur, avec mes amis, avec des collègues, oui.

HB : Alors, donnez-moi des exemples si cela ne vous dérange pas.

E24 : Bien-sûr. Par exemple.

HB : Quels sont ces sujets ? De quelle manière vous les abordez... ?

E24 : On aborde par exemple les risques des relations non protégées. On peut parler, par exemple avec mes amies qui sont mariées de la pilule, comment être protégée, comment avoir, de ne pas prendre de risques. Bien-sûr.

HB : Au niveau de ces applications, est-ce que vous utilisez votre nom et prénom réels ou bien un pseudonyme, vous restez anonyme ? On ne vous demande pas d'enregistrer de nom ?

E24 : Si, si, c'est obligatoire. Mais généralement, je ne mets ni de prénom ni de nom. Je le réduis en trois lettres.

HB : Alors, au niveau de toutes les applications ?

E24 : Oui.

HB : Pourquoi ?

E24 : Pour la confidentialité. Sachant que normalement, ils ne pourront pas le, mais c'est très confidentiel les informations. Je prends jamais de risque, c'est un instinct (rire).

HB : Instinct, c'est-à-dire, vous avez eu déjà une mauvaise expérience en matière d'abus de données personnelles ?

E24 : Non, jamais, jamais, jamais. Le premier jour où on a intégré l'internet, ils disent toujours qu'il y a le risque pirater le compte. Malgré que c'est des utilisations quotidiennes, mais généralement j'utilise les trois lettres de mon nom.

HB : Et au niveau de ces quatre applications, est-ce que vous utilisez, vous renseigner plutôt vos vraies données personnelles ? Si par exemple l'application vous demande, voilà, quel est votre poids ? Quel est votre âge ?

E24 : Oui. Déjà, déjà l'intérêt de de cette application c'est pour le calcul XXX. Si je donne des fausses informations, je vais, je vais rien dire. Il faut euh, faux résultats.

HB : Qu'est-ce qui vous motive à utiliser ces quatre applications ?

E24 : C'est au quotidien. C'est de l'information gratuite (rire).

HB : Et selon vous, quel est l'intérêt de ce genre, de ces applications ? Est-ce que vous pensez qu'elles sont adaptées à l'usage et marocain, à notre situation au Maroc ?

E24 : Pour être sincère, pour mon cas, je n'ai pas eu de problème très grave. C'est ce que je vous ai dit. Quand il y a un problème grave, si c'est par exemple j'étais obèse ou j'avais des problèmes de diabète, de cholestérol, je vais pas me, jouer de, sur le risque de ma santé et ne pas voir une nutritionniste, un spécialiste dans le domaine. Par contre, c'est juste pour moi, pour me faire plaisir, je peux très bien équilibrer mes repas, bien manger et au même temps, de bien calculer les calories consommées par jour. Donc, oui.

HB : Et selon vous, est-ce qu'elles sont faites pour le contexte marocain ? C'est-à-dire, est-ce qu'elles conviennent à l'utilisateur marocain ?

E24 : Je crois que tout convient pour tous types de personnes habitant dans les 4 coins du monde.

HB : Pourquoi ?

E24 : Si c'est c'est général. Les légumes et les fruits et les viandes et les poissons qu'on consomme sont, sont semblables sur les 4 coins du monde.

HB : Donc, et même pour, pour les les applications de règles, etc. ?

E24 : Effectivement, ça concerne de chaque femme. Ça dépend de chaque femme et son cycle, ses spécificités, etc.

HB : Est-ce que ces applications vous ont permis de d'apprendre ou d'améliorer vos connaissances dans le domaine de la santé ?

E24 : Si on parle de l'équilibre alimentaire, oui. Il est pris en considération de de santé de du domaine de santé oui, je dirai oui.

HB : Et, mis à part l'équilibre alimentaire ?

E24 : Je crois pas. Pour être spécialiste dans le domaine, il faut vraiment faire des études. Faut, il faut être agréé pour pour dire que j'ai appris et je peux donner des ...

HB : Conseils ?

E24 : Des conseils fiables, voilà.

HB : Pensez-vous que ce type d'application à sa place dans l'éducation pour la santé au Maroc ?

E24 : Oui, oui.

HB : Dans quel sens ?

E24 : Nous aussi on souffre de l'obésité. Notre alimentation quand même elle n'est pas trop saine. C'est très bonne mais pas saine. Donc oui, on en a besoin.

HB : Et pour les applications de des règles ?

E24 : Oui, bien sûr. C'est le suivi. Chaque femme a besoin de suivre ses règles. C'est, c'est primordial pour leur vie.

HB : Est-ce que vous pensez que ces applications constituent une solution pour remédier aux disparités d'accès aux soins de santé au Maroc ?

E24 : Je ne crois pas. Je suis très contre. Je, le spécialiste c'est primordial. C'est ni le seul qui pourra constater et diagnostiquer la maladie *oula* (ou) le besoin ou quand c'est grave. Mais quand on peut remédier à une certaine maladie qui a est assez moins grave, bien sûr. Un peu ce que je ferai à des applications. Mais je te vois jamais mépriser les soins.

HB : Ce que je voulais dire, c'est que vu le taux entre parenthèse flagrant de la pauvreté au Maroc, on pourrait un jour se dire bah tiens, c'est une solution. C'est-à-dire, au lieu qu'une pauvre famille aille,

E24 : Elle se déplace.

HB : Je ne dirais pas gaspiller de l'argent, mais il y a quand même des frais des soins de santé. Ils peuvent s'en passer et utiliser par exemple l'application de gestion de règles, ou l'autre, voilà.

E24 : Oui, mais si on fait l'application de gestion de règles, on aura besoin des spécialistes pour la lecture de ce rapport. Donc, je crois pas, je crois pas que c'est possible de mépriser le, l'importance du médecin.

HB : Maintenant, que représentent ces applications pour vous en tant que Sarah ?

E24 : C'est mon quotidien ? Elles font partie de mon quotidien.

HB : Selon vous, est-ce que ces applications sont innovantes ?

E24 : Dès que j'ai j'ai commencé à les utiliser. Oui, il y eu des, des innovations. Mais pour être sincère, dans le besoin que j'avais pour pour pour se référer à ses applications, dès le départ il, *zaama* (genre) je l'ai senti

HB : Etaient satisfaisantes ?

E24 : Oui, j'étais satisfaite. Donc, s'il y a une actualisation ou une mise à jour, c'est rare les fois où je cherche qu'est-ce qu'ils ont amélioré. Et déjà je suis satisfaite.

HB : Et si je vous dis que, quelles sont les choses à améliorer, que vous souhaitez obtenir ?

E24 : Pour le moment, je suis satisfaite.

HB : Avez-vous un sentiment d'appartenance à une communauté des usagers des applications ?

E24 : Oui, XXX.

HB : Pourquoi ? Dans quel sens ?

E24 : Comme je vous ai dit, elles font partie de mon quotidien. Il y a un petit quart d'heure par jour réservé à ces applications pour me renseigner pour, voir le suivi de ma santé de, de, etc. Dans le cas, oui, je fais partie de cette communauté.

HB : Selon vous est-ce que le fait d'utiliser ces applications demande une formation spécifique, des connaissances spécifiques ?

E24 : Oui, bien sûr. Par exemple, pour utiliser Samsung Health, tu as besoin de renseigner ton âge, la taille, le poids ; pour avoir le l'utilité d'une information qui va te te servir.

HB : Et mis à part ceci, est-ce qu'il y a quelque chose que que l'utilisateur marocain entre parenthèses devrait maîtriser, devrait savoir pour faire un bon usage de ces applications ?

E24 : Ça dépend, ça dépend de chaque application.

HB : Et vous arrive-t-il de ne pas suivre les conseils ou les directives de ces applications ?

E24 : Bien sûr (rire). Quand tu quand tu manges un gâteau qui qui n'est pas permis dans un régime alimentaire, bien sûr que je ne suis pas le les consignes.

HB : Et mis à part la bouffe, est-ce qu'il y a d'autres exemples ?

E24 : Euh, il y a les pas par exemple. Je dois marcher minimum 6000 pas par jour. Je les respecte pas au quotidien(rire). Il y a des jours où je les dépasse, il y a des jours que je pars en taxi au travail et je veux prendre un taxi au travail. Oui bien sûr.

HB : Et pour les deux exemples que vous venez de me citer, pourquoi vous n'obéissez pas à ces directive-là ?

E24 : Ça dépend du stress, ça dépend de l'heure que je sors du travail, ça dépend de mon réveil. Quand je me réveille tardivement, je peux pas marcher jusqu'à mon travail. Je dois prendre en considération, je dois me réveiller un peu plus tôt pour marcher et profiter de d'une bonne matinée.

HB : Et pour l'exemple du gâteau ?

E24 : Pour l'exemple du gâteau, il y a des jours où lâche, où on veut profiter de de de nos gourmandises préférées.

HB : Et comment dire, après, vous renseignez au niveau de l'application que.

E24 : Bien sûr, je suis très honnête (rire).

HB : Et elle vous demande de faire plus d'exercices ou quelque chose de genre ?

E24 : Effectivement, oui.

HB : D'accord. et quel type de données personnelles ces applications vous demandent d'échanger ? Pour les quatre. Vous pouvez me donner cas par cas, c'est-à-dire, Samsung Health, voilà ce que je devrais échanger...

E24 : Samsung Health : l'âge. Mais je me rappelle pas puisque c'est deux ans que je suis inscrits dans ces applications. Donc, je vais essayer de me rappeler : l'âge, le poids, les la fréquence d'activité si je suis très active, le nombre de jours que je je practice mon sport et oui, le le combien je bois d'eau par jour, combien de litres, combien de verres. Donc, il y a des spécificités. Et pour l'IMC, c'est plus les centimètres tour de taille de XXX etc. Et pour le suivi des règles, c'est l'âge, c'est le nombre de jours des règles, c'est moyennement le le cycle qui dure combien de jours, c'est c'est plus des spécialités pour chaque cas.

HB : Et pour l'exemple de boire de l'eau, au cas où vous oubliez de boire de l'eau ou bien vous n'avez pas bu la quantité nécessaire, est ce que l'application vous avertit ?

E24 : Je désactive la notifie, j'ai désactivé toutes les notifications. Donc, je ne sais aucune notification.

HB : Mais au cas où vous accédez à l'application, elle vous le signale ?

E24 : Oui, oui.

HB : Et dans ce cas vous partez vite boire de l'eau ?

E24 : Bien sûr, j'essaie. Parfois, j'essaie parfois je je ferme les yeux et je me dis ça c'est toujours d'exception je suis pas obligée de respecter les 2 litres.

HB : Est-ce que le partage des données personnelles au niveau de ces quatre applications est vraiment favorisé ? C'est-à-dire, est-ce que ces applications encouragent les usagers à partager leurs données personnelles ?

E24 : Si on prend en considération c'est données qu'on renseigne et tant que personnelles. Mais, c'est utile pour avoir des résultats pertinents

HB : Autorisez-vous la géolocalisation de votre téléphone ?

E24 :

HB : Pourquoi ?

E24 : Non, euh. Pourquoi ? C'est pour la batterie. Ça consomme plus de de batterie pour l'autonomie du téléphone.

HB : Et qu'est-ce que vous ne souhaiterai pas, ou bien vous accepterez, vous ne désirerez pas ou n'accepterez pas, vous n'appréciez pas comme évolution de ces quatre applications ?

E24 : D'être payantes c'est c'est c'est le seul qui me qui me choque maintenant par mes idées.

HB : Avez-vous déjà informé les concepteurs ces applications de cela ? Les personnes ou bien les sociétés qui ont conçu ces applications, est ce que vous l'avez, vous les avez déjà dit que voilà j'aimerais que cette application soit toujours gratuite ? Et ce que j'aimerais cette évolution là j'aimerais pas ceci ?

E24 : Non, non.

HB : Pourquoi ?

E24 : Pour le moment, je suis satisfaite du produit, du service rendu. Et le jour où elle sera payante, oui je sais, si ça sera le cas, je peux les contacter, je peux penser à ce sujet.

HB : Avez-vous déjà eu un malentendu avec un médecin marocain à cause de l'une des applications que vous utilisez ?

E24 : Non. je vous ai dit que le cas où je j'ai rendu mon rapport à mon médecin était satisfait.

HB : C'était l'unique cas.

E24 : Oui, c'était l'unique l'expérience.

HB : Est-ce que vous jugeriez utile de recommander ces applications à d'autres personnes ?

E24 : Oui.

HB : Pourquoi ?

E24 : Je suis très satisfaite et elles répondent très bien à mes attentes. Donc, automatiquement je les recommande pour chaque personne qui ont le même besoin que j'ai.

HB : Et comment vous les recommander ?

E24 : De bouche à oreille, sinon par les réseaux sociaux, par une discussion qu'on partage sur les réseaux sociaux.

HB : Des discussions, c'est-à-dire ?

E24 : Soit privées, soit entre groupes en public.

HB : Et généralement, à qui vous recommandez l'usage de ces applications ?

E24 : Généralement, c'est quand je lis un commentaire sur un groupe, un besoin d'une personne sinon par une amie par des amis par des des collègues.

HB : Et concrètement, est-ce qu'il vous est-il déjà arrivé de convaincre quelqu'un pour utiliser ces applications ?

E24 : Oui, plusieurs, plusieurs personnes.

HB : Donnez-moi un exemple. Comment vous les aviez convaincu ?

E24 : Par exemple, il y avait une fille qui, une collègue à moi qui voulait se marier et elle avait un déséquilibre de règles. Donc, je lui ai conseillé avant de voir son médecin, au moins renseigner 3 ou 4 mois avant pour savoir le cycle. Autre exemple, c'est c'est une autre amie qui avait déjà par coïncidence un téléphone Samsung, vu que cette application Samsung Health, elle n'est conforme que pour les applications Samsung, des téléphones Samsung. Donc, je lui ai recommandé de juste activer, c'est automatique sur chaque téléphone Samsung. De l'activer, de renseigner chaque jour si ces ces informations pour avoir le le le résultat attendu.

HB : Et selon vous, est-ce que vous, comment dire, euh est ce que vous jouez un rôle dans le fonctionnement de ces applications ?

E24 : A ce que je sais, chaque usager, il participe pour gain de de cette communauté et C'est...

HB : Alors, que voulez-vous dire par communautaire ? Les usagers ou bien l'entreprise.

E24 : Non, l'entreprise bien sûr, l'entreprise. Et pour être fonctionnelle pour, pour le la gratuité de de ce service, quand j'accède à l'application c'est, c'était ouvert pour la société.

HB : Dans quel sens ? C'est-à-dire, comment, qu'est-ce qui leur fait gagner de l'argent sur votre dos ?

E24 : A ce que je sais, juste le fait de cliquer et ouvrir l'application, de de prendre ton temps de de consulter l'application et de voir ses, ses, les utilités de l'application, voilà, ça ça génère des gains pour la société. A ce que je sais, si je me trompe là...

HB : Oui mais, dans quel sens ? C'est à dire comment vous savez ?

E24 : Je sais ce que je sais. Il y a toute société qui ouvre la porte a un bénéfice de retour. Et si elle est gratuite, donc elle génère des bénéfices d'une manière indirecte. Et je crois le seul la seule manière qui qui qui qu'ils bénéficient à générer des gains c'est l'accessibilité de nous, les usagers de cette application.

HB : Au niveau des réseaux sociaux que vous utilisez, des groupes, etc. ou bien s'il vous arrive de de consulter des forums, est-ce qu'il vous arrive déjà ou bien un jour, vous est-il déjà arrivé de de voir des discussions autour de ces applications ?

E24 : Oui, bien sûr, plusieurs fois.

HB : Dans ce cas, est ce que vous pouvez me donner un exemple ? Qu'est-ce que vous faites ?

E24 : Moi, je j'avais un groupe de filles qui s'intéressent. C'était un groupe de filles marocaines

HB : Il s'appelle comment ?

E24 : BBG Régime je crois (rire). Euh, oui il se peut que je coïncide avec une discussion pareille. Là, ils recommandent des applications pour le suivi alimentaire et des calories.

HB : Et qu'est-ce que vous faites dans ce cas ? Est-ce que vous contribuez à la discussion ?

E24 : Généralement, il est déjà, il est déjà proposé je ; généralement, dans dans dans plusieurs cas, il est déjà proposé sur des commentaires de d'autres personnes.

HB : Lorsque vous dites : « Déjà proposé », de quelle application s'agit-il ?

E24 : De Samsung Health.

HB : Et pour les autres ?

E24 : IMC rarement, vu que normalement, un IMC c'est plus le calcul de la masse corporelle. C'est, c'est pour les personnes qui effectuent du sport, pour avoir quelques rapports entre la masse musculaire et du corps, du corps.

HB : Comment dire, sous quelle forme ces discussions-là sont faites ? Est-ce qu'il s'agit d'un simple échange de points de vue ou bien ?

E24 : De recommandations. Je complète. Je complète la question (rire) soit sur une simple discussion soit une recherche de recommandations pour certaines filles qui adhèrent au groupe.

HB : Et puis, au niveau des commentaires, est-ce que les, les gens font des commentaires comme ça pour, voilà aussi leur expérience, ils recommandent ou bien chacun défend l'application qu'il utilise ?

E24 : Généralement, c'est le cas, parce qu'on, je ne sais pas, c'est une influence de de l'application. elle te booste à défendre une, à défendre cette application comme tu l'as déjà expliqué, tu te sens quand tu fais partie de cette communauté. Tellement tu le tu as le, l'habitude de l'usage quotidien que tu fais partie de cette de cette application, tu la défends : « là, oui, elle répond à mes attentes ». C'est plus un débat que quelques recommandations.

HB : Mis à part le fait de l'usage quotidien, comment l'application booste quelqu'un à la recommander, à jouer l'avocat entre parenthèses ?

E24 : Quand on a un résultat attendu, quand on est satisfait, je crois qu'automatiquement on recommande l'application.

HB : Avez-vous déjà remarqué si un usager exprime sa volonté à agir ou à influencer, l'un sur l'autre, au niveau ces discussions-là ?

E24 : Oui, plusieurs fois.

HB : Est-ce que vous pouvez me donner un exemple ? De quelle application s'agit-il ?

E24 : Je ne me rappelle pas des applications, mais c'est plus le débat de des applications concurrentes, de Samsung Health par exemple, euh ça se peut de défendre d'autres applications qui sont accessibles que sur Android, que sur Play Store. Euh, ça se peut de d'échanger, comme je vous ai déjà donné l'exemple, une application qui donne le détail même des plats préparés par chaque pays des plats marocains, des plats indiens, etc.

HB : Est-ce qu'il y a déjà eu des malentendus entre les usagers au niveau de ces discussions ? Sur une application donnée ?

E24 : Je sais pas. Je ne je n'étais jamais là, je ne rentre jamais dans le forum des discussions des usagers. Je ne sais pas.

HB : Au niveau des réseaux sociaux ?

E24 : C'est juste un débat de défendre le l'usage de chaque application.

HB : Est-ce qu'il y a des codes de discussion les usagers, sur ces réseaux sociaux-là, sur une application ?

E24 : Je ne sais pas. Vu la simplicité de ces applications, il n'y a pas un code spécifique pour chose, pour chaque.

HB : Pensez-vous que le taux élevé d'analphabétisme au Maroc constitue une contrainte à certaines personnes, que ce soit pour utiliser les applications pour bien s'exprimer au niveau de ces dispositifs ?

E24 : Bien sûr, bien sûr. Je ne vous donne pas un exemple d'un alphabet ,mais j'ai une amie qui n'a pas étudié le français, sa 2^{ème} langue c'est l'anglais, et y'a des applications que j'utilise qui sont en français et il n'y aura pas *dik* (cette) accessibilité et l'utilité de de d'appliquer de d'utiliser *had* (ces) les applications et de profiter de leur service.

HB : Et vous est-il déjà arrivé d'abandonner ou désinstaller une application de santé ?

E24 : Non, non.

HB : Etes-vous déjà entrée en conflit avec l'une de ces applications-là ?

E24 : Non.

HB : Et savez-vous comment vous protéger en cas de conflit ?

E24 : Non. vu que je, je ne participe jamais à des forums de discussions ; donc je cherche pas savoir les conflits, gestion de conflits en cas de.

HB : Moi je parle de conflit avec, par exemple l'application, c'est-à-dire : la société détentrice de l'application.

E24 : Je n'intègre pas des informations aussi importantes, par exemple pour des achats en linge j'intègre les informations de ma carte bancaire, chose qui est très confidentielle. Par contre, renseigner mon âge, mon poids n'est pas des informations aussi confidentielles.

HB : Euh, vous avez, est-ce que vous avez l'impression de bien contrôler ces applications ou bien l'inverse c'est elles qui vous contrôlent ?

E24 : Le contraire pour moi. Bah, oui elles contrôlent mon bien-être.

HB : Dans quel sens ?

E24 : Dans le bon sens (rire). Elles contrôlent mon alimentation, donc elles me contrôlent dans le bon sens.

HB : Est-ce que vous pensez qu'il y a une différence entre un usager marocain et un usager étranger ?

Bien sûr.

HB : Dans quel sens ?

E24 : Dans le sens où on n'a pas la culture de l'usage de ces applications ; même la peur d'avoir une information erronée. On n'est pas toujours sûr de la fiabilité de la source de cette information. Par contre, je crois qu'un usager français sont habitués et sont même dirigés vers des forums spécialistes. Par exemple, là tu me demande avec le nom de forum que je que je consulte, je n'ai aucune aucun nom en tête. Par contre, un usager étranger, il est bien orienté, il est bien éduqué sur sur une des habitudes pareilles.

HB : Lorsque vous dites on n'a pas la culture d'utiliser ces applications-là, selon vous, pourquoi on n'a pas cette culture-là ? A l'instar bien sûr, socio-culturellement, est-ce qu'il y a eu un problème au niveau de notre éducation ? Au niveau, je ne sais pas, de nos discussions avec nos parents avec notre entourage. Qu'est-ce qui cloche pour qu'un marocain n'ai pas cette culture d'utiliser cette application ?

E24 : Malheureusement, on est une génération qui est connectée et l'éducation nationale elle est consciente que on est une génération très connectée. La différence entre notre société et la société étrangère, disant européenne pour être très proche à notre culture, l'enfant il est éduqué sur l'utilité de l'internet, l'utilité de de cette technologie très développée sur sur les forums spécifiques qu'ils doivent consulter, etc. Par contre, le l'enfant marocain, on n'est pas sensibilisé et orienté vers des utilités pareilles.

HB : Quelle différence faites-vous entre le partage de données personnelles et le partage des données personnelles de santé ?

E24 : Le partage de données personnelles, je dirai par exemple le partage de ma carte bancaire et son mot de passe. Pour réserver un hôtel, j'ai besoin de mon passeport. Par contre, le partage de des informations personnelles de santé c'est plus et ce n'est pas trop confidentiel. Donc c'est là c'est la confidentialité de la confidentialité des informations. C'est une double confidentialité, c'est la différence.

HB : Au sujet des données personnelles, est-ce que vous faites confiance aux applications que vous utilisez ?

E24 : Oui, vue que je ne divulgue pas les informations aussi confidentielles par rapport à ma santé, par rapport à.

HB : Est-ce qu'il pourrait un jour, il y aurait voilà, quelque chose qui pourrait arriver et briser cette confiance-là ? Si oui, quelle serait cette chose-là ?

E24 : Je ne dirai rien de spécifique. Je crois que tellement il y a beaucoup d'applications. Si un jour, je ne sais pas. Il y a une certaine diversité d'applications que même si cette relation est brisée, on peut faire recours toujours à une autre application concurrente.

HB : Pourquoi ?

E24 : Vu la concurrence entre les applications, même tellement, il y a beaucoup de d'accessibilité à un certain nombre de diversité d'applications, qu'elles concurrencent. Il y a toujours des des nouveautés, des des des améliorations. Donc, je ne crois pas.

HB : Est-ce que vous êtes consciente que vous laissez des traces numériques derrière vous après chaque usage de ces applications ?

E24 : Oui, je le sais. Et même si on désactive le, la la localisation, automatiquement là ils m'ont dit que tu connais que t'es dans le périmètre marocain. Oui, je sais.

HB : Est-ce que vous avez ce qu'ils font de ces traces numériques que l'utilisateur laisse ?

E24 : Non.

HB : Vous n'avez jamais cherché à savoir ?

E24 : Non.

HB : Pourquoi ?

E24 : On est obligé. On est une génération qui cherche l'accessibilité de l'information, malgré je prends la gravité de localiser, du partage des de nos informations personnelles. Mais on est obligé.

HB : Etes-vous préoccupée par la protection de vos données personnelles ?

E24 : Non.

HB : Pourquoi ?

E24 : Il faut que je vous dise, j'ai déjà dit ce n'est pas des données aussi. Si on parle de ces 4 applications, ce n'est pas des informations aussi importantes. Mais par contre, des applications qui partagent des informations aussi confidentielles ; je cherche plus des applications déjà utilisées et réutilisées, très recommandées mondialement.

HB : Connaissez-vous des personnes qui n'utilisent pas ce genre d'applications ?

E24 : Oui.

HB : Selon vous pourquoi ?

E24 : De notre culture, comme je l'ai dit, on n'est pas éduqué sur l'accessibilité sur des applications pareilles. Si on a besoin d'une petite information, on est obligé de partir chez le médecin.

HB : Connaissez-vous des personnes qui refusent de partager leurs données personnelles ?

E24 : Non.

HB : Avez-vous consulté les conditions générales d'utilisation de ces applications ?

E24 : Jamais (rire). Je clique sur j'accepte automatiquement.

HB : Pourquoi ?

E24 : Normalement je dois le dire mais, c'est comme ça. Je n'ai jamais eu le temps, l'intention de dire les conditions générales d'utilisation.

HB : Est-ce que vous lisez la présentation de l'application avant de la télécharger ? Je parle de l'application sur Play Store ou je sais pas quoi.

E24 : Le, le petit résumé ? Oui, oui. Et même les recommandations qui sont au-dessous

HB : Les recommandations c'est-à-dire les commentaires des utilisateurs ?

E24 : Oui, l'évaluation.

HB : D'accord. Et qu'est-ce que vous pouvez nous dire, que ce soit sur les commentaires, les recommandations ou bien sur le petit résumé qui est la présentation de l'application ?

E24 : C'est, c'est très bref. Mais, c'est ciblé ; oui.

HB : Ciblé dans quel sens ?

E24 : Ciblé dans le sens où il donne les points les plus importants qui génèrent l'application. Donc, automatiquement tu es dirigé vers la finalité, ce que tu en auras besoin, ce qu'il répond à tes besoins.

HB : Et là est-ce que vous pouvez me donner un exemple ? C'est-à-dire, voilà, j'ai lu souci.

E24 : Euh, plus ou moins, ce n'est pas dans le cadre de la santé. Oui, des applications par exemple qu'on a l'habitude d'utiliser chaque jour, je lis les commentaires, si c'est utile ou non. Est-ce que ça, ils ont eu des problèmes avec l'application, est-ce qu'ils recommandent une autre application par rapport à une autre, oui.

HB : Est-ce qu'il y a des messages qui vous séduisent au niveau de ces présentations, ces recommandations ?

E24 : Quand c'est ciblé, quand c'est résumé, quand il y a des points qui résumement les spécificités de chacun application, donc, tu es orienté automatiquement vers.

HB : Est-ce que vous pouvez me donner un exemple concret ?

E24 : Je ne sais pas. Non (rire).

HB : L'exploitation de vos données personnelles par ces applications, est-ce qu'elle a changé euh quelque chose en vous ? En votre manière votre manière de chercher l'information ?

E24 : Oui, bien sûr.

HB : Dans quel sens ?

E24 : Dans le sens où par exemple, je génère dans l'une des applications, je cherche sur Google d'une manière spécifique, y'a parfois, il te donne même résultat d'une phrase près du terme utile. Et tu expliques la phrase d'une manière plus fluide pour moi et tant que l'utilisateur, je ne comprends pas les termes en médecine, techniques. Donc ça aide à avoir des informations préalables.

HB : Lorsque vous me dites une phrase c'est à dire un rapport, un résultat, de quelle l'application s'agit-il concrètement ?

E24 : Oui, mais c'est surtout l'application de suivi des règles.

HB : D'accord. Donc, c'est-à-dire, elle vous simplifie la compréhension de l'essentiel.

E24 : Oui.

HB : Avant de conclure, est-ce que vous avez quelque chose à rajouter ? Quelque chose sur laquelle vous voulez revenir ? Quelque chose qu'on n'a pas abordé.

E24 : Non.

HB : Alors, sur ce, merci Sarah pour le temps accordé, merci pour la qualité de vos réponses et je vous souhaite une très très bon courage dans votre carrière.

E24 : Merci beaucoup merci.

VII.XXV Entretien avec E25, Femme, 19 ans, usagère des applications mobiles de sport Samsung Health et MyFitnessPal, et de rappel pour boire de l'eau Drink Water Reminder

Date et lieu de l'entretien : le 22/04/2021 à Témara.

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewée : E25 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 19 ans ; **Fonction :** Etudiante en biologie génomique.

Durée : 45:52mn.

HB : Bonjour X j'espère que vous allez bien. Merci tout d'abord pour temps accordé à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com au Centre de recherche sur les médias à L'université de Lorraine en France. En effet, je m'intéresse aux usages des applications mobiles de santé au Maroc. Votre perception, votre avis personnel et expérience en la matière nous intéressent. Tout d'abord, est-ce que vous acceptez que cette entrevue soit enregistrée.

E25 : Oui.

HB : Sachant bien que son traitement sera totalement anonyme et dans le respect de la théologie de la recherche.

E25 : Oui, bien sûr.

HB : Alors, on commencerait par une brève présentation de votre part, c'est-à-dire, votre âge, métier ou occupation, niveau d'étude, votre statut, la discipline de vos études, etc.

E25 : Alors, j'ai 19 ans, je suis étudiante en licence en biologie génomique à l'Université Mohamed V.

HB : Et votre statut ? Célibataire ? Ou ... ?

E25 : Célibataire, oui, oui (rire).

HB : Parfait. Alors, je vais entamer maintenant les usages d'internet en général et je voudrais savoir : depuis quand utilisez-vous internet ?

E25 : Depuis toute petite, depuis toujours.

HB : Selon vous, quels sont ses avantages et ses limites ?

E25 : Bah les avantages d'abord, n'importe quelle information elle est la plus facile, c'est plus accessible maintenant. Euh, on peut communiquer avec une personne malgré la distance. On peut trouver des trucs qu'on trouve pas actuellement ou des questions par exemple, qu'on ne peut pas trouver les réponses chez n'importe qui. Alors, on cherche sur internet.

HB : Des questions, pouvez-vous me donner un exemple ?

E25 : Par exemple, pour moi personnellement des questions spécifiques. Des fois, quand je demande aux profs et ne connaissent pas la réponse, donc je pars très facilement sur internet. Comme ça, j'ai mes réponses.

HB : D'accord, et selon vous, quels sont ses inconvénients ?

E25 : C'est déjà, ça prend beaucoup, on prend beaucoup de temps en cherchant ou en train de taper sur internet ou par là. C'est bien donc, on ne vit que sur ça. On ne vit pas avec nos familles, on ne passe pas plus de temps avec nos amis comme à l'époque quoi.

HB : Si vous utilisez internet pour vous informer, quels sont les sites que vous consultez le plus souvent ?

E25 : Euh, niveau quoi ? Pour m'informer ?

HB : Pour vous informer en général.

E25 : En général, j'écris sur Google, et puis n'importe quelle référence.

HB : Et pour communiquer, quels sont les sites que vous utilisez le plus souvent ?

E25 : Euh, Whatsapp, Facebook, Instagram.

HB : D'accord. Maintenant je vais aborder vos pratiques d'information dans le domaine de la santé, et je voudrais savoir : est-ce que vous consultez des informations de santé sur internet ?

E25 : Très souvent.

HB : Le faites-vous pour vous même on vous arrive-t-il de le faire pour des proches, des amis, des membres de la famille ou autre ?

E25 : Non, pas souvent. C'est pour mes études. Si les profs me parlent de syndrome ou d'une maladie précise je vais partir juste chercher comme culture générale. Juste Pour information

HB : D'accord, et je voudrais savoir : quelles sont les applications que vous utilisez ? Des applications de santé bien sûr.

E25 : Pour les applications de santé que j'utilise personnellement, c'est juste pour calculer les calories quotidiennes, ou bien pour perdre du poids pour m'aider à mieux boire de l'eau au fur et à mesure de la journée, ou bien pour calculer l'IMC.

HB : Euh, est-ce que vous pouvez me dire le nom exact ces applications ? Vous pouvez jeter un coup d'œil sur votre téléphone.

E25 : D'accord. Alors, oui j'utilise. Déjà, y a le Samsung Health,

HB : Oui, Samsung Health, oui.

E25 : Oui, et il y a MyFitnessPal pour calculer les calories. Drink Water Reminder pour me rappeler à boire de l'eau et perdre le ventre dans le temps (rire).

HB : Donc, uniquement ces 3 applications ?

E25 : Oui.

HB : D'accord. Et depuis quand utilisez-vous ces 3 applications ?

E25: Depuis, maintenant je dirai un an presque.

HB : Toutes les applications ?

E25: Euh, en tout cas celle pour perdre du gras. Je me suis laissée des fois parce que j'ai pas toujours le temps pour m'entraîner et tout. Sinon pour boire de l'eau ou bien pour calculer mes calories, c'est presque tout le temps.

HB : D'accord. Et selon vous, quelle est l'utilité de ces applications pour vous informer en général ?

E25: Alors, pour pour le calcul de calories, des fois il y a des aliments que je connais pas le nombre de calories exact ; comme par exemple au petit déjeuner, je vais manger un œuf dur et du pain. Je vais l'écrire et ils vont calculer les calories très facilement. J'ai un problème avec euh la consommation d'eau quotidienne. C'est soit j'oublie de boire de l'eau donc c'est un petit rappel quotidien. Ça m'aide à boire des litres d'eau. Vous précisez combien de litres vous

devez boire. Pour la perte du poids, j'étais souvent que quand je me sens mal et j'ai besoin de te perdre du poids et tout, ça m'aide typiquement un peu et ça ça met dessus le niveau activité. je bouge un peu plus parce que les exercices sont faciles et sont plus accessibles.

HB : D'accord. Et je voudrais savoir : est-ce que ces applications ont eu un impact sur vos pratiques quotidiennes ?

E25: Ah oui, oui, sincèrement.

HB : Est-ce que vous pouvez me donner un exemple ? Quel est cet impact-là ? Quelle était leur influence dans votre quotidien ?

E25: Alors, déjà je vois plus d'eau (rire), tu m'as compris. Et pour la perte du poids, alors ça m'aide plus à bouger un peu parce que je ne fais que dormir et c'est tout. Donc, ça me permettra de faire un peu d'activités, à bouger un petit peu.

HB : Et est-ce adapté à vos besoins en information ?

E25 : Pardon ?

HB : Est-ce que ces applications sont adaptées à vos besoins en information ?

E25 : Euh, un peu, oui.

HB : Est-ce que vous pouvez me dire comment ? Par exemple : si elles vous donnent des informations personnalisées ? Elles vous permettent de suivre, c'est-à-dire faire une veille et suivre l'évolution de votre corps, de certaines choses ?

E25 : Oui, alors quand on est à l'application, ils me demandent ma taille, mon poids. Si je fais plus d'activité, comme si je m'entraîne ou pas, si je ne fais que dormir, si je fais un régime en parallèle XXX de l'information et au fur et à mesure. A chaque fois que tu t'entraînes et tu valides ton entraînement au quotidien. Elle te donne comme une sorte de courbe pour suivre ton évolution.

HB : Et, à ma connaissance, Samsung Health et l'application MyFitnessPal sont presque pareilles. Je me demande pourquoi vous utilisez ces 2 applications simultanément ? Sinon, qu'est-ce qu'elle a de plus Samsung Health par rapport à MyFitnessPal et l'inverse ?

E25 : Euh, je n'utilise pas trop Samsung Health. Juste pour, des fois elle me calcule le nombre de pas ou si je sors marcher avec ma mère ou avec des amis, ou bien si j'ai besoin de calculer le poids par exemple, je sais que c'est que c'est pas juste ; mais afin de calculer notre poids et quelque chose du genre. Je ne l'utilise pas quotidiennement comme les autres applications.

HB : Et pourquoi vous utilisez beaucoup plus MyFitnessPal que Samsung Health ?

E25 : Euh, aucune idée. Depuis toujours, j'ai utilisé l'autre avant de changer mon téléphone. Donc, ça c'est juste (rire), c'est juste parce que j'ai changé de téléphone (rire).

HB : D'accord. Et comment cherchez-vous les informations au niveau de ces applications-là ? C'est-à-dire, euh, à chaque fois vous êtes obligée, voilà, de jeter un coup d'œil sur ces applications ? Ou bien elle vous envoient des notifications ?

E25 : Non, mais j'ai j'active une sorte d'alarme dans les applications et euh je je demande l'heure où j'ai besoin de recevoir le rappel, et là par exemple pour 20h elle m'envoie un message comme quoi c'est l'heure de s'entraîner. Euh, pour celle de de calcul des calories non ; parce que c'est juste moi qui check l'application pour pour écrire tout ce que j'ai mangé par exemple. Pour l'eau, c'est elle qui rappelle ta consommation d'eau.

HB : Drink Water Reminder.

E25 : Oui, chaque 15 minutes par exemple qu'elle vous envoie un message.

HB : Et pour le calcul des calories, vous utilisez Samsung Health ou MyFitnessPal ?

E25 : Non l'autre.

HB : C'est-à-dire Samsung Health.

E25 : Non l'autre.

HB : MyFitnessPal ?

E25 : Oui, oui (rire).

HB : D'accord, d'accord. Et à partir de quel objet connecté accédez-vous à ces applications ?

E25 : J'ai pas compris.

HB : Est-ce que vous utilisez ces applications avec votre tablette ? Votre smartphone ?

E25 : Le téléphone.

HB : D'accord. Et à quelle fréquence cherchez-vous l'information au sein de ces applications ?

E25 : Ça va. Pas très souvent. Deux fois par jour.

HB : Deux fois par jour ? Pourquoi ?

E25 : Maximum. Par exemple, le matin, pour voir quels exercices je vais faire aujourd'hui avec une seule, l'application du poids. C'est juste pour tester combien de minutes ça va me prendre. Et l'après-midi, pour m'entraîner.

HB : D'accord, et dans quels endroits utilisez-vous ces applications ?

E25 : A la maison.

HB : Pourquoi précisément à la maison ?

E25 : Parce que déjà je m'entraîne qu'à la maison. Et pour boire de l'eau, c'est à l'extérieur, à la faculté, ou à la maison, c'est la même chose. Et pour le calcul de calories, parce que je mange très souvent à la maison donc.

HB : D'accord. Est-ce que vous cherchez des informations qui ne sont pas faciles à trouver au Maroc ou à aborder avec d'autres personnes ? Que ce soit au niveau de ces applications ou bien au niveau d'internet ou bien des informations qui ont choqué la société marocaine ? Bien sûr des informations de santé ?

E25 : Euh, non.

HB : Et pourquoi ?

E25 : Parce que je n'ai jamais pensé à. Pour l'instant, je n'ai aucune information qui va choquer, quelque chose de XXX. A part qu'elle gêne l'attente noir a obligé. C'est au niveau de mes études, il y a une gêne qui ne doit pas être discutée en public parce qu'il est interdit. J'ai cherché un certain temps avec mon prof de génétique et euh après on a pas trouvé beaucoup d'information parce qu'il est interdit. Mais bon, la seule recherche.

HB : D'accord. Est-ce que vous utilisez d'autres sources d'informations en parallèle avec ces applications ?

E25 : Euh, non.

HB : Pourquoi ?

E25 : Parce qu'elles me suffisent pour l'instant.

HB : Elles vous suffisent dans quel sens ? Et pourquoi elles sont suffisantes ?

E25 : Bah, au niveau de la recherche. Elle est suffisante pour l'instant. Après, si j'ai besoin de chercher autre chose, je vais aller chercher une autre application.

HB : D'accord. Et est-ce que vous utilisez, comment dire euh, vous arrive-t-il de trouver des informations cruciales et importantes au niveau de ces applications-là ?

E25 : Pardon ?

HB : Est-ce qu'il vous arrive de trouver des informations très importantes ou cruciales dans ces applications-là ?

E25 : Non, non, non.

HB : D'accord. Est-ce qu'il vous arrive de trouver des informations contradictoires ou discordantes au niveau par ces applications ?

E25 : Non plus.

HB : Et jusqu'à quel point prenez-vous en compte les informations présentées par, dans ces applications-là ?

E25 : Je ne les prends pas beaucoup au sérieux.

HB : Pourquoi ?

E25 : Parce que, on peut pas par internet calculer l'IMC et vous donner un résumé, par exemple, qui va vous aider à faire 2 fois parce qu'il y a des nutritionnistes qui sont faits pour ça, qui ont étudié pour ça. Il y a des coachs personnels qui vont vous aider à mieux perdre du poids. Donc, je vais plus pour m'aider spécifiquement afin de faire un petit peu plus d'exercices, pour me dire voilà ça c'est plus d'exercices que quotidiennement.

HB : Et, quelle est l'influence de ces applis, des informations retrouvées sur vos actions, décisions ou activités quotidiennes ? Bien sûr, les informations retrouvées au niveau de ces application.

E25 : Aucune influence.

HB : A qui faites-vous confiance le plus pour l'information de santé ?

E25 : Euh, à qui ? L'application ?

HB : Non, non.

E25 : En général ?

HB : Soit application ou bien des personnes, des acteurs.

E25 : Oui. Pour pour les informations de santé, je préfère demander à des spécialistes : des médecins ; parce que au moins eux ils ont fait des études. Je ne sais pas moi. L'application si elle a été faite par des docteurs, des chercheurs, ou bien juste par des personnes qui cherché sur internet comme moi et qui ont décidé de faire une application.

HB : Maintenant, je vais aborder vos pratiques de communication dans le domaine de la santé. Et je voudrais savoir si vous est-il arrivé d'échanger avec d'autres internautes sur des questions liées à la santé .

E25 : Oui.

HB : Pardon ?

E25 : Oui, j'ai pas compris la question.

HB : Est-ce qu'il vous arrive d'échanger avec des internautes sur des questions liées à la santé ? C'est-à-dire,

E25 : Oui, j'ai compris. Euh, oui. Il faut voir avec nos profs, parce qu'ils sont dans ce domaine-là, ou bien avec les médecins qui je crois XXX préoccupations. Evidemment, je pose une question sur quelque chose que j'ai trouvé sur un article scientifique par exemple, juste comme actualité sur sur internet je leur demande c'est vrai ? Ou de me donner plus d'informations.

HB : Sur quel type de sites échangez-vous ? Des réseaux sociaux ? Des forums ? Des mails ? Messagerie ?

E25 : Souvent par mail avec les profs, ou bien on parle face à face.

HB : D'accord. Et à quelle occasion échanger-vous, c'est-à-dire, est-ce que pour poser des questions ? Apporter des conseils ? Ou autre ?

E25 : Souvent, c'est juste on se croise et XXX leur demander des questions.

HB : D'accord.

E25 : On XXX de se rencontrer pour parler. C'est un partage, juste si on se croise.

HB : D'accord. Je voudrai savoir : pour les applications que vous utilisez, est-ce qu'elles offrent la possibilité à ses usagers de communiquer entre eux au sein de l'application ?

E25 : J'ai pas bien entendu. J'ai compris autre chose.

HB : Alors, pour les applications que vous utilisez, les applications de santé, est-ce qu'elles vous offrent la possibilité de communiquer avec les usagers de la même application ? C'est-à-dire, au sein de la même communication, est-ce qu'il y a une plateforme de communication ?

E25 : Non, non.

HB : Pour les trois applications ?

E25 : Oui, pour les trois.

HB : D'accord.

E25 : C'est juste si vous trouvez un problème sur l'application ou quelque chose vous leur laissez un commentaire sur Play Store. C'est tout.

HB : Et, est-ce que vous avez déjà fait ça ?

E25 : Non, jamais.

HB : Pourquoi ?

E25 : Parce que je ne prends pas les applications tellement au sérieux afin de préciser, de leur dire comme quoi j'ai essayé votre XXX mais ça ne marche pas. Parce que je sais très bien que ça peut marcher comme ça ne peut pas marcher. Ils sont pas des professionnels.

HB : D'accord. Et est-ce que ces applications ont une influence sur vos pratiques de communication ? Est-ce qu'elles ont, par exemple, changé votre façon de communiquer avec les autres ou... ?

E25 : Non, pas du tout.

HB : Pourquoi ?

E25 : Parce que je ne trouve aucune cause que ça a influencé ma communication parce que je l'utilise. Seulement afin de, quand je veux perdre du poids ou quelque chose, on ne peut pas influencer ma façon de communiquer avec quelqu'un.

HB : D'accord. Donc, est ce qu'elles ont, comment dire, est ce que le fait de les utiliser a modifié ou non la manière avec laquelle ou les sujets sur lesquels vous communiquez avec les autres personnes ?

E25 : Non, non. Pas du tout. Parce que personne ne sait que j'utilise ces applications.

HB : Et justement, est-ce que vous abordez avec les autres usagers des sujets considérés comme tabou au Maroc ? Avec les autres internautes bien sûr, les sujets de santé.

E25 : Avec d'autres personnes ?

HB : Oui.

E25 : Oui, peut-être.

HB : Pour, quels sont ces sujets ?

E25 : Ça dépend. C'est plus avec mes collègues vu que c'est notre domaine en relation avec la santé. Donc, il y a des sujets un tout petit peu tabou qu'on parle entre nous. Mais c'est souvent le même âge que moi donc on communique très facilement.

HB : D'accord. Pouvez-vous me donner des exemples concrets ? Une situation ? Un élément d'un épisode qui vous est arrivé au niveau, sur un sujet considéré comme tabou ? Un sujet de santé bien-sûr.

E25 : Pour l'instant, rien ne me passe par la tête.

HB : D'accord. Au niveau de ces applications, est-ce que vous utilisez un pseudonyme ou votre nom réel ?

E25 : Mon nom réel.

HB : Pourquoi ?

E25 : Parce que j'ai jamais pensé à utiliser un pseudo. C'est toujours mon nom partout.

HB : D'accord. Est-ce que vous renseignez vos vraies données personnelles au niveau de ces applications ?

E25 : Euh, par exemple ?

HB : Euh, par exemple : si on vous demande quel est votre âge ? Est-ce que vous dites « 19 ans » ?

E25 : Oui.

HB : Euh, c'est à dire est ce que vous renseignez vos vraies, les données personnelles qu'on vous demande de renseigner ?

E25 : Oui.

HB : Pourquoi ?

E25 : Parce qu'ils ont besoin de ma vraie taille, mon vrai âge afin de me fournir un bon programme à suivre. Sinon, si je mens au niveau de mon âge, ils me donnent quelque chose de plus difficile par rapport à mon âge, ou le contraire : quelque chose de plus facile.

HB : Donc, moi j'ai donné l'âge juste à titre d'exemple, vous renseignez toutes les données personnelles qu'on vous demande ? Donc, vous renseignez vos vraies données personnelles ? C'est ça ?

E25 : Oui.

HB : D'accord. Et, est-ce que vous, comment dire, vous faites partie de de certains groupes ou pages sur les réseaux sociaux qui s'intéressent au sujet de la santé ?

E25 : Non.

HB : Pourquoi ?

E25 : Euh, je n'ai jamais pensé à intégrer un groupe.

HB : D'accord. Maintenant je voudrais savoir : comment avez-vous connu ces trois applications ?

E25 : Euh, en cherchant sur Play Store comment perdre du poids. Et voilà, j'ai eu toutes les applications pour boire de l'eau, pour calculer l'IMC, pour calculer les calories, pour les exercices, pour XXX. Il y avait une application que je ne que je n'ai pas utilisée qui vous aidais psychiquement à perdre du poids, à plus passionnée que perdre du poids.

HB : D'accord. Qu'est-ce qui vous gêne, plutôt qu'est-ce qui vous motive pour utiliser ces articles ?

E25 : Euh, je me vois le matin des fois, euh je ne m'aime plus voilà. J'ai besoin de perdre du poids j'en reste pas les applications, et je les ai installé et commencé à m'entraîner.

HB : Et est-ce qu'il y a quelque chose qui vous gêne au niveau de leur usage ?

E25 : Non, pas du tout

HB : Si ces applications ont été supprimées, est ce qu'elles vous manqueraient ?

E25 : Non.

HB : Pourquoi ?

E25 : Parce qu'il y a des, comme j'ai dit, il y a des codes, il y a des médecins que je peux consulter après.

HB : D'accord. Selon vous, quel est l'intérêt de ce genre d'applications ?

E25 : Pour moi personnellement, ça m'aide plus psychiquement que physiquement. C'est-à-dire, quand je les utilise, je mets des voilà. ça tu as fait ton exercice quotidien, donc ça va, c'est très bien. Tu as mangé sainement, tu as respecté le nombre de calories, tu as bu de l'eau, donc c'est très bien. Euh, c'est comme si je t'en aide psychiquement alors que non je ne perds pas de poids. Y a pas, je le remarque pas un changement au niveau corporel c'est juste que...

HB : Pensez-vous que ces applications sont adaptées aux usagers marocains ? A notre situation au Maroc ?

E25 : Oui.

HB : Pourquoi ?

E25 : Parce que je trouve que moi je suis marocaine, je l'utilise et installe, elles ne changent rien. C'est moi donc, les autres ça ne XXX rien du tout les autres.

HB : Ces applications vous ont-elles permis d'apprendre ou d'améliorer vos connaissances dans le domaine de la santé ?

E25 : Non, pas du tout.

HB : Pourquoi ?

E25: Il y a une application qui m'a aidé, où j'ai su comment calculer mon IMC. Mais sinon les autres non.

HB : Quelle est cette application-là ?

E25: Je me rappelle pas, je pense, je me rappelle pas. Mais, j'ai je suis sur Play Store tapé calcul IMC.

HB : Donc, cette application vous l'avez supprimé ?

E25: Oui.

HB : Pourquoi ?

E25 : Bah, parce que j'avais déjà calculé mon IMC. C'est-à-dire toutes les unités XXX calculer son IMC et puis voilà point. Après, si tu parles de quoi tu réinstalles l'application pour recalculer ton IMC. Sinon, quand tu apprends à le calculer tu sais mieux le faire, le calculer tout seul.

HB : Pensez-vous que ce type d'applications a sa place dans l'éducation pour la santé au Maroc ?

E25: Non, pas du tout.

HB : Pourquoi ?

E25: Parce que pour le moment je pense que ça ne change rien mais vraiment rien.

HB : D'accord.

E25: Ok, ils ne fournissent aucune information pour changer quelque chose.

HB : D'accord. Par exemple, est-ce que vous pensez qu'il est utile pour, qu'elles sont utiles pardon pour développer des connaissances dans certains domaines qu'on évite d'aborder en famille ou à l'école ou autre ?

E25: Non, pas du tout.

HB : D'accord. Est-ce que vous pensez que ces applications constituent une solution pour remédier aux disparités d'accès aux soins de santé au Maroc ?

E25: Non plus. Un peu oui, je pense que pour les applications de régime ou perte du poids, il y en a qui préfèrent utiliser ces applications gratuites que de partir, par exemple, payer une consultation nutritionniste chez un spécialiste, afin de lui fournir un bon régime pour son métabolisme. Il y en a plusieurs qui font ça.

HB : Il y en a plusieurs. Est-ce que vous avez des proches ? Des amis que le font ?

E25: Oui, oui. Moi par exemple. J'ai suivi avec un nutritionniste et au lieu de, qu'il parte pour consulter il me disent non. Par exemple, donne-moi des applications ou bien donne-moi ton régime toi-même. Donc, ils ne veulent pas payer le prix d'une consultation.

HB : D'accord.

E25: On connaît tous, on sait tous plutôt que les Marocains préfèrent se soigner gratuit que payer. Pas tous mais la plupart.

HB : D'accord. Et vous est-il déjà arrivé d'aborder ces applications par, avec un médecin que vous consultez, un nutritionniste, un médecin généraliste, ou autre ?

E25: Non.

HB : Pourquoi ?

E25: Une fois j'ai dit à un nutritionniste que je m'entraînais un peu, il m'a dit tu t'entraînes à la salle ? Non, avec des applications. C'est tout !

HB : Et, quelle était sa réaction ?

E25: Elle m'a dit c'est très bien, en tout cas tu fais un peu d'activités, c'est l'essentiel.

HB : D'accord. Et je voudrais savoir : que représente ces applications pour vous en tant qu'utilisateur ? Parlez-nous de la place qu'occupent ces applications dans votre quotidien ?

E25 : Bah, comme je vous ai dit, à force d'oublier, à force de faire des erreurs dans les activités, oublier de boire l'eau. Donc, ça m'aide beaucoup quotidiennement à me rappeler que je dois manger sainement, que je dois boire, que je dois m'entraîner un peu. Ça m'aide beaucoup. Je pense que si ces applications, si j'avais pas installé ces applications, je serai là en train de mourir de soif, ou bien je serai malade ou grosse. C'est tout.

HB : Selon vous, est ce que ces applications sont-elles innovantes ?

E25: Euh, je ne sais pas.

HB : C'est-à-dire, est-ce que vous sentez qu'il y a une innovation derrière ces applications ?

E25: Je n'ai jamais pensé. Je n'ai jamais pensé à ce côté-là, jamais.

HB : Pourquoi ?

E25: Je ne sais pas. Ça ne m'est jamais tombé XXX.

HB : D'accord. Avez-vous un sentiment d'appartenance à une communauté des usagers de ces applications-là ?

E25: Non, pas du tout.

HB : Pourquoi ?

E25: Parce que je les utilise comme je peux ne pas les utiliser. Je ne parle à personne qui utilise ces applications. Je suis très loin. Je les utilise seulement pour mon quotidien.

HB : D'accord. Et qu'est-ce que vous a amené à utiliser ces applications ? Par exemple, la gratuité ? Nécessité ? Recommandation ?

E25: Non, plus. Je pense, la première fois, j'étais en train de tomber dessus et je l'ai trouvé sur YouTube comme Pub.

HB : D'accord.

E25: Si vous voulez faire un peu, plus d'exercice, c'est l'application suivante. Et je suis libre à lui voir. Il y en a qui sont, il y a une partie des parties d'exercice qui sont gratuites, mais d'autres payantes. Mais en tout cas, les parties gratuites parce que je pouvais XXX, voulais payer de l'argent pour m'entraîner, je vais aller à la salle de sport. C'est c'est mieux.

HB : D'accord.

E25: Je reste à la maison.

HB : Euh, selon vous, est-ce que ces applications, l'usage pardon, de ces applications demande-t-il une formation ou des compétences spécifiques ?

E25: Non, enfin non.

HB : Et à quelle fréquence recevez-vous des notifications de ces applications ?

E25: Une fois par jour.

E25 : Quel genre de notifications recevez-vous ?

HB : Euh, il est temps de boire de l'eau. Il est temps de s'entraîner. Quelque chose du genre.
Pourquoi ?

E25 : Je n'ai jamais pensé à, c'est tout.

HB : Est-ce qu'il vous arrive de ne pas suivre les conseils ou les directives proposées par ces applications ?

E25 : Non.

HB : D'accord. Est-ce que vous consultez vos statistiques d'usage de ces applications ?

E25 : Non, jamais.

HB : Pourquoi ?

E25 : Parce que pour bien faire un exercice, qu'il faut sur, c'est étape par étape.

HB : D'accord.

E25 : Quel type de données personnelles ces applications vous demandent où recommandent d'échanger ?

E25 : Le, l'âge, le poids, la taille, le sexe, c'est tout.

HB : Quel type de données personnelles partagez-vous réellement avec ces applications ?

E25 : Tout ! Le tout : mon âge, tout, tout.

HB : D'accord. Et, est-ce que le partage des données personnelles de santé est favorisé par ces applications ?

E25: Aucune idée.

HB : C'est-à-dire, euh, est-ce que ces applications encouragent son usager à partager de plus en plus ses données personnelles ?

E25: Je pense pas, non. je pense pas. Non, parce que comme je vous ai dit, de santé, ce ne sont pas des des informations très personnelles. C'est formateur pour moi, je trouve normal. Parce que l'application pour vous donner un bon, un bon, comment dire, planning de de sport ou quelque chose, il faut savoir l'âge, le poids, leur temps d'activité, si en plus de temps. C'est juste là des informations pour mieux, être proche de l'objectif de la personne.

HB : D'accord. Est-ce que vous autorisez la géolocalisation de votre téléphone ?

E25 : Non.

HB : Pourquoi ?

E25: Parce que quand je vous disais, je ne sais pas qui a fait cette application. Il se peut que ça soit une bonne application. Il y a, il y a un derrière. Mais après, il se peut qu'il y a des personnes qui vous veulent du mal ou... je ne sais pas moi. Par exemple, il y a longtemps il y avait des applications où des enfants ou bien des personnes qui ont été, par exemple harcelées ou bien. Il y avait des personnes, c'est à cause de ces applications.

HB : Mais je crois que pour calculer le nombre de pas par exemple, vous êtes obligée de d'activer cette fonctionnalité.

E25 : Donc, sur le nombre de pas j'ai Samsung Health ; il a, il y a toujours ma ma localisation, mon téléphone. Si un jour je l'ai oublié quelque part ou il a été volé, donc il me faut la localisation qui est toujours activée. Donc, j'utilise Samsung Health pour le calculer.

HB : D'accord. Qu'est-ce que vous souhaitez ou n'appréciez comme évolution de ces applications-là ?

E25: Euh, en tout cas, j'aimerais pas qu'elles me demandent des informations beaucoup plus personnelles. C'est ce que je vous ai dit, comme des informations normales, et c'est tout.

HB : Des informations beaucoup plus personnelles, comme quoi par exemple ?

E25 : Euh, par exemple euh, sur des sujets un petit peu tabous. Des, des activités, par exemple, des activités sexuelles quotidiennes, ou quelque chose du genre. Moi je désinstalle directement. Parce que ça c'est un petit peu proportionnel à mon goût.

HB : D'accord. Avez-vous déjà informé le concepteur de ces applications de cela ?

E25 : Non.

HB : Pourquoi ?

E25 : Bah, je n'ai jamais pensé.

HB : D'accord. Euh, est-ce que vous jugerez utile de recommander ces applications à d'autres personnes ?

E25 : Bah je dirai oui, parce que moi ça fait un an que je les utilise. Oui, je vous ai dit que ça m'aide plus psychologiquement que physiquement. Alors, je vais les recommander à des personnes comme moi pour leur dire comme quoi ça aide seulement psychologiquement, mais n'attendez pas des grands résultats. Mais, ça vous aide quand même.

HB : D'accord. Et est-ce qu'il vous est-il déjà arrivé de convaincre certaines personnes d'utiliser ces trois applications ?

E25 : Non. Je les recommande, c'est tout. Puis, personne ne les vend, je ne parviens pas à les convaincre.

HB : D'accord. A votre avis, est-ce que vous jouez un rôle dans le fonctionnement de ces applications ?

E25 : Bah oui, parce que je les utilise.

HB : Dans quel sens selon vous ? Quel est le rôle que l'application attend de vous que vous jouiez ?

E25 : Saraha (la vérité) Aucune idée. Mais ce que je fais, vu que je l'utilise, il en fait une publication. Euh, une pub par exemple, afin d'utiliser ces applications. Donc, j'ai, j'ai un rôle. C'est tout !

HB : D'accord. Vous arrive-t-il de repérer des usagers indispensables au bon fonctionnement de l'application ou de la communauté ?

E25 : Non.

HB : C'est-à-dire des usagers qui interagissent, qui partagent des informations, donnent des conseils ?

E25 : Non, j'ai jamais vu.

HB : D'accord. Vous est-il déjà arrivé d'observer les échanges dans le domaine de la santé entre des usagers ou des internautes ?

E25 : Euh, des fois sur Facebook, oui.

HB : Que pouvez-vous nous en dire ? C'est à dire quel type d'informations échangent-il ? S'agit-il de simples discussions ou bien ... ?

E25 : Personnellement, il y a un groupe de filles dont je fais partie sur Facebook, par exemple, elles partagent de photos par exemple une maladie de peau, elles demandent aussi, comme quoi puis elles vendent des médicaments ou bien quelque chose . Et les filles répondent, oui on a déjà eu ça, XXX des informations comme ça.

HB : Et pouvez-vous me dire le, comment s'appelle le groupe Facebook ?

E25 : Euh, Ladies Talk.

HB : D'accord. Et s'agit-il de simples discussions ou bien des discussions argumentées ?

E25 : Euh, de simples discussions.

HB : Avez-vous déjà remarqué si par exemple un ou une membre de ce groupe exprime sa volonté à agir ou à influencer l'un sur l'autre dans les discussions ?

E25 : Non.

HB : Est-ce qu'il y a eu des malentendus entre les usagers dans ces échanges-là ?

E25 : Oui. Il y a souvent des personnes qui commencent à leur dire comme quoi vous êtes pas des médecins vous ne devez pas donner des informations pareilles. Il y a souvent des débats à ce niveau-là.

HB : Est-ce que vous intervenez dans ces conflits là ou c'est débats ?

E25 : Non. Moi je reste toujours très loin d'eux.

HB : Pourquoi ?

E25 : Parce qu'il faut éviter les conflits (rires). J'ai déjà des problèmes avec moi-même. J'ai pas envie de ...

HB : Est-ce qu'il y a des codes de discussion au niveau de ces groupes-là ?

E25 : Par exemple ?

HB : Des codes, des règles discussions.

E25 : Oui, dans les dans le groupe il y a des règles. Il faut savoir que la liberté s'arrête lorsque la liberté de l'autre commence. Donc, il ne faut pas harceler ou bien dire des trucs par exemple, si la fille elle a donné, elle a dit quoi elle avait une maladie et si une personne pourrait lui donner plus d'information, il faut pas avoir comme commentaire par exemple c'est dégueulasse, pourquoi tu fais ça, parce qu'on est juste un un groupe de filles comme une famille. On doit s'entraider et pas harceler.

HB : Est-ce que ces codes et règles sont respectées ?

E25 : Oui, je crois que si la règle n'est pas respectée, tu quittes le groupe.

HB : D'accord. Et est-ce qu'il y a une traduction ou une explication de ces règles-là ?

E25 : Oui, oui. Il y a déjà là. Les règles sont écrites en français et en arabe. Et euh, dans une publication qu'on trouve toujours au début de, comment dire, dans le mur du groupe. On trouve l'explication en français et en arabe.

HB : D'accord. Est-ce que vous pensez que le taux élevé d'analphabétisme au Maroc constitue une contrainte à certaines personnes pour utiliser ces applications, ou bien pour s'exprimer dans le domaine de la santé ou autre ?

E25 : Oui. Déjà, à chaque fois que tu as mal au ventre, tu pars chez une personne *chreb hadi dir hadi chreb hadi dir hadi* (bois ça, fais ça, bois ça, fais ça) alors que, qu'elle ne sait même pas lire. Il y a des personnes qui tapent sur Facebook comme je vous l'ai dit par exemple : j'ai mal au ventre qu'est-ce que je dois faire ? Bah tu n'as qu'à boire *lkamoun* (le cumin), je ne sais pas moi. Il y a des trucs comme ça, alors qu'il y a des médecins qui ont étudié 7 ans, je ne sais pas combien d'années de spécialité. Et je trouve ça banal.

HB : Est-ce qu'il vous est-il déjà arrivé d'avoir un conflit avec ces applications-là ?

E25 : Non, c'est très loin moi ça.

HB : Savez-vous comment vous protéger en cas de conflit avec ces applications ?

E25 : Non. je n'ai jamais pensé.

HB : Avez-vous l'impression de bien contrôler ces applications-là ?

E25 : Oui, oui.

HB : Comment ?

E25 : J'ai déjà, je vous ai dit. Ça n'influence pas mon quotidien, Ça n'influence pas ma façon de de communiquer. Il n'y a rien du tout. C'est moi qui pars pour checker. Le seul truc qui me rappelle de faire quelque chose. Euh, si je je n'ai plus besoin de cette application, je la désinstalle. C'est simple.

HB : D'accord. Est-ce que vous vous sentez, maintenant l'inverse, est-ce que vous vous sentez contrôlée par ces applications ?

E25 : Non. Pas du tout.

HB : Pensez-vous qu'il y a une différence entre l'utilisateur marocain et l'utilisateur étrangers ?

E25 : Euh, peut-être. Je ne sais pas, je n'ai jamais fait cette comparaison. Je pense pas, non.

HB : Selon vous, est-ce qu'il y a une différence entre les pratiques des Marocains et les pratiques d'une personne étrangère sur les applications de santé ?

E25 : Ok.

HB : D'accord. Est-ce que, quelle différence faites-vous entre le partage des données personnelles en général et le partage de données personnelles de santé ?

E25 : Dans ces applications-là ?

HB : Dans ces applications ou bien en général. Donc, quelle est la différence entre le partage des données personnelles et le partage des données personnelles de santé ?

E25 : Les données personnelles de santé comme quoi ?

HB : Comme le poids par exemple, comme la taille, euh si vous avez euh, l'hypertension.

E25 : J'ai compris. Bah déjà pour ces applications, je préfère les informations de santé, parce que les informations personnelles ça reste personnel. Il ne faut pas divulguer les informations personnelles à tout le monde, en tout cas à personne. Mais, mais bon. Pour d'autres applications, aucune idée. Mais je pense qu'avec des applications en relation avec la santé, il faut que des informations de santé. Si par exemple des informations au niveau culturel, il faut

donner les informations au niveau de votre diplôme, de votre niveau culturel. Chaque domaine a son information.

HB : D'accord. Au sujet de vos données personnelles, est-ce que vous faites confiance à ces applications ?

E25 : Non, pas du tout.

HB : Pourquoi ?

E25 : Parce que, comme je vous l'ai dit, je ne sais pas qui est derrière ces applications.

HB : Est-ce que vous êtes conscientes que vous laissez des traces numériques derrière vous, après chaque usage de ces applications ?

E25 : Oui.

HB : Savez-vous ce qu'ils en font ?

E25 : Non.

HB : Pourquoi ?

E25 : Parce que je ne les ai jamais perdu (rire).

HB : Etes-vous préoccupée par la protection de vos données personnelles en ligne ?

E25 : Oui, très.

HB : Pourquoi ?

E25 : XXX pour les données personnelles. Mais en tout cas, je pense que une fois que l'application est installée sur un téléphone ils peuvent très facilement entrer et chercher tout ce qui est placé sur votre appareil. Donc, j'essaye de laisser tout ce qui est très personnel en dehors de mon téléphone. C'est-à-dire, s'il y a une photo qui est très personnelles, je la supprime directement. Toute information personnelle comme le compte bancaire ou bien je sais pas quoi, je ne laisse aucune trace sur mon téléphone. Comme ça c'est sûr que si l'application qui a essayé d'entrer et chercher sur mon appareil, il n'y a pas le risque.

HB : Avez-vous consulté les conditions générales d'utilisation de ces applications ?

E25 : Non.

HB : Pourquoi ?

E25 : (Rire) Je ne prends jamais le temps de les lire. A chaque fois, j'accepte.

HB : Est-ce que vous lisez la présentation de l'application sur Play Store ou Google apps avant de la télécharger ?

E25 : Oui, je lis la présentation et les commentaires aussi.

HB : Que pouvez-vous nous dire sur cette présentation-là ?

E25 : Elles sont très souvent correctes je dirais. Mais, il y en a des applications hors sol de santé, des enfants et après, autre chose. Mais, je crois que c'est normal. Juste pour la pub.

HB : D'accord. Et pour la présentation de ces applications-là de santé, est-ce qu'il y a des messages qui vous séduisent ?

E25 : Non.

HB : Pourquoi ?

E25 : Peut-être des photos, oui.

HB : Pourquoi ? Comment ces photos vous séduisent ?

E25 : Euh, il y a par exemple un mannequin là toute mince. Ça séduit, comme dans les salles de sport, comme dans les salons de coiffure. Il y a toujours une jolie coiffeuse ou une jolie femme bien que c'est pour attirer l'attention, pour attirer la clientèle.

HB : D'accord. Et l'exploitation de vos données personnelles par ces applications, est-ce qu'elle a changé quelque chose en vous ? En votre manière de chercher l'information de santé ? Votre manière de communiquer sur des sujets de santé ?

E25 : Non. En tout cas, pas pour ces applications. Il y a d'autres choses qui ont changé ma façon de chercher mais pas les applications.

HB : Euh, pouvez-vous me donner un exemple de ces autres choses ?

E25 : Bah, par exemple lorsque j'étais au baccalauréat, je ne cherchais pas de la même façon que maintenant en licence. En génomique, c'est le prof qui nous aide comment chercher et comment gérer un avis d'un article, comment bien chercher les bonnes références. C'est tout.

HB : D'accord. Avant de terminer cette entrevue, est-ce que vous avez quelque chose à rajouter ? Quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir ?

E25 : Euh non.

HB : Alors, sur ce Ghita, je vous souhaite un très bon courage et une très bonne carrière académique. Merci pour le temps accordé à cette entrevue et à très prochainement.

E25 : Merci.

VII.XXVI Entretien avec E26, Femme, 44 ans, usagère de l'application mobile de sport Samsung Health

Date et lieu de l'entretien : le 18/04/2020 par téléphone (l'interviewée est bloquée à Nancy).

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewée : E26 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 44 ans ; **Fonction :** En chômage.

Durée : 1:01:22mn.

HB : Bonjour X. Tout d'abord, merci pour le temps que vous accordez cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication. Je m'intéresse aux usages des applications mobiles de santé au Maroc. Votre perception, votre avis personnel et expérience en la matière nous intéressent. Avant de commencer, est-ce que vous acceptez que cette entrevue soit enregistrée, sachant bien que son traitement sera totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de la recherche.

E26 : Oui, j'accepte qu'elle soit enregistrée.

HB : Alors, tout d'abord, pouvez-vous vous présenter brièvement : quel est votre âge, métier ou occupation, votre statut, niveau d'étude, discipline d'étude, etc. ?

E26 : Je m'appelle X, j'ai 44 ans. Euh, pour le moment je suis au chômage à cause de confinement. Euh, mon niveau d'étude, c'est le bac, j'ai pas eu mon bac, c'est le niveau bac.

HB : Et maintenant je vais aborder les usages l'internet en général. Et je voudrais savoir : depuis quand utilisez-vous internet ?

E26 : Ça fait plus que, on peut dire de 10 ans.

HB : Et selon vous quels sont ses avantages et quels sont ses inconvénients ?

E26 : Bah, les inconvénients il y en a beaucoup. Les avantages pareils. Les avantages, on peut utiliser des applications pour la localisation, on fait des recherches si on a besoin de quelque chose, des fois on trouve un médicament à la maison, je ne sais pas de quoi par exemple. Euh, on fait beaucoup de recherches avec l'internet. Et pour les inconvénients, on peut dire euh des fois on peut pas l'amener, on reste sur internet, on parle avec des amis sur Facebook, leurs relations. C'est pas bien d'utiliser internet. Il a quand même des inconvénients.

HB : D'accord. Et si, vous utilisez internet pour vous informer, quel sont les sites que vous consultez le plus souvent ?

E26 : Le site que je consulte plus souvent.

HB : Les sites, en plusieurs.

E26 : D'accord. YouTube par exemple. Euh, Facebook, il y a une application que j'ai, ça s'appelle Samsung Health du sport, par rapport à les marches que tu fais par jour. Ma boîte email, mon compte bancaire, comment on dit, mon opérateur, euh beaucoup, Messenger.

HB : Et pour communiquer, quels sont les sites que vous utilisez le plus souvent ?

E26 : WhatsApp et Facebook.

HB : D'accord. Maintenant, je vais aborder vos pratiques d'informations dans le domaine de la santé ; et je voudrais savoir : consultez-vous des informations de santé sur internet ?

E26 : Oui, oui.

HB : Le faites-vous pour vous-même ou vous arrive-t-il de le faire pour vos proches, vos enfants, ou autre ?

E26 : Pour moi et pour mes enfants.

HB : D'accord. Et vous venez de citer l'application Samsung Health. Est-ce que c'est la seule application de santé que vous utilisez ou bien il y a d'autres applications.

E26 : J'avais une autre application mais je l'ai supprimé. Et je n'utilise que celle-là.

HB : D'accord. Et, euh, pouvez-vous me dire pourquoi vous l'aviez supprimé ?

E26 : Je l'ai supprimé parce que je ne l'utilisais pas. Parce que c'est une application de nourriture, pour savoir combien de calories je pouvais manger, si j'ai bien mangé, si j'ai pas bien mangé. Vraiment, c'est un peu compliqué pour suivre, pour tout. C'est-à-dire, des fois, on travail, on est stressé, on mange pas équilibré. Donc vraiment, je l'ai supprimé.

HB : D'accord. Qu'est-ce que vous trouvez de, comment dire, qu'est-ce qui est compliqué, le fait de renseigner à chaque fois des informations sur l'application, des informations relatives à ce que vous avez mangé à chaque instant ?

E26 : Voilà, c'est ça. Des, des, pour informer l'application ce que j'ai mangé à chaque instant. C'est ça.

HB : D'accord.

E26 : Pour moi c'est.

HB : Et quelle était votre motivation au départ pour utiliser cette application ?

E26 : Pour maigrir. Pour d'abord, pour avoir des plats équilibrés pendant la la journée, pendant la semaine. Et aussi pour ne pas avoir un poids de plus, le poids de plus.

HB : Et puis, est ce que vous avez eu cet objectif-là, ou bien vous avez effectivement maigri ? C'est-à-dire, vous avez senti l'effet de l'application ou bien ... ?

E26 : Non, j'ai pas senti l'effet de l'application. Comme j'avais dit, je l'ai supprimé. Donc, j'ai pas suivi vraiment.

HB : Les recommandations ?

E26 : Voilà, les recommandations.

HB : Et pour s'informer, depuis quand l'utilisez-vous ?

E26 : Bah, tout simplement, c'est très très simple : je fais rien, je lui donne rien, je ne communique rien. Tout simplement, elle est sur moi quand je sors de, de faire, de marcher, quand je marche, ou à la maison ou ailleurs, c'est lui qui compte les pas que je fais par jour. Donc, c'est lui qui me communique tout. Je ne dois lui informer rien. Tout simplement, il est sur moi connecté, tout simplement.

HB : D'accord. Alors, depuis l'utilisez-vous ? C'est-à-dire, depuis combien d'années ? Depuis combien de temps ?

E26 : Bah, je peux dire, ça fait presque deux ans maintenant.

HB : D'accord. Grosso modo, quelle est l'utilité de cette application ?

E26 : Bah, il écrit normalement, euh moi je dois faire 6000 pas par jour. Et lui, il me compte combien de pas j'ai fait par jour, et comme ça, moi je peux savoir si j'ai bien fait ce qu'il m'a demandé. C'est-à-dire, pour ma santé bien sûr ou pas. Et pour cela donc, nous êtres humains on

doit bouger quand même, par jour on doit faire 6000 pas par jour, et comme ça je vois si je l'ai fait ou pas.

HB : D'accord. Et qui vous a dit que vous devez faire les 6000 pas ? Est-ce que c'est l'application ou des recherches que vous aviez faites, ou bien votre médecin ?

E26 : Non, non. C'est l'application, c'est l'application.

HB : D'accord.

E26 : Parce que, elle te dit comment rester en bonne santé chez vous. C'est-à-dire, juste avec les pas qu'il te demande, on peut être c'est bien avec 6000 pas par jour.

HB : D'accord. Cette application, a-t-elle eu un impact ou influence sur vos pratiques ou activités quotidiennes ?

E26 : Non, non.

HB : Pourquoi ?

E26 : Et un impact, j'ai pas bien compris la question. C'est-à-dire.

HB : C'est-à-dire, est-ce qu'elle a changé quelque chose en vous ? En vos activités au quotidien ?

E26 : D'abord, elle me motive pour faire, pour faire de la marche pendant la journée. C'est-à-dire, pour ne pas rester toute la journée sans rien faire. C'est-à-dire, j'essaye de faire au moins 3000 fois par jour. Donc, elle m'a motivé pour faire les pas par jour, de marcher au moins.

HB : Est-ce que cette application est adaptée à vos besoins en information ?

E26 : Oui, elle est bien adaptée.

HB : Comment ?

E26 : Elle est bien adaptée. Donc, J'ai pas bien compris la santé. Attendez. Donc, si j'ai bien compris la question, c'est-à-dire, il sait pas, je dois pas faire des grands efforts ? Non ?

HB : C'est-à-dire, comment dire, est-ce qu'elle répond avec exactitude à vos besoins en information ou en santé ? C'est-à-dire, par exemple, elle vous, en vous proposant des informations personnalisées, sur mesure, selon votre cas en tant que Sanae et non pas en tant que quelqu'un d'autre. Elle vous facilite, comment dire, euh la facilité d'effectuer des recherches sur l'application etc.

E26 : Oui, il est facile de faire des recherches sur l'application. C'est simple. C'est-à-dire, c'est elle-même qui te note, comme j'avais dit, les pas que tu as faits par jour, elle te dit combien de kilomètres au combien de mètres que tu as faits par jour par exemple. Même si on, si on veut faire le vélo aussi, c'est facile et c'est pratique. Donc, juste on doit appuyer sur le vélo, un bonhomme sur le vélo et là elle commence à compter combien combien j'ai fait par exemple de kilomètres par jour. Elle te dit combien de minutes que t'as fait de marche. donc ce n'est pas compliqué.

HB : D'accord. Euh, est-ce que vous avez déjà utilisé ou essayé de chercher une autre application semblable à Samsung Health ? C'est-à-dire, la même chose que Samsung Health.

E26 : Non, j'ai pas essayé de chercher. Parce que celle-là c'est très, très, très pratique. Euh, pas vraiment lui donner des infos, c'est elle qui fait tout.

HB : Et comment cherchez-vous des informations sur cette application ? Est-ce que à chaque fois vous êtes obligée d'y accéder, ou bien elle vous envoie des notifications ?

E26 : Elle m'envoie des notifications.

HB : D'accord.

E26 : Encore elle m'envoie des notifications, je rentre, y'a tout ici.

HB : A partir de quel objet connecté accédez-vous à cette application ? Est-ce que c'est le téléphone, smartphone, tablette ?

E26 : C'est un téléphone.

HB : D'accord. Et à quelle fréquence cherchez-vous l'information au sein de cette application ? C'est-à-dire, est-ce que quotidiennement, une fois, quelques fois par semaine, parfois.

E26 : Tous les jours, tous les jours. Tous les jours, parce que c'est eux qui envoient des notifications. Euh, donc je suis obligé de regarder. C'est eux qui m'envoient des notifications.

HB : Ces notifications en vous dérangent pas ?

E26 : Non, du tout.

HB : Pourquoi ?

E26 : Ne me dérangent pas, parce que ce sont des notifications que je reçois, et je regarde. C'est tout. C'est-à-dire, non ça me dérange pas du tout. En plus, j'aime bien savoir combien de pas j'ai fait par jour. Des fois, je marche pas avec le confinement.

HB : Et dans quels endroits utilisez-vous cette application ? Chez vous par exemple, ou bien n'importe où...

E26 : N'importe où : chez moi, dans la rue, n'importe où. Et il se met automatiquement à compter les pas.

HB : D'accord. Et quelles sont les informations que vous attendez à trouver dans cette application-là ? A part le nombre de pas ou bien le nombre de calories que vous venez de me citer.

E26 : Euh, dans cette application, il y'a aussi pour savoir, si on veut savoir combien on a dormi, pour le sommeil (rire).

HB : Et qu'est-ce que, à quoi ça va servir son usager ?

E26 : Pour savoir si j'ai bien dormi à 7h. Voilà, c'est ça pour ma santé parce que quand même le corps a besoin euh euh *yaani wahd adad dial saat fi lyaoum naasou* (c'est-à-dire, un certain nombre d'heures quotidien de sommeil)

HB : Un certain nombre d'heures.

E26 : Un certain nombre d'heures, voilà.

HB : De sommeil.

E26 : Exactement.

HB : Et, puisque vous me dites cela, donc est-ce que vous les utilisez, plutôt est-ce que vous consultez cette application juste après votre réveil ?

E26 : *Chof* (écoute), comme j'avais dit, c'est pas moi que je, je ne pense même pas cette à application parce que j'ai fait, c'est eux qui vont faire tout ; c'est-à-dire, quand je me réveille, c'est eux qui m'envoient directement la notification.

HB : Et comment ils savent que vous êtes réveillée ? C'est-à-dire, est-ce qu'ils vous envoient la notification juste après avoir utilisé votre téléphone ? Ils savent que vous êtes réveillée.

E26 : Non, je vais te dire. Parce que j'ai une application, une option que je mets sur mon téléphone à partir de minuit et il s'éteint automatiquement. Oui, à partir de minuit jusqu'à 7h du matin.

HB : Alors, à partir de minuit à 7h du matin, le téléphone s'éteint ou bien l'application ? Je n'ai pas compris.

E26 : C'est le téléphone. C'est-à-dire, je n'ai pas de réseau pour voir.

HB : Ah, d'accord. Et pourquoi vous avez fait cette application-là ?

E26 : Comme ça, il n'y a personne qui va me déranger le soir et dormir pour ne pas rester toute la nuit avec le téléphone à ne rien faire.

HB : D'accord. Elle s'appelle comment cette application ?

E26 : C'est une option, c'est pas une application.

HB : Sur le téléphone. D'accord. Euh, est-ce que vous cherchez au niveau de cette application, des informations de santé qui ne sont pas difficiles à trouver au Maroc ou à en parler avec d'autres personnes ?

E26 : Est-ce que j'essaye de chercher.

HB : Au niveau de l'application.

E26 : Au niveau de l'application, oui, oui. Est-ce que j'essaye de chercher des informations que c'est difficile qu'on trouve au Maroc.

HB : Soit qui sont difficiles à trouver au Maroc, ou bien à aborder avec les autres, c'est-à-dire, à en parler dans dans, dans une discussion donnée comme la sexualité ou autre.

E26 : Ah, d'accord. Euh, oui. Bah, oui oui.

HB : Alors, au niveau de l'application Sanae,

E26 : Oui, d'accord, oui. Est-ce que j'ai essayé de chercher d'autres informations. Non, non.

HB : Et en général, sur internet, est-ce que vous le faites ?

E26 : Oui, sur internet oui. C'est ce que j'allais te dire.

HB : Pouvez-vous me donner des exemples ? Des exemples concrets ?

E26 : Oui, par exemple, quand j'ai dit tout à l'heure, quand, comme tu as dit, de la sexualité. Quand on parle de la sexualité, si on parle de l'orgasme de la femme ou de l'homme. Ça, je peux chercher par exemple sur internet pour lire. Ça, je peux trouver. Au Maroc, on peut trouver avec internet aujourd'hui. On peut trouver partout, c'est pas qu'au Maroc. Partout.

HB : Ma question : soit difficiles à trouver, ou bien qu'on n'ose pas à en parler avec les Marocains parenthèses, ou bien les informations, voilà, qui ont choqué la société marocaine.

E26 : Bah oui, bien sûr. Au Maroc, on a beaucoup de sujets qui sont tabous. On n'ose pas de parler avec, surtout notre famille. Peut-être des fois avec des amis, peut-être mais pas toujours non plus. C'est pas facile pour nous. Donc, oui, il y a des sujets chez nous c'est des sujets tabous qu'on ne peut pas aborder avec notre famille au Maroc ou avec nos amis marocains aussi.

HB : Selon vous, à part la sexualité, est-ce qu'il y a d'autres sujets tabous en santé ?

E26 : Euh, non à part. Euh, non. A part, à part la sexualité. Avant surtout les maladies de cancer, les maladies graves, mais maintenant ça va. On a commencé de parler de ça. Mais, la sexualité encore c'est un sujet tabou.

HB : Selon vous, pourquoi ça reste tabou ?

E26 : Bah, c'est une culture chez nous, c'est tout. *Hchouma* (honteux), comment on dit *hchouma* (honteux) ?

HB : La honte, honteux.

E26 : Voilà, c'est honteux. Donc, nos parents, nos professeurs, notre entourage, notre ami... Donc, on n'a pas le droit de demander ou de parler de ça, parce que c'est un sujet tabou et voilà c'est *haram* (interdit religieusement), c'est un péché. Et si on parle de ça, parce qu'on veut, on est, comment dire, *nkono slagt* (nous sommes des pervers)

HB : Des pervers.

E26 : Voilà, des pervers. Donc, on n'a pas le droit de parler de ça. On n'a jamais entendu parler de ça. Ni à l'école, ni avec la famille, ni à notre entourage au Maroc. Donc, c'est un sujet vraiment tabou. Jusqu'aujourd'hui malheureusement.

HB : Et, vous est-il. Euh, au niveau de l'application, vous est-il déjà arrivé de trouver des informations très importantes ?

E26 : Pas très importantes, seulement de, les pas que tu fais par jour, que tu dois faire. Mais, ça va. Je ne pense pas très importantes. Oui, oui. C'est important.

HB : Dans quel sens elles sont importantes ?

E26 : Comme j'avais dit, pour ma santé. Tout ça pour ma santé. Pour savoir c'est, si je marche un fois par jour ou pas. Parce que oui, Maintenant j'ai 44 ans, je suis pas trop jeune mais vieille. Mais avec le temps, ça va jouer sur ma santé. Donc je dois faire attention.

HB : Utilisez-vous d'autres sources d'information en parallèle à cette application-là ?

E26 : J'ai pas bien compris la question. Est-ce que j'utilise d'autres applications ?

HB : D'autres applications ou sources d'informations sur internet. C'est-à-dire, les informations que l'application vous donne.

E26 : Oui.

HB : Euh, est-ce qu'il vous arrive euh, d'utiliser d'autres sources d'informations pour obtenir les mêmes informations.

E26 : Non, non, non.

HB : Pourquoi ?

E26 : Je fais confiance et c'est tout. Je fais confiance et je ne veux pas me casser la tête trop (rire).

HB : Pourquoi vous lui faites confiance ?

E26 : Bah, elle n'est pas faite pour rien. Je pense que cette application. J'ai pas le choix de lui faire confiance. Après c'est pas, c'est pas par exemple, utiliser pour une maladie que j'ai. Je ne lui donne pas trop d'importance. Oui, c'est important, d'accord ? Pour savoir combien de pas j'ai fait par jour, pour ma santé. Mais après, je lui fais confiance, c'est tout. Tout simplement, j'ai pas envie de me casser la tête avec d'autres applications des autres auteurs.

HB : D'accord. Vous est-il déjà arrivé de trouver des informations contradictoires par cette application-là ?

E26 : Non, jamais.

HB : Euh, est-ce que, comment dire, est-ce que vous vérifiez la fiabilité des informations que vous trouvez ?

E26 : Non plus. Non.

HB : Euh, et qu'est-ce qui vous fait dire que vous n'avez jamais trouvé des informations contradictoires ou fausses informations ?

E26 : Bah, comme j'avais dit, j'ai jamais cherché ailleurs. C'est-à-dire, sur d'autres applications. Donc, je leur fais confiance, c'est tout.

HB : A qui faites-vous confiance le plus pour l'information de santé ?

E26 : A mon médecin.

HB : Pourquoi ?

E26 : Parce que mon médecin, il a mon dossier, il me suit. Parce que j'ai déjà une maladie asthmatique. Et donc, mon médecin, quand je pars chez lui, il m'écoute bien, et je fais des analyses, je me confesse à l'autre. Donc, je le fais confiance à mon médecin. Parce que je n'ai jamais eu de problème avec lui.

HB : Maintenant, je vais aborder vos pratiques de communication des informations de santé. Et je voudrai savoir : vous est-il arrivé d'échanger avec d'autres internautes sur des questions liées de santé ? A part l'application, vous est ce que, vous est-il déjà arrivé de parler sur des questions de santé sur internet avec d'autres personnes ?

E26 : Oui, ça m'est arrivé dernièrement. C'est la première fois dans ma vie. Oui dernièrement.

HB : Vous pouvez me raconter ?

E26 : Oui, je suis sur une page Facebook, j'ai tombé sur, sur un sujet, ce sont les gens qui sont asthmatiques, et surtout pour le moment. Euh, le corona virus qu'on est en train de vivre, c'est un peu compliqué pour tout le monde. Mais pour les gens asthmatiques, c'est plus. C'est-à-dire que déjà ont des difficultés sans la corona à respirer. Bah, vous imaginez avec le corona. C'est pire encore. Donc, on se donne des conseils, on raconte un peu qu'est-ce qui nous arrive. Même des fois par exemple, quand je suis en train de lire sur le sujet de corona ou je regarde la télé, je commence à d'avoir, comment on dit, *zaama makan tnefesch mzian* (c'est-à-dire, je ne respire pas bien), je n'arrive pas à respirer bien.

HB : Vous ne respirez pas bien.

E26 : Voilà. Juste psychique. C'est un truc qui est psychique. Donc, on se conseille de ne pas regarder trop les infos, de ne pas lire trop sur le corona. Donc, juste qu'on doit avoir une idée sur le le virus. On doit faire attention, on doit être, rester confinés, c'est tout. Voilà.

HB : Est-ce que, comment dire, sur quelle plateforme vous avez eu ces échanges-là ? Est-ce que c'est une page Facebook ? Un groupe Facebook ? C'est des amis ? C'était un statut, ou... ?

E26 : C'est sûr, sur mon Facebook, c'est une page.

HB : D'accord. Une page Facebook dédiée uniquement aux personnes qui sont asthmatiques.

E26 : Oui, voilà, c'est ça.

HB : Euh, comment vous l'aviez, comment dire, vous l'aviez retrouvé ? Est-ce que c'était par hasard ou une recommandation ?

E26 : Non, non. C'était par hasard, c'était par hasard.

HB : D'accord euh, est-ce que vous comment dire, vous comptez échanger souvent au niveau de ce groupe ou page Facebook ?

E26 : Euh, non. Je ne compte pas échanger surement avec eux.

HB : Pourquoi ?

E26 : Parce que, parce que juste je réponds. Des fois, il y a des gens, parce qu'ils ont vu que j'ai, j'ai appris un peu, c'est-à-dire, depuis que je suis asthmatique, voilà. Donc, c'est plus dangereux pour moi, je ne dois pas quoi de sortir, on doit faire attention, c'est risqué pour tout le monde. N'est plus c'est pour les gens asthmatiques, parce que, peut-être qu'on va pas avoir une 2ème chance pour vivre. Donc après, il y a des gens qui rentrent et disent : courage, attention. Donc, je, pour les remercier parce qu'ils m'encouragent, eux aussi ils racontent leur vie sur mon commentaire exactement. Donc, je reçois des notifications comme quoi il y a des gens qui ont écrit sur mon commentaire, qu'ils ont répondu sur mon compte, à mon commentaire. Donc là, que j'en fais. Maintenant, je pense pas de rentrer chaque fois parce que c'est un peu, comment on dit ? Comme j'avais dit, c'est juste le fait de parler de sujets trop. On regarde trop la télé, surtout maintenant avec le confinement, ça me, ça me.

HB : C'est stressant ?

E26 : Oui, c'est stressant pour moi, voilà. je préfère ne pas être trop dans le sujet. C'est-à-dire, chaque fois, chaque fois, chaque fois. De temps en temps oui, c'est pas grave. Mais qu'on parle que de ça, non. chaque fois, chaque jour, non. Je préfère de ne pas rentrer.

HB : D'accord. Au niveau de l'application Samsung Health, puisque là, comment dire, est-ce qu'elle vous donne la possibilité de communiquer avec d'autres utilisateurs de la même application ?

E26 : Non. Elle me donne le l'option de partager avec. Oui, elle donne de partager ce que j'ai fait pendant la journée avec tes autres amis. Je suis en train de regarder et de parler au même temps avec vous. Oui, elle donne si je peux avoir des amis sur l'application. Mais je n'ai jamais utilisé ça.

HB : Pourquoi ?

E26 : Oui, ça reste, pour moi, ça reste un truc personnel. En plus non, on n'a pas vraiment un peu de temps pour rentrer ça, parler avec les autres, faire ces démarches chaque jour. Mes amis, mes amis peut-être, si on fait la même chose, oui. Mais après, les gens qu'on connaisse pas. Non je le vois pas, je le vois pas qu'il a trop d'importance pour moi, ah.

HB : D'accord. Est-ce que cette application vous encourage à communiquer avec les autres ? Ou bien elle vous envoie des notifications pour communiquer, pour partager vos résultats, vos pas, vos calories... ?

E26 : Oui. Non, non, non. Elle n'encourage pas. Elle nous donne l'option mais elle n'encourage pas.

HB : D'accord.

E26 : Ça reste un peu personnel.

HB : Est-ce que cette application a eu une influence sur la manière avec laquelle vous communiquez sur les sujets de santé ?

E26 : (Silence) Je n'ai pas bien compris la question.

HB : Est-ce que, après avoir utilisé cette application-là, votre façon de communiquer sur des sujets de santé a changé ?

E26 : (Silence) Non, c'est le même.

HB : D'accord. Pourquoi ?

E26 : Parce que y'a rien changé dans ma vie, c'est-à-dire sur ma santé. Oui certes, pour savoir combien des pas que je fais, je dois faire attention pour faire des marches. Euh, ou bien la journée. Mais, c'est tout, pas plus.

HB : Ce que je voulais dire, par exemple, si vous êtes en famille, avec vos enfants, ou bien avec des amis, euh est-ce que par exemple, euh vous commencez à donner des conseils, des recommandations sur la base de votre usage de cette application ? Ou bien ... ?

E26 : Oui, oui. Une fois, à l'été 2019, j'étais avec les parents d'un ami à moi à Rabat (rire), à Rabat. Donc, on était en train de marcher, on a parlé de la même chose. Donc, on était à côté de la mer. Donc, on a commencé de parler des pas et tout ça. Je lui ai parlé de cette application. Donc là, j'ai commencé de parler de cette application, je leur dit, voilà, il y a cette application, regarde combien de pas on a fait. Parce qu'on est sorti faire la marche à côté de la mer. Après, je me rappelle plus. Mais donc, on a parlé de ça, oui. Quand je suis avec des gens, je fais de la marche, on a parlé de ça, oui. Je parle avec des gens et ça.

HB : D'accord. Et selon ce cas-là, est-ce que vous lui avez donné un conseil donné ? Oui bien, c'est juste voilà, vous l'avez informé, on a fait ?

E26 : Non, j'ai juste, je l'ai informé de ça. Il ont bien aimé l'application mais ils ne l'ont pas installé je pense.

HB : Et quelle était sa réaction lorsque vous lui avez montré l'application ?

E26 : Et parce que je leur ai dit qu'on a fait, peut être à ce moment-là on a fait 7000 pas au lieu de 6000. Parce que je me rappelle, on a dépassé les, les comment dire.

HB : Le nombre de pas.

E26 : Le nombre de pas minimum recommandé. Il m'a dit, non c'est pas possible qu'on a fait tout ça. Donc, il m'a pas vraiment. Euh, ils ont dit que c'était moi, c'était pas, on a fait 1h30 de temps toujours là. Mais, il m'ont dit que c'est pas possible, j'ai dit oui, oui, regardez. Il m'a dit combien de mètre on a fait, combien de kilomètres, combien de pas, voilà, c'est tout.

HB : D'accord. Est-ce que le fait d'utiliser cette application vous a permis d'établir des relations avec d'autres usagers de la même application ?

E26 : Euh, non, non.

HB : D'accord. Maintenant est-ce que vous abordez avec d'autres usagers, en général, des questions considérées comme taboues au Maroc sur internet, ou ... ?

E26 : Euh, j'ai pas bien compris la question.

HB : Euh, est-ce que vous parlez des sujets qui sont considérés comme tabous au Maroc, des sujets de santé bien sûr, avec d'autres individus sur internet ?

E26 : Oh non !

HB : Pourquoi ?

E26 : Bah, je peux pas échanger avec n'importe qui. Pour dire vraiment c'est, ça doit être des amis de confiance. C'est vraiment quelqu'un qui peut peut m'écouter, qui peut comprendre, qui peut pas me juger, parce que dans notre culture, trop de jugements. Donc, je fais attention quand même avec qui je parle avec, comme ça des gens sur internet, non, non.

HB : Donc, vous ne l'avez jamais fait ?

E26 : Non, non. sur internet non

HB : D'accord. Sur cette application, est-ce que vous utilisez un pseudonyme, ou votre nom et prénom réels ? Ou bien elle ne vous demande pas ce genre d'informations ?

E26 : Non, elle ne demande pas, ne demande pas ce genre d'informations.

HB : D'accord. Et si je vous dis que l'anonymat est, est garanti ?

E26 : Ah personne ne peut me le dire (rire). Je sais que ce n'est pas garanti. L'anonymat n'est pas garanti le jour d'aujourd'hui sur le site internet. Le fait qu'on a un compte Google c'est bon, y'a rien qui est anonyme. On sait très bien ça. Notre vie privé, nos photos, tout. Y'a rien qui est anonyme. Notre compte bancaire, on n'est pas en sécurité, n'est pas sécurisé sur internet. Ça je le sais.

HB : Selon vous, puisqu'on n'est pas sécurisé sur internet, est ce que vous faites, comment dire, vous avez certaines pratiques, vous faites quelque chose pour vous protéger ? Ou bien, ce n'est pas grave ?

E26 : Non. Ce n'est pas question de ce n'est pas grave. Malheureusement, je suis pas assez. C'est-à-dire, j'ai déjà un compte Google, j'ai déjà Google photo par exemple. On sait que on est contrôlé. Si je veux le, faire l'écoute, ils vont le faire. Donc, moi je dis pas mon téléphone, parce que je sais qu'ils vont faire l'écoute. Vous voyez ? Et donc, j'ai déjà eu des photos personnelles sur mon Google photo. Je devrai pas le faire mais c'est déjà trop tard. Je le savais pas au début. Donc, j'ai fait ça, je peux dire ça fait 4 ans 5 ans. Et donc maintenant, c'est bon. Je n'ai pas le choix. En plus, je fais rien de mal aussi. Pour moi, si les gens m'écoutent, s'ils veulent savoir où je suis, ce que je fais, non, ça va rien changer pour moi.

HB : D'accord. Lorsque vous me dites, vous avez mis vos photos sur Google, Google photo, est-ce que c'était vous qui avez mis vos photos sur votre compte Google ? Ou bien, un jour par hasard, vous avez tapé votre nom et prénom, vous avez trouvé vos photos quelque part ?

E26 : Non, on a une application. C'est personnel. Elle s'appelle, vous la connaissez je pense. Mais après, cette application elle vient, automatiquement installée sur ton téléphone. Et après, toutes les photos qu'on fait, elles partent directement sur cette application. Et, et normalement ils te demandent au début si vous êtes d'accord que vous voulez qu'on vous fasse directement les photos. Et moi, je disais oui. Mais quand j'avais dit qu'il n'y a rien qui est sécurisé. Donc c'est bon, ces photos sont parties sur cette application. Et après, les photos, y'a pas que tout le monde qui peut les voir, sauf les informaticiens, les spécialistes, s'il y'a quelqu'un vraiment intéressé à, ah bon je ne vais pas te dire, un sujet sur ma vie, pour savoir ce que j'ai sur mon téléphone.

HB : Vous n'avez pas essayé de supprimer vos photos sur... ?

E26 : Oui, oui. Des photos que j'ai, oui j'ai supprimé des photos bien sûr. Mais pas toutes les photos.

HB : D'accord. Pourquoi pas toutes les photos ?

E26 : Parce qu'il y a des photos par exemple, j'étais avec mon maillot de bain ou avec que ma culote. Je ne sais pas. C'est ça que j'ai supprimé. Mais après, les autres photos non, c'est pas supprimées.

HB : D'accord.

E26 : Au moins qu'on voit pas torse nu.

HB : Oui. Et au niveau de cette application Samsung Health, est-ce que vous renseignez vos vraies données personnelles ? C'est-à-dire, les données qu'elle vous demande de partager ?

E26 : Oui. Elle me demande un compte Gmail d'abord. Et après, je vois que j'ai mis mes photo à l'instant. Elle me demande le sexe (femme ou homme), la taille, le poids, la date de naissance. Oui, il y avait. Oui, elle demande, comment on dit, des...

HB : Des informations personnelles.

E26 : Des informations personnelles. Mais après, on peut lui communiquer des, des fausses informations. C'est-à-dire, le nom, le prénom, le mail, on est obligé. La date de naissance, on peut le communiquer aussi fausse. Mais après, voilà.

HB : Pourquoi vous communiquez vos vraies données personnelles ?

E26 : Le nom, le prénom, toujours j'ai communiqué toujours le nom, le prénom. La date de naissance, toujours j'ai pas mis la même. Je change le jour.

HB : Pourquoi ?

E26 : Euh, parce que ce que j'ai entendu, parce que y'a des fraudes, et euh il peuvent par exemple communiquer mon compte bancaire, entrer mon bancaire, je sais pas quoi. Mais, quand on a la date de naissance qui n'est pas correcte, là apparemment, ils ne peuvent rien faire.

HB : Euh, pour les autres données, comme par exemple, le sexe, la taille et tout ?

E26 : Oui, oui, je donne

HB : Et pourquoi vous donnez vos vraies données personnelles ?

E26 : Ah, bah je sais pas. J'arrive pas à mettre d'autres.

HB : D'accord.

E26 : Sinon, je dois, euh, pas avoir deux personnalités mais je dois avoir toujours les mêmes données en doublon. C'est-à-dire, les miennes les vraies, et les autres. Parce que je ne peux pas mettre des bonnes et fausses données dans cette application, dans l'autre je vais mettre des autres. J'arrive pas ça me perturbe. Donc, donc je dois, je dois je dois changer mon non, mon prénom, ma date de naissance, donc je dois créer aussi un faux email que je n'utilise pas. C'est un peu compliqué. Donc, donc pourquoi je vais rentrer dans une guerre avec eux (rire). Donc...

HB : Donc, si j'ai bien compris, vous préférez renseigner vos vraies données personnelles comme ça, vous n'avez pas à chaque fois de changer vos données un peu partout.

E26 : Oui, voilà. C'est ça.

HB : D'accord. Et comment avez-vous connu cette application ?

E26 : Elle était installée directement sur mon téléphone.

HB : Sur votre téléphone, d'accord.

E26 : Ouais.

HB : Est-ce qu'il y a quelque chose qui vous gêne dans son usage ?

E26 : De cette application-là ?

HB : Oui, rien ne vous dérange ?

E26 : Non, elle ne me demande rien. Juste le moment qu'elle m'a demandé le nom, le prénom, le poids, le sexe, après, c'est tout. Après, c'est eux, c'est-à-dire, automatiquement ils comptent

les pas, ils m'envoient des pas, de mes heures de sommeil aussi. Et c'est tout, cette application, c'est elle qui fait tout. Donc, non, non, rien ne me gêne.

HB : Si cette application a été supprimée, est-ce qu'elle vous manquerait ?

E26 : Non.

HB : Pourquoi ?

E26 : Bah, écoutez, XXX cette application, c'est pas très très importante pour moi. c'est-à-dire, oui c'est important de savoir comme le de pas que je fais par jour. Mais après, si c'était supprimée, bah écoutez, c'est pas grave, c'est supprimée, ça me dérange pas.

HB : D'accord. Et si elle a été supprimée, est-ce que vous allez chercher s'il y a une autre application semblable à elle ou non ?

E26 : Non, non.

HB : D'accord.

E26 : Peut-être si vous parlez de WhatsApp, si vous parlez de Facebook, euh oui. J'essaierai de chercher une autre application pour communiquer avec mes amis, ma famille, mais après c'est XXX.

HB : Et selon vous, quel est l'intérêt de ce genre d'applications en général ?

E26 : Euh, comme j'avais dit, c'est pour ma santé, c'est pour la santé.

HB : Pour la santé de son usager ? D'accord.

E26 : Oui. Voilà, oui.

HB : Pensez-vous que cette application est adaptée aux usagers marocains ?

E26 : Je pense oui.

HB : Pourquoi ?

E26 : Surtout si on parle des gens retraités qui ne vont rien faire toute la journée. C'est bien de savoir combien de pas qu'ils devraient faire pour la journée. Et quand même elle va t'encourager. Si on n'a rien à faire, justement, on est retraités. Je pensais que plutôt, pour les jeunes aussi. Mais c'est plutôt pour les gens euh, qui ne font pas de la marche toute la journée, à la maison. Donc, c'est bien de savoir combien de pas ils doivent faire, des pas qu'ils ont faits. Donc, ça va les aider un peu, euh pour améliorer leur santé. Bien sûr que oui.

HB : Et pourquoi vous citez précisément les gens qui sont âgés ou les retraités ?

E26 : Bah, parce que

HB : Est-ce que parce qu'ils n'ont rien à faire en général au Maroc ? Qui ne font rien du tout ? Pourquoi vous les citez précisément ?

E26 : D'accord. Parce que les jeunes qu'ils travaillent, qu'ils travaillent pas, malgré le chômage qu'on a au Maroc (rire). Qu'ils travaillent ou pas, ils sortent pendant la journée : ils marchent, toute la journée ils ne sont pas la maison, presque toute la journée. Donc, mais les personnes âgées et retraitées, ils n'ont rien à faire. Non, ils restent toute la journée à la maison. Ils ne sortent pas. N'ont pas, ne font pas des activités. Bien sûr, on ne parle pas tout le monde,

HB : On ne généralise pas.

E26 : Voilà. On ne généralise pas. Mais, on peut dire que 60% ou 70%, 73% des gens qui ne travaillent pas, qui sont retraités à la maison, restent toute la journée à la maison.

HB : D'accord. Est-ce que cette application vous a permis d'apprendre ou d'améliorer vos connaissances dans le domaine de la santé ?

E26 : Alors, oui. On peut dire oui.

HB : Comment ?

E26 : Comme j'avais dit, euh avant je savais pas combien ça que je dois faire par jour, les calories que je perds par jour. Tout ça pour moi c'est intéressant de savoir et de faire attention.

HB : Pensez-vous que ce type d'applications a sa place dans l'éducation sur la santé au Maroc ?

E26 : Oui. Je pense que oui. Bien sûr.

HB : Pourquoi ?

E26 : Comme j'avais dit, il y a des personnes toute la journée à la maison. Oui, il y a des jeunes femmes. Dans notre culture, surtout la femme qui ne travaille pas, et c'est toute la journée à la maison. Donc, au moins elles doivent savoir combien de pas elles doivent faire par jour. XXX même l'après-midi, de sortir, de faire un peu de marche, et elles reviennent chez elles, au lieu de rester toute la journée à la maison. Donc, ça c'est bien pour leur santé aussi. Aussi les jeunes qui ont beaucoup de maladies, c'est les jambes, c'est ça, l'autre, c'est toute la journée. C'est juste parce qu'ils ont mal. Mais juste parce qu'ils ne sortent pas marcher, toute la journée à la maison à rien faire, juste la cuisine et le ménage et la maison et le fauteuil (rire). Je pense qu'il sera bien de faire un peu de la marche je pense ? Surtout lorsqu'on ne travaille pas. Mais à priori, les femmes qui travaillent, qui bossent, qui sortent. Mais les femmes qui ne travaillent pas, peuvent être motivées pour marcher un peu.

HB : Et selon vous, pourquoi ceci est un problème culturel ? Pourquoi une femme qui ne travaille pas, doit rester chez, en train de cuisiner, sur le fauteuil comme vous dites ?

E26 : Oui. Bah, malheureusement, ça c'est une culture qui nous tombe depuis petite. C'est-à-dire, une femme, si elle part à l'école bien, si elle ne pat pas, c'est bien encore. Donc, elle reste à la maison, on lui apprend de faire la cuisine, le ménage, et après, les après-midis, on reste à la maison. Parce que chez nous. Maintenant, je pense que ça va commencer à changer un peu la mentalité. Mais, c'est toujours faite comme ça, la femme ne doit rester qu'à la maison. Elle n'a rien à faire dans la rue. Donc, la femme, elle n'est faite que pour la cuisine et de rester chez et attendre un mari. Et après le mariage, elle doit rester aussi avec son mari à la maison pour faire des enfants (rire). Mais bon. Malheureusement, c'est ça. C'est ça notre culture, et encore maintenant je pense que ça va commencer à changer un peu. Mais peut être que notre culture est faite comme ça malheureusement. Le fait...

HB : D'accord. Pensez-vous que cette application constitue une solution pour éviter, pour remédier aux disparités d'accès aux soins de santé au Maroc ?

E26 : Non, du tout. Cette application ne peut pas remplacer les soins de santé au Maroc. Non, du tout. Juste qu'on fasse attention à nous-même. Elle ne peut pas remplacer un médecin ou le service de santé, non.

HB : D'accord. Maintenant, je voudrais savoir : que représente vraiment cette application pour vous en tant qu'utilisateur ? Parlez-nous de la place qu'occupe cette application dans votre quotidien, dans votre vie ?

E26 : Bah, tout simplement, comme j'avais dit, pour savoir combien des pas que je fais par jour. Même des fois, quand je regarde par exemple, je veux faire 6000 pas par jour, et quand je regarde, je sais que 300 pas, parce que je ne sors pas de chez moi avec le confinement. Je dis, comment on dit, elle me dit, c'est une alerte pour moi, fais attention. Comme quoi il me dit fait attention. Si je devrai faire 6000 pas, un minimum par jour et je ne fais que 500, pour moi c'est

grave. Pour moi c'est grave. Donc, j'essaie de faire un peu de la marche, même à la maison, ou des fois lorsque je sors de chez moi avec les enfants, mais pas tous les jours ; parce que ça fait, ça craint maintenant de sortir. Et cette application, quand même, elle le dit quand même, fais attention à toi, fais attention à toi. Donc, c'est une, comme une alerte. Pour moi oui, fais attention à toi.

HB : Et selon vous, est-ce que cette application est innovante ?

E26 : C'est-à-dire innovante ?

HB : *Fiha ibdaa* (il y a de l'innovation).

E26 : (Rire), non pour moi, il n'y a pas d'innovation. Pour moi. *ibdaa fina nahia* (l'innovation dans quel sens ?) ?

HB : Euh, euh quelque chose de nouveau, quelque chose que vous trouvez magnifique ? Ou bien c'est normal comme les autres applications ?

E26 : Non, je trouve que c'est bien. Comment, c'est pas magnifique mais je pense que je la trouve très bien. Cette application est très bien. Quand même, elle te dit fais attention à toi.

HB : Avez-vous un sentiment d'appartenance à la communauté des usagers de cette application ?

E26 : Répétez la question s'il vous plait.

HB : Est-ce que vous avez un sentiment d'appartenance à la communauté des usagers de cette application ? C'est-à-dire, *wach andek wahed l ihsas dial l intimaie l nas, bhal* une sorte de *jamaia* (Est-ce que vous avez un sentiment d'appartenance à la communauté des usagers) ?

E26 : Non, non, pour moi non.

HB : D'accord.

E26 : Non, c'est individuel. Non, non.

HB : A part le fait que l'application était déjà installée sur votre téléphone, quels sont les autres critères qui vous ont amené à l'utiliser ? Est-ce que c'est la gratuité ? La nécessité d'usage ? La réputation peut-être, la curiosité ou autre ?

E26 : La gratuité et, c'est quoi l'autre que tu m'a dit ?

HB : Nécessité d'usage ?

E26 : Nécessité d'usage, voilà. C'est pratique.

HB : Selon vous, utiliser cette application demande-t-il une formation ou des compétences spécifiques ?

E26 : Non, du tout. Non, du tout. Des formations personnelles, c'est tout. Non, y'a rien.

HB : D'accord.

HB : Vous m'aviez dit au départ que vous consultez vos statistiques d'usage de cette application. C'est-à-dire, combien d'heures vous aviez dormi, les pas que vous aviez faits, les calories, etc. Qu'en faites-vous ?

E26 : C'est-à-dire qu'est-ce que j'en fais ?

HB : Qu'est-ce que vous faites de ces statistiques-là ? Est-ce que c'est uniquement, par exemple, vous les consultez, vous les voyez et c'est tout ? Ou bien, vous les communiquez à votre médecin, ... ?

E26 : Non, je communique avec personne. Juste je regarde ce que j'ai fait. Elle me communique, par exemple, combien de pas j'ai fait, combien j'ai dormi, et c'est tout. Pour moi c'est une information personnelle. Je ne suis pas obligée de la communiquer avec mon médecin traitant. Pour le moment, j'ai pas vraiment des problèmes de santé. Peut-être, si j'ai des problèmes de santé, oui je peux communiquer. Par exemple, si je suis diabétique, je peux communiquer ça avec mon médecin. Mais après, non, non. Je ne communique avec personne par rapport à ça.

HB : Pourquoi avec personne, mis à part le fait que ce sont des informations personnelles ? Est-ce que c'est vous par exemple, ça ne mérite pas d'être communiqué parce que c'est pas vraiment une information qui est très importante ? Ou bien vous avez d'autres raisons ?

E26 : C'est très important pour moi. Mais après, pourquoi je vais casser la tête des gens avec combien de marches je fais par jour (rire). Mais oui, avec des problèmes, mais pas des problèmes, c'est-à-dire, des trucs personnels, pourquoi je lui dis ? Mais, c'est rien, et alors ? C'est tout. Donc, je ne vois pas pourquoi raconter aux gens combien de pas j'ai fait par jour. Donc, c'est un truc personnel. Ça reste pour moi.

HB : Est-ce qu'il vous arrive de ne pas suivre les conseils ou les directives proposés par cette application ?

E26 : Ah oui, bien sûr.

HB : Pourquoi ?

E26 : Parce que des fois, comme j'avais dit, je ne sors pas, je suis chez moi, surtout maintenant pour le, pendant le confinement. Bah, voilà. Elle me motive. Par exemple, elle me motive aussi cette application de, maintenant je me rappelle des fois, je prends pas la voiture par exemple, je vais acheter du pain ou faire des petites courses, aller par exemple au centre-ville, quand j'étais avant au centre de Nancy. Avant, je prends pas la voiture parce que j'étais, parce que l'application elle va compter combien de pas je dois faire. Donc, je dois faire au moins 6000. Donc, je vais essayer de les faire, elle me motive des fois, de ne pas prendre la voiture. J'ai oublié de dire ça. Donc, voilà.

HB : Le partage des données personnelles dans cette application, est-ce qu'il est favorisé ou encouragé ? Au sein de l'application bien sûr.

E26 : J'ai pas bien compris. Le partage de données personnelles.

HB : Est-ce que l'application encourage son usager à partager plus des données personnelles ?

E26 : Bien sûr. Parce que tu, on partage notre information avec les autres. Euh, non mais elle n'encourage pas, non. Mais selon l'option. Mais, elle n'envoie pas des messages « il faut partager », « il faut dire », non. Elle me donne par exemple, combien de pas on a fait, combien d'heures on a dormi. Mais non, et elle n'encourage pas, non.

HB : D'accord. Est-ce que vous autorisez la géolocalisation de votre téléphone ?

E26 : Euh, j'ai pas fait attention. Mais je pense pas. Parce que jamais elle m'a demandé la géolocalisation. Je pense pas, j'ai pas fait attention. Mais, je pense pas parce que je me rappelle plus qu'elle m'a demandé de la géolocalisation.

HB : D'accord. Qu'est-ce que vous souhaitez ou n'appréciez pas comme évolution de cette application ?

E26 : Répète la question, j'ai pas compris.

HB : Si on vous dit que voilà, l'application va évoluer, c'est-à-dire *chi haja ghada tbedel fiha* (quelque chose va changer dans cette application).

E26 : Oui, oui j'ai compris.

HB : Qu'est-ce que vous allez apprécier ? Qu'est-ce que vous allez souhaiter comme évolution ? Et l'inverse, qu'est-ce que vous n'appréciez pas comme évolution ? C'est-à-dire...

E26 : Oui, oui j'ai compris. *Yaani kaynin chi masail matalan* (c'est-à-dire, il y a des trucs).

HB : *Kayna chi* (il y a une) amélioration.

E26 : Amélioration *li bghitihom idirouha lik* (que tu souhaites avoir)

HB : Ah, *chno bghiti izidou, chno bghiti inaqsou* (que tu veux ajouter ou pas)

E26 : Oui, oui j'ai compris. Ni d'un sens ni de l'autre.

D'accord. Pourquoi ?

E26 : Bah, ce qui est dans l'application pour moi c'est assez. Mais, je ne demande pas plus. Et je vois pas qu'il y a quelque chose qui n'est pas d'utilité ou que je n'aimerais pas de, pour qu'ils le mette sur l'application. Pour moi, c'est juste. XXX

HB : D'accord. Avez-vous déjà contacté les concepteurs de cette application-là ou parlé avec eux ?

E26 : Les concepteurs ?

HB : Les concepteurs, c'est-à-dire, ceux qui ont conçu l'application, qui ont fait l'application.

E26 : Non, je n'ai jamais essayé de les contacter.

HB : Pourquoi ?

E26 : Parce que j'ai pas de questions à leur poser et j'ai pas de.

HB : De problèmes.

E26 : De problèmes, voilà. Pour moi c'est juste cette application pour moi.

HB : D'accord. Avez-vous déjà eu un malentendu avec un médecin à cause de cette application ?

E26 : Non. J'ai jamais parlé avec un médecin de cette application pour avoir un malentendu. Et je pense pas qu'on va avoir un malentendu parce que euh, après ça ne va pas euh, elle ne va pas être mal pour ma santé. Je ne pense pas que le médecin va me dire pourquoi.

HB : D'accord. Est-ce que vous jugeriez utile de recommander cette application à d'autres personnes ?

E26 : Oui, vivement.

HB : Pourquoi ?

E26 : Comme j'avais dit, il faut faire un minimum de pas par jour. Comme ça, on sait surtout pour les gens qui travaillent pas, qui bougent pas, des enfants, retraités, c'est bien de savoir ça pour leur santé. Ça c'est quelque chose pour la santé. Donc oui, je vais vivement recommander cette application. A moins avoir, même il y a des options dans cette application qu'est-ce qu'on mange par jour, mais moi je n'utilise pas. On peut utiliser ce qu'on a mangé pendant le petit déjeuner, le déjeuner, le dîner, et d'autres options.

HB : Pourquoi ?

E26 : Comme j'avais dit, j'ai pas envie de chaque fois de rentrer dans l'application : quand j'ai pris le petit-déjeuner, le déjeuner. Pour moi, c'est un travail qui est lourd. pour moi j'ai pas que ça à faire.

HB : A qui allez-vous recommander cette application dans un premier temps ? A qui pensez-vous ? A qui vous pouvez la recommander ?

E26 : Des personnes qui travaillent pas, et des personnes retraités par exemple. Quand on travaille, on n'est pas obligé de bouger. Pour le déplacement, de se lever, de bouger, de travailler. Mais pas mal, à eux aussi bien sûr. Mais premièrement, aux gens qui travaillent à la maison, toute la journée à la maison ou aux gens retraités, des personnes retraitées.

HB : Et comment allez-vous la recommander ?

E26 : Bah, à mon entourage, bah pour leur dire voilà, il faut installer cette application. C'est c'est intéressant faut garder, ça va pas prendre le temps, juste elle qui va vous communiquer les les, ce que vous avez fait par jour. C'est-à-dire, ils vont pas être embêtés.

HB : D'accord. est-ce qu'il vous est-il déjà arrivé de convaincre quelqu'un d'utiliser cette application ?

E26 : Non.

HB : Pourquoi ?

E26 : Parce que j'ai pas eu l'occasion. Mais après, je sais pas. Si c'est aux gens de me convaincre pour installer cette application. On est adultes et vacciné, c'est-à-dire, je peux dire, je peux parler de cette application, mais après la personne qui est intéressé va me dire, comment elle s'appelle ? Allez, aide-moi à l'installer. Oui, mais après pour convaincre les gens non. chacun sait ce qu'il fait.

HB : D'accord. Euh, à votre avis, est-ce que vous jouez un rôle important dans le fonctionnement de l'application ?

E26 : De XXX, comment jouer important ?

HB : Euh, c'est-à-dire, est-ce que, selon vous, vous êtes indispensable au fonctionnement de l'application, à son existence ?

E26 : J'ai pas rien compris la question.

HB : Alors, comment dire, *wach kathessi bi anaho* (est-ce que tu sens que) l'application, *yaani katlaabi wahd dawr mouhim f* (vous jouez un rôle important dans) l'application, c'est-à-dire *bla bik* (sans vous), l'application *tqder matkonch oula ghir yaani dakchi lli kadiri* (peut disparaître ou ce que vous faites) à travers l'application ?

E26 : Non, je pense pas. Mais après, c'est bien sur cette application, si moi je l'utilise pas et l'autre, et l'autre, et l'autre, ça peut disparaître bien sûr. Mais après, non je crois que je suis très importante que pour cette application, non. *Ila hiyedt ana ijiw achra* (un de perdu dix de retrouvés). Non, non je ne pense pas.

HB : Etes-vous déjà entrée en conflit avec cette application-là ? Il y a eu un problème donné, ou... ?

E26 : Non, jamais.

HB : D'accord. Savez-vous comment vous protéger en cas de conflit avec cette application ?

E26 : Du tout. Du tout.

HB : Pourquoi ?

E26 : Bah, je sais pas. Parce que j'ai pas confiance. Pourquoi on va rentrer dans le le conflit ?

HB : D'accord. Avez-vous l'impression de bien contrôler l'application ?

E26 : Non.

HB : Pourquoi ?

E26 : Euh, parce que je ne la gère pas bien. Parce que, comme j'avais dit, y'a des autres options à utiliser. Et non, parce que j'ai pas eu le temps vraiment, je lui pas donné trop d'importance pour regarder ce qu'il y a de plus. Pour moi, c'est assez de voir combien de pas je fais pas jour, c'est tout. Par exemple, aujourd'hui j'ai fait 2275. Pour moi c'est assez de savoir ça et j'ai pas envie de rentrer, de savoir plus. Après, si je veux, je peux entrer voir bien sûr. Mais non.

HB : Maintenant l'inverse : est-ce que vous vous sentez contrôlée par l'application ?

E26 : Non. Du tout.

HB : Pourquoi ?

E26 : Bah, pourquoi je vais penser que je suis contrôlée par combien de, parce que combien de pas j'ai fait par jour. Non, je ne suis pas contrôlée.

HB : D'accord. Pensez-vous qu'il y a une différence entre l'utilisateur marocain de cette application et l'utilisateur étranger de cette application ?

E26 : Je peux pas te dire parce que je n'ai jamais parlé, j'ai jamais parlé avec quelqu'un qui a la même application ou le même genre d'application. Après, euh bien sûr, il y a des gens qui l'utilisent bien au Maroc ou soit ici. Mais, on parle pas de la, c'est-à-dire de *ljoul* (la masse). C'est-à-dire, c'est pas tout le monde qui va utiliser cette application. Oui, il y a des gens qui sont conscients de leur santé, qui font ça, mais ce n'est pas tout le monde bien sûr. Je pense pas, je sais pas, je peux pas te répondre exactement sur cette question.

HB : Au sujet de vos données personnelles, est-ce que vous faites confiance à cette application ?

E26 : Non. Je lui fais pas confiance. Ni à elle ni à une autre application.

HB : (Rire) pourquoi ?

E26 : (Rire) parce qu'on sait que le jour d'aujourd'hui, on n'est pas protégé du tout. Ça on le sait. Donc, je peux pas lui faire confiance. Comme je t'ai dit avant, juste je change la date de naissance. Mais après, le reste, je m'en fous.

HB : Est-ce que vous êtes consciente que vous laissez, ce qu'on appelle des traces numériques, derrière vous après chaque usage de cette application ?

E26 : Je sais.

HB : Savez-vous ce qu'ils en font ?

E26 : Quoi ? Savez-vous quoi pardon ?

HB : Est-ce que vous savez ce qu'ils font de ces traces numériques et ces données que vous laissez ?

E26 : Pas exactement, mais je sais qu'on est pas protégé. Je sais que toutes nos données, elles sont dévoilées. Même ça peut arriver, c'est-à-dire de prendre notre argent, si on a de l'argent tout d'abord (rire). Je sais qu'on n'est pas l'abri.

HB : Etes-vous préoccupée par la protection de vos données personnelles ?

E26 : J'ai pas bien entendu la question.

HB : Etes-vous préoccupée par la protection de vos données personnelles ? C'est-à-dire, est ce que le sujet des données personnelles vous préoccupe ?

E26 : Non.

HB : Pourquoi ?

E26 : Je sais que je peux rien faire. Je sais que ma, je peux rien faire.

HB : Qui vous dit que vous ne pouvez rien faire ?

E26 : Ah bah, ce qu'on regarde des fois aux infos, la télé, il y a des programmes. Ils font des programmes par exemple, quelqu'un il veut savoir vos données, euh, vos données bancaires, c'est facile ! C'est des gens informaticiens qui sont très doués par rapport à ce sujet-là. On n'est pas protégé du tout, du tout (ton grave). Donc, je ne me préoccupe pas. D'abord, je suis pas riche, c'est-à-dire, s'ils vont enlever ce que j'ai dans ma banque, ce n'est pas grand-chose. je peux dire c'est bon j'ai ce que j'ai dans ma banque c'est pas grand-chose, je vais pas mourir non plus. Et donc voilà, c'est pour ça. Peut-être que si j'étais riche, je chercherai des solutions (rire). Mais je ne dis rien d'abord. Donc, ça ne me préoccupe pas, non. Pour moi, ça ne pose pas de problème.

HB : Euh, avez-vous déjà consulté les conditions générales d'utilisation de cette application ?

E26 : Jamais, ni celle-là ni les autres (rire).

HB : Pourquoi ?

E26 : Parce qu'ils t'envoient un journal. Il faut rester toute la journée à lire, il faut ramener le dictionnaire et Google traduction et je ne sais pas si je vais comprendre bien (rire). Donc, je dis oui, d'accord et au revoir. (Rire) En tout cas, je ne vais rien comprendre. Je vais accepter, allez. On accepte et on passe. En fait, c'est pas bien, mais bon, je le fais comme ça.

HB : Est-ce que vous lisez la présentation de l'application avant de la télécharger ?

E26 : Oui bien sûr. Pour savoir l'utilité de l'application. Oui.

HB : Est-ce, qu'est-ce que vous pouvez me dire présentation-là ? Est-ce que vous trouvez qu'il y a par exemple de messages qui vous séduisent ? Euh, ou bien c'est une présentation qui est voilà, qui est normal comme n'importe quelle présentation d'un produit commercial ?

E26 : Il y a des messages pour nous séduire, et en même temps de présentation normale de l'application. Mais toujours il y a des présentations et toutes les applications n'y a pas que celle-là. Toutes les applications, il y a des présentations pour séduire le l'utilisateur. Il n'y a pas que celle-là.

HB : Et selon vous, comment ils séduisent l'utilisateur ?

E26 : Et bah, il y a des professionnels qui rédigent ça. C'est-à-dire, qui savent comment faire. C'est-à-dire, par exemple, pour votre santé, pour votre bien, vous allez. Toujours tu es gagnant ! Donc, dans les présentations, tu es toujours gagnant.

HB : Une dernière question, l'exploitation de vos données personnelles par cette application a-t-elle changé quelque chose en vous ?

E26 : Répétez la question. Ou autre ?

HB : Est-ce que l'exploitation de vos données personnelles par cette application, c'est-à-dire, vous venez de me dire qu'elle vous demande de partager votre poids, votre taille, votre âge, etc. Est-ce que ceci a changé quelque chose en vous ? Est-ce que cela a changé quelque chose en votre manière de chercher l'information de santé ?

E26 : Non, elle n'a rien changé. Mais juste, comme j'avais dit avant, j'essaie de faire attention à ma santé. D'une façon d'autre, oui j'essaie, mais avant non. Par exemple, avant, je ne faisais pas attention à ce que je fais. Si je marche ou si je ne marche pas. Mais quand même, cette application. Oui, on peut dire qu'elle a changé quelque chose. C'est-à-dire, j'essaie de faire attention à ma santé.

HB : Avant de terminer cet entretien, est-ce que vous avez quelque chose à rajouter ? Quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir ?

E26 : (Rire). Je m'attendais à un sujet tabou pour notre culture au Maroc. C'est bon comme ça. Merci.

HB : Donc, un grand merci Sanae pour le temps accordé à cet entretien. Je vous souhaite une agréable journée, et surtout une bonne santé, un bon confinement et un bon sport à travers l'application.

E26 : Merci beaucoup.

VII.XXVII Entretien avec E27, Femme, 30 ans, usagère des applications mobiles d'actualité de santé Club Doctissimo, de sport Huawei santé et MyFitnessPal, et de cycle menstruel Eve

Date et lieu de l'entretien : le 22/04/2021 par téléphone (l'interviewée réside à Rabat).

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewée : E27 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 30 ans ; **Fonction :** Cadre supérieure à la fonction publique.

Durée : 31:03mn.

HB : Bonjour X. Tout d'abord, merci pour le temps que vous m'accordez cette entrevue

E27 : Bonjour Hatim,

HB : Donc, tout d'abord, merci pour le temps que vous m'accordez cet entretien qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com. Et au niveau de ma thèse, donc, je m'intéresse aux pratiques d'information et de communication des Marocains des applications mobiles de santé au Maroc, des usagers des applications mobiles de santé au Maroc. Avant de commencer, est-ce que vous acceptez que cet entretien soit enregistré, sachant bien que son traitement et son exploitation seront faits dans le respect de l'anonymat et des règles déontologiques scientifiques.

E27 : Oui, avec plaisir. Je vous fais confiance.

HB : Merci ! Alors, tout d'abord, nous allons commencer par une brève présentation de votre part.

E27 : Donc, c'est madame X, j'ai 30 ans, lauréate de l'Ecole Nationale Supérieure d'Administration. Et actuellement, cadre supérieure au sein de la direction du budget qui relève du ministère de l'économie et des finances et de la réforme de l'administration au Maroc.

HB : Et maintenant, je vais aborder la première partie de cet entretien relative aux pratiques d'information dans le domaine de la santé. Et je voudrai savoir, est-ce que vous vous informez sur des informations de santé en général ?

E27 : Bah évidemment, la santé est une préoccupation majeure.

HB : Et qu'est-ce qui vous pousse à chercher ces informations ?

E27 : Généralement, ce qui me pousse à chercher des informations de santé c'est soit la présence d'un souci de santé, ou tout simplement par curiosité.

HB : Est-ce que vous utilisez des applications mobiles de santé ?

E27 : J'utilise essentiellement MyFitnessPal afin de calculer mes calories. L'application Santé installée automatiquement sur mon smartphone Huawei que je consulte pour voir le nombre de pas que j'ai marché par journée, et j'ai utilisé pour une petite période l'application Eve qui concerne le cycle menstruel.

HB : D'accord. Et quelles informations que vous attendez à trouver dans ces dispositifs ?

E27 : Euh, des informations exactes, vérifiées par des professionnels et de préférence personnalisées.

HB : Est-ce que vous utilisez d'autres sources d'information ou applications en parallèle ?

E27 : j'utilise les moteurs de recherche si j'ai besoin de chercher un sujet spécifique de santé, ça me dirige chaque fois vers un site aléatoirement.

HB : D'accord. Et vous est-il arrivé de trouver des informations contradictoires ou discordantes par ce dispositif ?

E27 : Non, je ne crois pas puisque je n'utilise pas des applications du même genre. Donc je ne peux pas comparer.

HB : Maintenant je voudrai savoir : comment cherchez-vous des informations de santé sur ces applications ? C'est-à-dire, Y a-t-il quelque chose qui peut par exemple vous contraindre lors de vos recherches d'informations de santé ? Avez-vous des barrières ou limites d'ordre culturel à ne pas dépasser lorsque vous cherchez des informations de santé ?

E27 : Oui, absolument. Bah mon milieu assez conservateur je dirai et ma religion qui est l'Islam font en sorte que je suis assez sélective, si on peut dire, en termes d'informations recherchées que ça soit en santé ou autres.

HB : Selon vous, quelles sont les spécificités de la culture marocaine ? Et comment vous vous reconnaissez appartenir à cette culture ?

E27 : Ecoutez, la culture Marocaine est très variée. On ne peut pas la résumer du coup. Il y a des gens qui ont une mentalité occidentale, assez ouverte et qui veulent tout essayer ; et il y a des gens, comme moi, pour qui les coutumes, la pudeur, et surtout la religion ont une influence majeure. Je veux dire par ça que, pour moi comme une très grande catégorie de Marocains qui ont reçu une éducation assez réservée et conservatrice, il y a plusieurs sujets qui ne peuvent pas être entamés dans n'importe quel cadre, comme on dit en arabe : *likoli maqamin maqal* (A chaque saint sa chandelle). Du coup, certes il n'y a pas de limites pour la science et la vie sexuelle fait partie de la science, et je comprends qu'un dispositif de santé s'y intéresse, mais cela doit être spécifique. Et pas n'importe quelle application peut harceler les gens de choses comme ça voilà. Si moi personnellement je veux parler de vie sexuelle, je ne vais pas faire ça sur un chat d'une application avec des inconnus, je le ferai chez ma gynécologue ou carrément sexologue qui doit être une femme.

HB : Au cas où vous avez besoin, un besoin informationnel urgent et important qui ne peut être satisfait par votre entourage, comment faites-vous pour répondre à ce besoin ? Vous arrive-t-il de franchir vos frontières socioculturelles ? Est-ce que vous recherchez des informations au-delà de vos valeurs et croyances ?

E27 : Si je suis obligée, je peux faire ça en anonymat pour XXX évidemment. Je ne peux pas poser des questions sur des forums par exemple. Je vais *ghir* (juste) chercher l'information, la lire et XXX.

HB : D'accord. Maintenant, je voudrai savoir : jusqu'à quel point considérez-vous les informations de santé qui sont disponibles sur ces applications comme fiables ? C'est-à-dire, comment évaluez-vous les informations retrouvées sur ces applications ? Comment faites-vous pour savoir que ce qui est écrit est valable, véridique ?

E27 : Sincèrement, je ne me vois pas dans la mesure de juger si ces informations soient disponibles de fiables ou pas, vu que la santé n'est pas du tout mon domaine de compétence, mais du moment que les conseils donnés sont cohérents avec mes besoins, donc j'en suis satisfaite sans plus.

HB : Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans votre évaluation des informations recherchées ?

E27 : Je pense que la culture m'influence indirectement dans mes recherches d'informations de santé. Par exemple : si je vois une information qui convient avec mes croyances et coutumes de la société marocaine et mes croyances personnelles, je me dis que c'est la bonne information, c'est l'information la plus pertinente. Je me rappelle bien qu'un jour je cherchais des informations pour mieux comprendre la sexualité d'un point de vue féminin, dans certains forums, et j'ai vu qu'ils parlent de la stimulation de quelque chose qu'ils appellent le point G et de certaines pratiques sexuelles qui ne conviennent pas sincèrement à mon mode de vie. J'ai donc renoncé à ces recherches car je crois qu'ils incitent à la débauche et non pas à s'informer pour moi. Pour mon cas, c'est impossible de faire cela avant le mariage, c'est contre nos traditions et notre religion.

HB : Et pour cette recherche, comment dire, de la sexualité féminine, est-ce que vous aviez trouvé des alternatives ou vous vous êtes arrêtée ?

E27 : Sincèrement (rire), j'ai demandé à une amie qui a de l'expérience.

HB : Que voulez-vous dire par "elle a de l'expérience" ?

E27 : Bien sûr qu'elle est mariée et c'est une amie intime à moi. En plus, je ne peux pas parler de ça avec n'importe qui. Au début, je n'allais pas lui demander cela car j'ai eu peur de son jugement, elle peut penser que je vais avoir des relations sexuelles libres chose qui peut nuire à ma réputation. Mais après, je lui ai demandé des informations de façon respectueuse et assez polie, et elle m'a répondu sur la base de son expérience avec son époux.

HB : Pourquoi vous n'avez pas demandé ces informations à une personne de votre entourage ?

E27 : Quoi ? mon entourage ? (Rire moqueur) Impossible de parler de sexualité avec eux. Vous connaissez la mentalité des Marocains, c'est complètement interdit et vu comme étant irrespectueux !

HB : Vous est-il arrivé de trouver des informations au hasard sur ces applications ?

E27 : Oui, des fois je reçois des recommandations après des recherches sur les applications que j'utilise. Des fois même je me connecte après sur Facebook ou Instagram, je cherche quelque chose sur Google ou YouTube ; et ces plateformes m'affichent des informations qui se qui se rapprochent de mes recherches sur les applications. Au départ je me demandais comment ça se fait ? Après, j'ai compris qu'avec les applications de santé, la vie privée n'est plus privée mais partagée avec, ce qu'on appelle les géants du web. Je vous donne par exemple de mes précédentes recherches sur la sexualité féminine, une fois je suis sur google ou d'autres sites web, on m'affiche des publicités à caractère, je m'excuse pour le terme assez vulgaire « pornographique ». Et là, je risque, je risque plutôt d'avoir des ennuis si mon entourage ou mes collègues au travail regardent ça sur mon smartphone.

HB : A qui faites-vous confiance le plus pour l'information de santé ?

E27 : Un médecin bien sûr !

HB : Pourquoi ?

E27 : Car il offre une consultation physique et personnalisée, et c'est beaucoup plus rassurant qu'une simple recherche ou information donnée sur un dispositif en ligne.

HB : Donc maintenant je vais parler, je vais aborder la deuxième partie relative aux pratiques de communication dans le domaine de la santé. Et je voudrai savoir : est-ce que vous communiquez sur des questions de santé au sein de ces applications ?

E27 : Oui. Il m'est déjà arrivé de créer un compte sur une plate-forme ou un forum qui s'appelle au doc, doc, quelque chose. Je ne me rappelle pas vraiment du nom.

HB : Doctissimo ?

E27 : Voilà, c'était bien ça. Voilà c'était bien dans le but d'échanger sur des sujets qui me paraissaient ambigus. Mais ça fait très longtemps, j'étais très jeune dans le temps.

HB : Et vous n'êtes plus inscrite ?

E27 : Non, non. Je préfère ne plus communiquer avec des inconnus sur des forums et tout.

HB : Donc là je voudrai, est-ce que vous pouvez me parler de vos interactions avec les usagers au sein de ces applications ? Premièrement je voudrai savoir : comment obtenez-vous des informations, comment dire, que vous cherchez grâce à des usagers de la même application ?

E27 : C'était généralement des échanges et des partages d'avis et d'expériences. Sauf que, pour être sincère avec vous, en parlant d'échanges, ce n'est pas vraiment des échanges parce que je tenais à vous en faire part c'est que j'étais juste une réceptrice d'information, je ne donnais jamais mon avis et ne répondais pas, je ne commentais pas aux commentaires et questionnements des internautes. Même quand je croyais savoir la réponse, car j'ai déjà vécu une expérience similaire au préalable, car comme je vous ai dit, la médecine est loin d'être mon domaine de compétence et donc je risquais d'induire les gens en erreur sans le vouloir, ce qui est vu comme *haram* (interdit) dans ma religion. Il ne faut pas donner une information avant d'être sûr à 100%.

HB : Et pensez-vous que votre culture joue un rôle dans vos échanges sur des questions de santé avec d'autres usagers ? C'est-à-dire, est-ce que votre culture a-t-elle déjà influencé la façon dont vous communiquez ou posez des questions relatives à la santé à d'autres usagers ?

E27 : Oui, bien évidemment. Ma culture joue un énorme rôle, un rôle primordial. Je ne peux pas aborder n'importe quel sujet, ni donner des conseils dans un domaine qui est loin de ma spécialité, et encore moins aborder des sujets d'intimité qui sont des sujets tabous dans ma religion et dans mon pays.

HB : Et quelles sont les barrières ou limites culturelles à ne pas dépasser lorsque vous communiquez sur des questions de santé ? Vous arrive-t-il de dépasser ces barrières ?

E27 : D'après ma petite expérience et étant donné que ces forums comme Doctissimo et autres ont une communauté diverse, venue des 4 coins du monde, tous les sujets sont abordés, dans le respect total. Ce que je veux dire, c'est que, chacun a le libre choix de parler de ce qu'il veut et d'ignorer ce qui ne l'arrange pas. Et franchement cela m'arrange parfaitement. Des fois je vois des discussions qui ne peuvent pas avoir lieu en public chez nous. Mais là, les gens discutent tranquillement et ça m'intéresse des fois de voir. Si je ne peux pas aborder des questions sur la virginité dans mon entourage, je peux tout simplement voir ce que les autres, les autres, les occidentaux ou même mes compatriotes ou les gens de ma religion qui disent, qui en parlent évidemment dans ces discussions.

HB : Comment communiquez-vous avec des personnes étrangères qui ont une culture différente de la vôtre ou avec vos compatriotes ? Avez-vous des barrières culturelles dans ces échanges ?

E27 : Certes, moi je ne communique pas sur ces plateformes, je suis un visiteur et c'est tout. Mais franchement, si je le fais dans le futur, je préfère parler avec des personnes étrangères plutôt que de parler avec mes compatriotes, car je ne serai pas jugée par mes idées ou demandes

d'informations. Quand je vais parler avec des occidentaux, des Français par exemple, j'aurai plus de liberté de parler de plusieurs sujets que si je discute avec une compatriote qui va me dire non ça c'est interdit, ça c'est *hchouma* (honteux) de parler de ça... Bien sûr, si je discute avec des étrangers, je vais le faire dans le respect, dans l'anonymat et je ne vais pas oublier le fait que je suis marocaine et je porte avec moi mes valeurs et mon éducation.

HB : Parlez-nous maintenant des échanges entre les usagers sur ces applications ? Comment échangent-ils ? Quels types d'informations ils échangent ?

E27 : Je vois qu'ils respectent les sujets de discussions, qu'ils respectent les questions posées parce que généralement les sujets sont des questions des membres sur des soucis de santé, qu'ils abordent très rarement des informations hors sujet par rapport à la rubrique de la discussion. Ils échangent principalement leurs expériences, racontent leur vécu... Voilà.

HB : Est-ce qu'il y a eu des malentendus d'ordre culturel entre les usagers dans ces échanges ?

E27 : Je pense que des fois oui. Indirectement, ils partagent des avis divers. Par exemple, des fois, dans des discussions entre des filles, il y a certaines qui parlent de leurs aventures avec leurs copains, et de l'autre côté, des utilisatrices qui condamnent cela et disent qu'il faut arrêter car ce n'est pas, voilà, respectueux pour notre religion et traditions marocaines. Cela bien sûr arrive quand tu vois des discussions entre des filles, des Marocaines, la même religion donc la même culture.

HB : Pensez-vous que le taux élevé d'analphabétisme au Maroc constitue une contrainte pour certains usagers pour bien s'exprimer dans ces applications ?

E27 : Je pense que oui, parce que ces applications sont en français ou en anglais. Donc, les marocains auront, enfin une très grande partie des Marocains auront du mal à en profiter puisqu'ils parlent majoritairement en arabe.

HB : Maintenant je vais aborder la troisième partie relative aux applications mobiles en tant que dispositifs sociotechniques, et je voudrai savoir : pensez-vous que le contenu de ces applications convient à vos normes et croyances culturelles ?

E27 : Oui. Le contenu des applications est généralement bon. Sauf pour l'application Eve que j'ai utilisée juste pour deux jours et que j'ai vite désinstallé avec le regret de l'avoir utilisé l'un de ces jours !

HB : Et pourquoi vous l'avez désinstallé ?

E27 : Cette application me proposait des notifications insistantes qui traitent des sujets tabous, *hchouma* (honteux) comme on dit. Comme le fait par exemple de me dire que voilà, vous êtes en période d'ovulation et donc de chaleur, comme si j'étais un animal, venez discuter des moments chauds avec notre communauté... Et j'en passe. C'était irrespectueux et très osé je dirai. Je pense qu'il fallait que cette application respecte son objet qui est le calcul et suivi du cycle menstruel au lieu de m'imposer des notifications intimidantes et sans cesse, c'était chaque 5 minutes, chaque 10 minutes. Et sinon, les gens qui seront intéressés de parler de ces sujets qui manquent de pudeur savent où les trouver !

HB : Et donc, pourquoi l'avoir installé ?

E27 : Je cherchais une bonne application pour le cycle menstruel et elle, cette application-là m'a été proposée et suggérée en recherchant une application sur Google ou Play store. Donc, elle est bizarrement bien notée par les utilisateurs, du coup peut être que c'est moi qui ne suis

pas assez ouverte d'esprit ou que c'est mon milieu et ma culture qui font en sorte que je n'accepte pas ce genre de pratiques.

HB : Et vous m'aviez parlé au départ de MyFitnessPal. Je voudrais savoir : que représente cette application pour vous en tant qu'utilisateur ?

E27 : Pour MyFitnessPal, je crois qu'elle est devenue indispensable pour me maintenir en forme, je la consulte à chaque instant presque, et des fois je me sens manipulée par cette application.

HB : Comment ça manipulée ?

E27 : Ecoutez, des fois juste en mâchant un chewing-gum, je ne retrouve sur l'application, à faire rentrer les trois calories que j'ai consommées. Et je marche cinq minutes, je fais rentrer les pas, parce que quand je révise les fiches caloriques que j'ai perdues en marchant. Donc à un certain moment, on devient obligé à, pour avoir le nombre de calories total de la journée, qu'on avait fait entrer et qu'on a fait sortir par n'importe quelle activité physique.

HB : Pensez-vous que cette application exerce un pouvoir sur vous ?

E27 : Un pouvoir, oui, très positif ! Cette application m'a permis de perdre du poids et me sentir en forme, elle a des bienfaits sur moi et sur mon quotidien puisque je me sens plus à l'aise dans ma peau qu'avant.

HB : Que pouvez-vous nous dire sur la présentation de l'application sur les plateformes où vous l'aviez téléchargé ? C'est-à-dire, premièrement, vous arrive-t-il de vous sentir concernée, entre parenthèse, par cette présentation ?

E27 : C'est souvent le cas. Par exemple, pour les applications de perte de poids, lorsque je vois une femme avec un bon physique, je me dis qu'il faut que je lui ressemble. Je crois que je suis bien séduite par leurs messages publicitaires qui incitent à perdre du poids, à ressembler à un corps féminin parfait. Mais j'avoue que des fois ces messages ne concordent pas avec ma culture puisqu'on me montre des femmes avec de belles poitrines et là pour moi c'est un peu très osé. Mais il ne faut pas nier qu'elles sont qu'elles sont belles et qu'on souhaite leur ressembler.

HB : Comment cette application vous a permis d'apprendre ou d'améliorer vos connaissances dans le domaine de la santé ?

E27 : Bah, déjà je suis devenue plus informée sur mon corps, plus qu'avant. Je fais attention à ce que je mange, je fais attention à ce que je fasse une activité physique, ne serait-ce que quelques moments. Je donne des recommandations et conseils à mes amis s'ils veulent faire du sport. Le plus important, c'est que maintenant je pars chez mon médecin la tête pleine, pas comme avant. Maintenant, je peux discuter avec lui sur plusieurs sujets et surtout je peux comprendre mieux ce qu'il est en train de me dire.

HB : Si vous vous comparez avec d'autres usagers ? Pour quelle raison vous le faites ? Sur quelle base vous vous comparez ? Est-ce que c'est de résultats d'activités physiques, ... Est-ce que cela a eu une influence sur vous ?

E27 : Par rapport à la comparaison, je me suis déjà comparée avec une connaissance à moi, quelqu'un que je connais réellement non pas sur internet, et qui a également utilisé l'application Eve, et qui en est satisfaite et qui, pire que ça, trouve que le genre de discussions qu'ils proposent sur Eve est amusant. Donc, ça rejoint ce que je vous ai dit sur le fait que la culture Marocaine soit très variée, très diversifiée, chacun est finalement le produit de son environnement et son éducation après tout.

HB : Maintenant je vais aborder la dernière partie de cet entretien, et je voudrai savoir : est-ce que vous pensez que votre culture joue un rôle dans votre, comment dire, votre affichage de soi sur ces applications ? C'est-à-dire, comment affichez-vous votre identité sur ces applications ?

E27 : Vous parlez de mes données ? C'est bien ça ?

HB : Oui.

E27 : D'accord. Donc, la vérité, je vais être sincère avec vous. Moi je mets toujours un pseudonyme, je n'affiche jamais mes vraies données sauf ceux qui sont nécessaires pour le fonctionnement de l'application, pour avoir un suivi personnalisé et donc bénéfique et utile. Comme par exemple, sur MyFitnessPal, j'ai mis mon vrai poids, ma vraie taille, mon âge, mais bien sûr pas mon vrai nom. Je ne mets également pas ma vraie adresse mail. J'ai créé une adresse *fake* que j'utilise sur toutes les applications, que ça soit des applications de santé ou bien dans les autres et tout, pour plus de sécurité. Et cela est bien évidemment rattaché à ma culture qui a fait en sorte que je vois les choses ainsi.

HB : Si vous partagez un jour votre vraie identité, pour quelle raison le faites-vous ?

E27 : Non, j'utilise toujours un pseudonyme un peu partout. Je ne crois pas qu'un jour je devrai, je ne crois pas qu'il y aurait une raison qui va me pousser à changer d'avis. C'est ça.

HB : Y en a-t-il des contraintes culturelles à ne pas dépasser lors de l'exposition de soi sur ces applications ?

E27 : Je pense que la nature conservatrice de la société marocaine joue un rôle sur l'affichage sur ces applications. Je suis de nature très discrète sur internet, peux être à cause de ma culture qui m'a toujours réprimé puisque je suis une femme.

HB : Comment ça elle vous a réprimé ?

E27 : Je pense que, depuis mon enfance, comme la majorité des marocaines, presque tout ce que je fais sur tous les niveaux, et qui n'est pas en conformité avec la religion, on me dit que c'est *hchouma* (honteux) ou *haram* (interdit), on a sûrement été comparé à notre air. Et donc, soit je ne le fait pas, soit je le fait secrètement avec un pseudonyme ou avec des étrangers qui ne vont pas me reconnaître.

HB : Si vous changez d'application, allez-vous changer d'identité numérique sur la nouvelle application ? C'est-à-dire, quelles seraient les raisons qui vont vous pousser à changer d'identité sur une nouvelle application ?

E27 : Peut-être si dans le futur, il y a une application qui respecte mes croyances et principes de la religion. Je vais partager mes vraies données personnelles puisque tout va se faire dans le respect des normes sociales.

HB : Maintenant je voudrai savoir : quelles sont les situations où vous partagez vos vraies données personnelles de santé via ces applications et pourquoi ?

E27 : Je partage justement mes vraies données de santé car c'est la base, car je ne peux pas bénéficier d'une prestation personnalisée et fiable si je déclare une fausse donnée demandée par l'application pour par exemple calculer mon poids ou autre. Mais pour mes données personnelles, jamais, jamais. Je m'inscris avec un faux nom, une fausse date de naissance et une fausse nationalité si on me le demande, comme ça, je ne serai pas reconnue par mes compatriotes.

HB : Quelles sont les situations où vous partagez une fausse identité ou de fausses données personnelles via ces applications ?

E27 : Le partage de données en générale implique mon nom, profession, situation familiale. Et moi, je trouve ça assez intime pour être partagé avec des inconnus sur des applications dont j'ignore même s'ils vont garder mes informations rien que pour eux, rien que pour les exploiter dans l'application elle-même. Quant au partage des données de santé, comme le poids, l'âge, etc. c'est la base, sinon cette application de santé va me donner des résultats qui ne correspondent pas, qui ne cohérent pas avec mes besoins bien spécifiques.

HB : De quelle manière l'application de santé vous pousse à partager davantage vos données personnelles ?

E27 : Sur MyFitnessPal par exemple, à chaque fois que je perds un kilo, ou que j'en prends, je mets à jour cette information. Pareillement pour les applications du cycle menstruel, je mets la date du début du dernier cycle à la fois. Donc en gros, les applications me poussent plutôt à mettre à jour mes données et non pas à en partager davantage.

HB : Si vous acceptez volontiers que vous partagiez délibérément vos données personnelles, comment expliquez-vous cela ?

E27 : Je ne vais jamais accepter de partager mes données personnelles, même sur Facebook et réseaux sociaux. Je ne le fais jamais. Donc, imaginez sur des applications de santé !

HB : Qu'est-ce qui vous préoccupe par rapport à la protection de vos données personnelles en ligne ?

E27 : J'ai déjà entendu dire qu'ils commercialisent nos données personnelles. Donc voilà, par souci de sécurité et vu que je n'aimerais pas voir un jour ma vie étalée sur internet, je préfère ne rien partager et rester dans l'anonymat.

HB : Que pouvez-vous nous dire sur les conditions générales d'utilisation de ces applications ?

E27 : Les conditions générales ? Je sais que c'est une erreur fatale, mais je ne lis jamais ces conditions, car c'est très long et c'est souvent écrit en très petit caractères. Donc, ça m'embête la vérité. J'accepte les conditions tout en étant obligée et je trace mon chemin.

HB : Au sujet de la protection de vos données personnelles, jusqu'à quel point faites-vous confiance à ces applications ?

E27 : Zéro confiance. Je ne fais pas confiance à internet en gros. Je sais que à chaque fois que je me connecte, tout est enregistré et je suis bien suivie, donc zéro confiance.

HB : Maintenant, avant de terminer l'entrevue, avez-vous quelque chose à rajouter ? Quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir ?

E27 : La chose sur laquelle je voudrais revenir, c'est que, par rapport au sujet que vous êtes en train de traiter. Je trouve que c'est assez intéressant. Parce que, personnellement, je n'ai jamais pensé, ou plutôt je n'ai jamais donné autant de valeur aux applications de santé. On a souvent peur des moteurs de recherche qui enregistrent et exploitent nos données, pareillement les réseaux sociaux, surtout Whatsapp et la polémique après récemment. Mais les applications de santé XXX assez sérieusement. Donc, voilà. Merci de m'avoir ouvert les yeux sur un sujet assez délicat.

HB : Bah, merci à vous, merci Yacout pour le temps accordé à cette entrevue. Et je vous souhaite un très bon courage dans votre, euh, une bonne continuité professionnelle.

E27 : Merci beaucoup. A vous également.

VII.XXVIII Entretien avec E28, Homme, 25 ans, usager des applications mobiles de sport Nike Training, d'actualité de santé Club Doctissimo et de nutrition Le Secret du Poids

Date et lieu de l'entretien : le 01/05/2021 par téléphone (l'interviewé réside à Agadir).

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewée : E28 ; **Sexe :** Homme ; **Age :** 25 ans ; **Fonction :** Gérant d'une boutique de bio.

Durée : 35:20mn.

HB : Bonjour X. Donc, tout d'abord, merci pour le temps que vous accordez à cet entretien qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com. Et vous savez bien que je m'intéresse aux applications mobiles de santé. Donc, avant de commencer, est-ce que vous voulez bien que cet entretien soit enregistré, sachant bien que son traitement et son exploitation seront fait dans le respect de la déontologie de la recherche ?

E28 : D'accord, avec plaisir.

HB : Donc, premièrement, nous allons commencer par une brève présentation de votre part. Pourriez-vous vous présenter brièvement ?.

E28 : Je m'appelle X, j'ai 25 ans et je suis gérant d'une boutique de produits bio à base d'argan. J'ai un niveau bac, dommage je n'ai pas pu poursuivre mes études pour des raisons familiales. Je suis célibataire et j'habite à Agadir.

HB : Merci. Maintenant je vais aborder la première partie de cet entretien et qui concerne les pratiques d'information dans le domaine de la santé. Et je voudrai savoir : vous informez-vous sur des informations de santé en général ?

E28 : Oui, bien sûr. Je suis un fan du sport et de l'alimentation bio. Donc, je fais souvent des recherches d'informations de santé sur Internet et sur Google, sur YouTube. Là où il y a l'information.

HB : Qu'est-ce qui vous pousse à chercher ces informations ?

E28 : Comme je vous ai dit, j'aime le monde du sport et du bien-être. Disons que c'est la passion et vouloir apprendre, qui me poussent à faire ces recherches.

HB : Utilisez-vous des applications mobiles de santé ?

E28 : Oui, bien sûr. J'utilise beaucoup d'applications de santé, comme Nike Training lorsque je pars à la salle de sport, le secret du Poids dans le quotidien pour contrôler mon alimentation et l'application Club Doctissimo lorsque j'ai des questions, je les pose sur les forums.

HB : Quelles informations attendez-vous à trouver sur ces dispositifs ?

E28 : Pour Nike Training, je la trouve très intéressante car elle me donne des exercices à faire, avec un chrono et une vidéo qui explique comment faire l'exercice. Cette application m'aide énormément pour développer ma condition physique. Pour l'application Le Secret du Poids, c'est juste pour ne pas dépasser le nombre de calories permis chaque jour, et surtout pour maîtriser ma dose protéines quotidienne. Club Doctissimo m'aide à développer ma culture générale sur la santé, et des fois elle m'aide à répondre à des besoins urgents.

HB : Pouvez-vous me donner un exemple de ces besoins urgents ?

E28 : Bah, par exemple, une fois j'avais fait une séance intensive de musculation. En rentrant chez moi, j'ai senti des douleurs musculaires dans mes pectoraux. J'avais paniqué au départ car

je ne sais pas ce que c'est. En posant la question sur le forum, des personnes m'ont conseillé de me reposer, de prendre un complément alimentaire qui permet de réparer ces muscles. Heureusement que j'ai des notions de base dans ce domaine. J'ai fait ce qu'ils m'ont conseillé et je me suis senti bien après quelques jours. Si je n'avais pas accès à ce forum, je devais attendre le lendemain pour aller chez le médecin et faire la queue et payer des frais. Alors que là, j'ai l'information pertinente de façon rapide et pratique.

HB : Utilisez-vous d'autres sources d'information ou applications en parallèle ?

E28 : Avec le nombre élevé d'informations de santé sur internet et en cas de doute, je suis obligé de consulter plusieurs sources pour comparer et m'assurer de la fiabilité des informations que je trouve sur ces applications. Avec mon niveau d'études modeste, je ne comprends pas certaines choses et certains mots, qui sont des fois en français ou anglais. Donc, je suis obligé de chercher des définitions et comparer les informations et bien vérifier ces informations avant de faire ce que l'application me dit de faire. Des fois, je peux vérifier 4 ou 5 fois des informations avant m'assurer que c'est vrai.

HB : Pouvez-vous me donner des exemples ?

E28 : Euh, des fois, par exemple, euh j'ai envie de manger quelque chose. Lorsque je le mets sur Le secret du Poids, l'application peut me dire que je vais dépasser le nombre de calories autorisé ce jour-là. Je cherche la valeur nutritionnelle de ces aliments sur google pour m'assurer des informations données par cette application. J'ouvre plusieurs sites et je compare l'information entre ces sites et avec l'application que j'utilise.

HB : Dans ce cas, pourquoi vous utilisez l'application alors que vous cherchez l'information sur ce moteur de recherche ?

E28 : La vérité, je ne sais pas. Euh, peut-être parce que l'application plus accessible sur mon téléphone. Mais je ne peux pas la supprimer car elle me donne mon bilan journalier des calories et aliments que j'ai mangés. Donc, internet ne peut pas faire ça et je ne peux pas calculer manuellement cela.

HB : Vous est-il arrivé de trouver des informations contradictoires dans ces applications ?

E28 : Oui, mais rarement. Comme je vous ai dit, moi je compare beaucoup des informations, donc si l'application me donne la bonne information c'est bon, sinon, pas de problème.

HB : Comment cherchez-vous des informations de santé sur ces applications ?

E28 : Bah, j'accède à l'application, je fais ce qu'elle me demande.

HB : C'est-à-dire ?

E28 : Bah, si l'application me dit de remplir ce que j'ai mangé durant la journée, je le fais et je peux consulter après que cet aliment a tant de calories. Si j'ai un besoin en santé, je cherche la rubrique qui convient à ce sujet sur Doctissimo et je cherche si la communauté a déjà discuté de cela, puisque les discussions sont archivées et organisées par des thématiques.

HB : Y a-t-il quelque chose qui peut vous contraindre lors de vos recherches d'informations de santé ?

E28 : Euh, des fois j'ai envie de chercher ou visualiser des choses, mais soit je ne peux pas soit je le fais en cachette.

HB : Pouvez-vous me donner des exemples concrets ?

E28 : La vérité, des fois je m'intéresse à certains sujets comme la sexualité ou la gynécologie, mais je trouve que c'est honteux de chercher cela car ça ne convient pas avec notre éducation et

notre religion. Chez nous c'est *hchouma* (honteux) de faire *hadchi* (ceci), donc généralement, je refuse de faire ces recherches.

HB : Et comment vous vous informez sur ces sujets si vous avez vraiment besoin d'une information ?

E28 : Bah là, soit je suis obligé de chercher l'information, même si cela ne convient pas à mes principes et mes valeurs et mes valeurs des Marocains, soit je demande à quelqu'un.

HB : Pouvez-vous me donner un exemple.

E28 : Bah (silence). Franchement, des fois je m'intéresse au sujet de la reproduction des Hommes, pour ne pas dire le mot vulgaire, et je cherche sur le forum de Doctissimo ce que les autres disent sur ce sujet. La vérité, j'aime bien comment les gens de l'Europe sont ouverts d'esprit et discutent de ça. J'aime bien lire ce qu'ils disent sur ce sujet. J'avoue que c'est normal et c'est humain, mais malheureusement, c'est comme ça chez nous depuis que nous étions petits. C'était toujours *hchouma* (honteux) ou *haram* (interdit). Donc, je me suis habitué à ça et je vis avec.

HB : Selon vous, quelles sont les spécificités de la culture marocaine ? Et comment vous vous reconnaissez appartenir à cette culture ?

E28 : Le Maroc a une culture riche et diversifiée et pleines de tolérance. La majorité des Marocains sont musulmans, l'arabe classique est la langue officielle du pays. Mais l'arabe dialectal est la langue la plus parlée, que l'on appelle la darija. Voilà.

HB : Selon vous, comment peut-on distinguer la culture marocaine des autres ?

E28 : Euh, la société marocaine a plusieurs codes de politesse, de pudeur, de respect. Par exemple, on dit souvent *hchouma* (honteux) ou *hachak*³ (avec tout le respect que je vous dois) ou *astaghfirou llah* (que Dieu me pardonne). Dieu ou notre religion sont souvent au cœur de ces formulations. Nous avons plusieurs coutumes, comme par exemple le respect des personnes âgées et des parents. Il faut faire ce qu'ils nous disent car ils ont plus d'expérience dans la vie que nous. Il faut respecter la famille, elle est sacrée pour nous, il faut bien parler devant eux, et comme on dit, il faut bien choisir ses mots. On ne peut pas parler de tous devant eux ou dire n'importe quoi. Les femmes sont généralement méprisées dans notre culture, l'homme est plus fort, c'est lui qui décide, c'est lui qui a le plus de valeur, plus de liberté. Par exemple, dans une famille, les parents peuvent accepter que leur fils soit en couple avec une fille ou qu'il rentre plus tard à la nuit. Mais impossible pour leur fille qui reste surveillée par ses parents et son frère qui peut faire ce qu'il veut !

HB : Vous arrive-t-il de refuser de chercher des informations ? Si oui, quelles sont les raisons de ce refus ?

E28 : Je vous ai dit avant qu'il m'arrive soit de refuser de chercher des informations soit je le fais en cachette. Généralement, je trouve honteux de chercher des informations qui ne respectent pas mes traditions et ma religion. Je sais que vous allez me dire que lorsque vous êtes devant le PC ou téléphone, vous êtes seul, personne ne vous surveille. Pour nous, Dieu est partout, il est là pour nous surveiller et donc, je suis je suis jamais seul. Même je cherche une information en cachette, je ne me sens pas bien après car je sais que Dieu ne va pas apprécier cela.

HB : Donnez-moi des exemples.

³ Formule de politesse utilisée par les Marocains lorsqu'ils font des gestes ou disent des paroles déplacées.

E28 : Si vous vous avez des questions sur la relation intime entre un couple, normalement, c'est l'affaire des femmes ou bien l'affaire des *fqih* (des imams) des mosquées ou lieux religieux. Donc déjà, lorsque tu es un homme, tu peux pas demander cela à des femmes, sauf ta femme si tu es marié. Donc, il te reste le deuxième choix. Là, si tu pars chez l'homme religieux, tu seras dans une situation embarrassante car il se peut qu'il raconte cela à des gens du quartier. Donc, moi je ne préfère pas cela et je cherche seul ou bien je demande à des amis qui ne vont pas me juger. Vous savez bien que le regard des autres est très important dans notre pays. Et je n'aimerai pas être mal vu par les autres ou au quartier. C'est dur de chercher des informations sensibles au Maroc.

HB : Jusqu'à quel point considérez-vous les informations disponibles sur ces applications comme fiables ?

E28 : Généralement, c'est fiable. Lorsque j'ai des doutes, je compare et je cherche sur Internet. Si je vois un commentaire sur Doctissimo à propos d'un sujet ou d'une question, je cherche dans d'autres forums sur internet. Des fois, je peux demander à mes amis à la salle de sport s'ils sont d'accord avec ce qui est écrit ou ce que j'ai vu sur le forum ou sur Le Secret du Poids. Des fois, je peux demander à ma mère si elle connaît les bienfaits d'une plante, juste pour comparer les informations et m'assurer que c'est la bonne information.

HB : Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans votre évaluation des informations recherchées ?

E28 : Je pense que oui. Des fois indirectement, je suis influencé. Si je reçois une information de quelqu'un que je connais ou d'un musulman, je peux dire que c'est fiable. Si je lis sur un forum où il y a des personnes de plusieurs pays et cultures, il se peut qu'ils me conseillent un aliment où il y a de l'alcool ou du porc. Donc là, je fais plus de recherches pour voir si c'est vrai ou non. Donc, je pense que je suis influencé par ma culture et mon entourage.

HB : A qui faites-vous confiance le plus pour l'information de santé ? Et pourquoi ?

E28 : Premièrement, le médecin puisque c'est leur domaine de travail. Après, c'est mon entourage, surtout ma petite famille car ils sont toujours là pour nous et ils nous aident dans notre quotidien. Vous savez que la famille est très importante pour les Marocains. Enfin, c'est le monde virtuel, comme les applications, les site web, etc.

HB : Vous est-il arrivé de trouver des informations au hasard sur ces applications ?

E28 : Ça veut dire quoi information au hasard ?

HB : Des informations auxquelles vous ne vous attendez pas à trouver, mais l'application ou un autre dispositif vous affiche ou recommande ?

E28 : Ah oui. Des fois je cherche quelque chose sur mon téléphone ou sur mon application, et juste après, je trouve de la publicité ou des recommandations sur YouTube. Par exemple, si je cherche la valeur nutritionnelle de l'avoine dans Le Secret du Poids, c'est fort probable que je trouve ça sur internet, que YouTube m'affiche des vidéos sur ce sujet alors que je ne demande pas cela.

HB : Maintenant je vais aborder la troisième partie relative aux pratiques de communication dans le domaine de la santé, et je voudrai savoir : communiquez-vous sur des questions de santé au sein de ces applications ?

E28 : Oui. Quand il le faut.

HB : Parlez-nous de vos interactions avec les usagers au sein de de l'application ?

E28 : Bah, si j'ai une question, je la pose sur le forum et c'est tout. Si j'avais besoin d'un renseignement spécifique, des fois je contacte un usager par messagerie privée. De même, il ne faut pas être égoïste. Moi, je partage des informations pour le bien de la communauté. Je peux même leur dire que, attention, ce conseil d'une personne donnée n'est pas vrai et je l'ai essayé et c'est pas m'a causé un problème ou ce n'est pas apporté grand-chose. Il faut faire comme ça pour le bien de tout le monde. Je suis pour l'information libre et gratuite, donc il faut partager la bonne information.

HB : Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans vos échanges sur des questions de santé avec d'autres usagers ?

E28 : Oui, bien-sûr. Vous savez, heureusement pour moi que le domaine du sport n'est pas tabou ou sensible. Sinon, je n'allais pas partager et profiter de plein de choses. C'est difficile de discuter des sujets tabous au Maroc comme la sexualité. Il faut le faire en français ou formuler la question autrement, de façon plus polie et plus scolaire. Par exemple, au lieu de dire sexe, c'est mieux de dire reproduction ou autre. Moi je ne peux pas être direct dans ces sujets car c'est *hchouma* (honteux) et c'est un manque de respect. Comme j'ai dit avant, voilà pourquoi j'aime lire les commentaires et parler avec les étrangers sur ces plateformes car ils sont ouverts et pour eux cela ne cause pas de problème. Alors que chez nous, c'est difficile de discuter cela. Je préfère donc discuter avec ces étrangers que de parler avec les Marocains qui vont me juger ou me dire *skout* (tais-toi) c'est *hchouma* (honteux), il ne faut pas parler de ça. Donc cela me pousse à faire de limites lorsque je discute avec des Marocains. Je ne parle pas des sujets qui ne respectent pas leur mode de vie et leurs croyances. Sinon, comme je vous ai dit, je pose la question à des amis qui ne vont pas me juger.

HB : Pouvez-vous me donner des exemples ?

E28 : Par exemple, on dit souvent que les compléments alimentaires où il y a beaucoup de protéines peuvent endommager la performance reproductive chez les hommes. Donc, soit je vois si ce sujet est déjà discuté sur le forum, soit je demande au médecin ; mais je lui dis que c'est un ami qui est concerné pas ce sujet pas moi, soit je demande à des amis à la salle de sport qui ont des années d'expériences.

HB : Parlez-nous des échanges entre les usagers de ces applications ?

E28 : Bah, des échanges comme les autres forums et réseaux sociaux. Ils échangent tout type d'informations de santé, dans le respect des autres car ils savent qu'ils vont être supprimés s'ils ne respectent pas les règles de discussion.

HB : Est-ce qu'il y a eu des malentendus entre les usagers dans ces échanges ? Sont-ils d'ordre culturel ?

E28 : Des fois oui. Ça arrive. Ils peuvent ne pas être d'accord sur certaines choses et c'est normal, dans ces forums, il y a des milliers de personnes de plusieurs pays, et chacun a sa culture, donc ce choc culturel est normal.

HB : Pensez-vous que le taux élevé d'analphabétisme au Maroc constitue une contrainte pour certains usagers pour bien s'exprimer dans ces applications ?

E28 : Bien sûr que oui. Moi par exemple, si j'avais poursuivi mes études, j'allais comprendre l'anglais et améliorer mon niveau de français. C'est vrai que je fais des efforts pour cela, mais puisque les applications de santé sont en français et anglais, c'est difficile de bien les utiliser si la personne ne maîtrise pas ces deux langues. Pour moi, des fois j'utilise le traducteur automatique, je cherche des définitions, je fais des efforts pour comprendre.

HB : Maintenant je vais aborder la dernière partie de cet entretien relative aux applications mobiles de santé, et je voudrai savoir : pensez-vous que le contenu de ces applications convient à vos normes et croyances culturelles ?

E28 : Pas toujours. Pour Le Secret du Poids ou Nike Training oui, car ils affichent les valeurs nutritionnelles des aliments et les mouvements de sport. Mais pour Doctissimo, ça dépend des discussions si elles sont respectueuses ou vulgaires. Des fois même Nike Training affiche des vidéos des femmes avec des habits bien serrés. Je ne peux pas ouvrir cette vidéo dans la salle de sport et suivre les mouvements, cela sera embarrassant pour moi devant mes amis. Des fois même les messages publicitaires poses des problèmes, on peut te dire, c'est le moment de boire une petite bière comme récompense à votre régime sérieux. Là, si mes amis et ma famille voient ça, ça va me poser des problèmes. L'alcool est interdit dans notre société et notre religion, donc ces messages ne sont pas bien situés.

HB : Que représente ces applications pour vous en tant qu'utilisateur ? Parlez-nous de la place qu'occupe cette application dans votre quotidien ?

E28 : La vérité, ces applications sont indispensables⁴ pour moi, car elles m'ont aidé à perdre du poids et à me sentir bien, et rester en forme et nourrir ma culture générale. Je les utilise chaque jour et je ne peux pas les désinstaller. Elles ont eu plusieurs effets positifs sur moi et je me sens dépend⁵ de ces applications. Des fois, si je mange un biscuit je me dis il faut le mettre sur l'application, avant j'étais tranquille sur ce point. Mais maintenant, ça devient un peu stressant. Même ma petite famille m'ont dit que je passe plus de temps avec mon téléphone qu'avec eux.

HB : Que pouvez-vous nous dire sur la présentation des applications sur les plateformes de téléchargement ? Bien-sûr, les applications que vous utilisez.

E28 : Des messages de marketing, voilà. J'avoue que c'est motivant, puisqu'ils te disent que l'application te permettra de perdre du poids, de rester en forme, etc. Que de belles choses ! Mais ce sont des promesses, je le sais, c'est juste pour les télécharger. Moi au départ, puisque j'étais obèse, je me laissais facilement séduire par ces applications, car je voulais perdre du poids le plus vite possible et ressembler à ces mannequins. Maintenant, je me dis qu'ils manipulent les gens et souhaitent avoir le plus d'utilisateurs possible. Pour moi, ça a marché car j'ai pris les choses au sérieux. Mais pour les autres, c'est difficile, car il faut aller à la salle de sport, suivre les conseils des sportifs, bien manger. Je parle de l'alimentation qui est bonne pour la santé. Tout cela, l'application ne peut pas le faire.

HB : Si vous vous comparez avec d'autres usagers ? Pour quelle raison le faites-vous ? Sur quelle base vous vous comparez ?

E28 : Oui. Si vous voulez améliorer votre performance sportive, il faut vous comparer avec les autres. Les autres qui sont meilleurs que vous. Si je vois par exemple, un utilisateur qui a fait 15000 pas, j'aimerais faire comme lui ou plus. Les résultats que les autres publient me permettent de me situer et me donnent une estime. Lorsque je leur dépasse je suis très content, mais lorsqu'ils sont plus performants, je me sens vaincu et impuissant et je fais plus d'effort pour les dépasser. Et la vérité, des fois je triche dans ces résultats, juste pour leur donner l'impression que je suis un bon sportif. Je peux cumuler les pas de deux jours, ça me fait 20000 pas, et je le publie.

Donc dans ce sens-là, maintenant je vais aborder la dernière partie relative à l'identité numérique des usagers. Et je voudrai savoir : comment affichez-vous votre identité sur ces applications ?

⁴ Peut-être il voulait dire « indispensables ».

⁵ Peut-être il voulait dire « dépendant ».

E28 : Je, je ne, je n'affiche jamais ma vraie identité pour que mes proches et amis ne me retrouvent pas, au cas où je pose une question taboue dans notre culture. J'utilise toujours des pseudos et une fausse image de profil pour rester caché. Malheureusement, nous sommes prisonniers de notre culture et croyances. Je me dis des fois que c'est logique puisque c'est cette culture qui forge notre identité. Je suis marocain parce que j'ai ces croyances, j'ai une pudeur et un respect pour les autres et les personnes âgées, etc. Même pour les données personnelles, je déclare des fausses données, comme l'âge et la date de naissance pour que personne ne me reconnaisse. Sauf pour les données de santé, là je dois être sincère pour obtenir des bons résultats. Donc, je partage mon poids, ma taille, etc.

HB : Si vous changez d'applications, allez-vous changer d'identité numérique sur la nouvelle application ?

E28 : Ça dépend de quelle application. Si c'est une application qui respecte ma religion, je ne vois pas pourquoi je vais rester caché. Puisque personne ne fait quelque chose de grave. Mais là, c'est risqué devant la famille et les voisins. Il y a beaucoup de liberté et ouverture dans les applications de santé d'aujourd'hui.

HB : De quelle manière l'application de santé vous pousse à partager davantage vos données personnelles ?

E28 : Bah, si je ne partage pas de données, vous n'allez pas premièrement installer l'application, et puis l'utiliser correctement. Comme je vous ai dit, pour les installer, j'utilise de fausses données personnelles, mais pour les utiliser correctement, il faut partager les bonnes données de santé. Sinon, ça sert à rien de les utiliser.

HB : Si vous acceptez volontiers que vous partagiez délibérément vos données personnelles, comment expliquez-vous cela ?

E28 : Je sais que même si je refuse de partager mes données, ces applications vont les avoir à partir de mon téléphone, mes images et les différents comptes que j'ai sur le téléphone. Maintenant, avant d'installer l'application, elle m'affiche le message : vous devez autoriser cette application à accéder à vos contacts, photos, vidéos, ... Donc le privé n'est plus privé malheureusement. Mais bon, c'est le prix de l'usage gratuit !

HB : Qu'est-ce qui vous préoccupe par rapport à la protection de vos données personnelles en ligne ?

E28 : La seule chose c'est que si un jour je fais un commentaire osé, je ne souhaite pas être reconnu par mes proches. Raison pour laquelle je préfère utiliser des applications étrangères pour minimiser les dégâts.

HB : Que pouvez-vous nous dire sur les conditions générales d'utilisation de ces applications ?

E28 : Je sais que c'est une erreur. Mais, je ne les consulte jamais car c'est trop long et avec un vocabulaire de droit que je ne maîtrise pas. Donc, du chinois pour moi.

HB : Au sujet de la protection de vos données personnelles, jusqu'à quel point faites-vous confiance à ces applications ?

E28 : Je ne leur fais pas confiance. Avec le monde virtuel, y a pas de confiance. Tu es tout le temps suivi et surveillé. Donc, il faut s'attendre à tout à tout le moment. Tu peux trouver ta photo dans une publicité ou un site par exemple. *Hamdoullah* (Dieu merci), euh, ça, ça ne m'est jamais arrivé, mais je sais que c'est fort probable, surtout avec les échanges et la vente de nos données personnelles dans ces applications. Comme je vous ai dit, c'est le prix de notre usage gratuit. Le gratuit, le gratuit n'est jamais gratuit, il y a toujours quelque chose derrière.

HB : Avant de terminer l'entrevue, avez-vous quelque chose à rajouter ?

E28 : Rien. *Ghir* (juste que) je trouve votre sujet de thèse très intéressant. Je crois que les Marocains commencent à s'intéresser aux applications de santé. J'ai fait euh la remarque *f* (à) la salle de sport où je m'entraîne. Avant, il y avait peu de personnes connectées. Maintenant, presque tous les jeunes ont des applications de santé. Après, je ne sais pas s'ils les utilisent correctement ou pas, car il faut avoir un certain niveau de langues étrangères et surtout comparer les informations pour s'assurer que c'est la bonne information. Je crois que c'est le prix que la personne paye lorsqu'elle vient d'un milieu modeste ou a un niveau modeste d'étude. Il y a toujours ce risque de consommer la mauvaise information et là ça peut constituer un risque pour sa santé. La vérité, j'aimerais bien avoir une application de santé en arabe ou en darija pour bien profiter de ça et pour les autres aussi. Ou bien, une application qui communique avec la voix, par exemple je peux lui dire : comment j'ai brûlé de calories aujourd'hui ? Et elle me répond sans que j'écrive quelque chose. Comme ça, les personnes qui *lli maqaryinch* (analphabètes) vont profiter de ça. Désolé si j'ai trop bavardé dans cet entretien. Et je vous souhaite une bonne continuation.

HB : Merci à vous. C'était très intéressant.

VII.XXIX Entretien avec E29, Homme, 23 ans, usager de l'application mobile de sport Basic Fit

Date et lieu de l'entretien : le 07/05/2021 par téléphone (l'interviewé réside à Rabat).

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewée : E29 ; **Sexe :** Homme ; **Age :** 23 ans ; **Fonction :** Etudiant.

Durée : 1:14:34 mn.

HB : Bonjour X. Tout d'abord merci pour le temps que vous accordez à cet entretien qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com. Alors, vous savez bien que je mène des recherches sur les applications mobiles de santé au Maroc. Donc, ce qui m'intéresse le plus durant cet entretien, c'est votre expérience en la matière, votre point de vue et votre perception. Et avant de commencer cet entretien, est-ce que vous acceptez qu'il soit enregistré, sachant bien que son traitement sera fait et sera totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de la recherche.

E29 : Oui, bien sûr. Avec un grand plaisir que je participe à cette entrevue. Et j'ai pas de souci si vous voulez enregistrer mon ma vois ou bien l'appel téléphonique ou bien l'échange entre nous deux. Aucun problème par rapport à ça.

HB : Merci. Alors, nous allons commencer par une brève présentation de votre part.

E29 : D'accord. Donc, je m'appelle X, j'ai 23 ans et je suis actuellement en 2^{ème} année de master en école de commerce où je poursuis une formation en business developper et marketing.

HB : D'accord. Donc, euh là je vais commencer la première partie de cet l'entretien relative aux pratiques d'information dans le domaine de la santé et je voudrais savoir : vous informez-vous sur des informations de santé en général ?

E29 : Alors, il faut savoir déjà c'est que moi je suis passionné par le sport en général depuis mon jeune âge. J'ai pratiqué plein de discipline en passant du karaté au football et toute information relative à ce domaine m'intéresse énormément surtout quand il s'agit de de l'anatomie humaine et la nutrition aussi.

HB : D'accord. Et qu'est-ce qui vous pousse à chercher ces informations-là, mis à part votre passion ?

E29 : Je je suis de nature « curieux ». Très, très désireux de savoir et d'apprendre quelque chose ; quelque chose mais encore plus quand il y a un sujet qui m'intéresse. Depuis que j'ai commencé la musculation, mon intérêt à la recherche d'information s'est accru. Un corps de rêve ne se forge pas en une seule nuit ! Il demande l'assiduité, du sérieux, de des qualités indispensables pour atteindre un quelconque objectif.

HB : D'accord. Utilisez-vous des applications mobiles de santé ?

E29 : Non pas spécialement. Mais la première application de santé que j'ai utilisée et que j'utilise toujours c'est celle de Basic Fit. Elle s'appelle Basic Fit l'application.

HB : Mais dans le cadre de vos activités sportives, est ce que vous utilisez des applications pour le calcul du poids par exemple, de votre performance sportive, de vos calories, etc. ?

E29 : Bah, justement cette application Basic Fit, elle me permet. Je l'ai d'ailleurs téléchargé pour la simple raison qu'elle me permet de de mesurer ma progression XXX, mon historique de poids enregistré, masse graisseuse, etc. Et donc, j'ai trouvé ça vraiment vraiment utile pour

connaître, pour savoir si je suis sur la bonne voie ou je dois changer quelque chose dans mon programme d'entraînement d'entraînement alimentaire.

HB : D'accord. Cette application Basic Fit, comment dire, quelles informations attendez-vous à trouver dans cette application ?

E29 : Les seules informations, enfin les informations relatives à ma progression du poids plus spécialement.

HB : Utilisez-vous d'autres sources d'informations ou applications en parallèle ?

E29 : Applications non, mais sources d'informations oui. J'essaye autant que possible de varier mes sources d'information. Je suis conscient que si je consulte un seul document, vidéo YouTube ou autre source d'information, non seulement ma documentation risque d'être maigre mais mais encore je serai prisonnier du, d'un point de vue qui est développé et que qu'il peut être, et qui n'est pas le meilleur. Donc, la seule façon de le savoir est de comparer. C'est pour cette raison que j'essaye de diversifier mes sources d'information pour avoir une vision complète et nuancée du sujet.

HB : Et pouvez-vous me donner des exemples de ces sources d'information-là, des exemples de vos comparaisons ?

E29 : Alors, comme je viens de le citer, les sources d'information que j'utilise principalement c'est internet. Ma recherche d'informations se fait principalement via des vidéos YouTube, forum ; mais pas sur les applications de santé. Par exemple, des vidéos de coachs sur YouTube, ou bien des des forums spécialisés en nutrition, ou bien d'autres documentations comme des des articles, des article fiables sur sur des sites internet.

HB : Vous est-il arrivé de trouver des informations contradictoires dans cette application-là de Basic Fit ?

E29 : Non, sincèrement non. Parce que je l'utilise que pour, comme je l'ai dit, que pour avoir une meilleure idée de de ma progression actuelle. Mais sinon, pour les autres par exemple pour des programmes d'entraînement ou des conseils nutritionnels, je préfère utiliser des des sites fiables et vérifiables.

HB : Des sites fiables et vérifiables, comment ? Quels sont ces sites et comment vous savez qu'ils sont fiables et vérifiables ?

E29 : Par exemple, je vous donne un exemple d'un site que j'utilise : myfit. C'est c'est en fait un site très utilisé ou aux Etats-Unis qui a été dans le développé par un nutritionniste américain doctorants et qui qui en fait a, je ne dirai pas que ce n'est pas rassurant mais je fais confiance à une personne qui a eu une formation de dans ce milieu-là, et voilà.

HB : Concrètement, comment cherchez-vous, cherchez-vous pardon, des informations sur cette application ?

E29 : Sur l'application que j'utilise ?

HB : Exactement, Basic Fit.

E29 : Euh, l'utilisation de l'application se fait euh, via des onglets par exemple. Donc, on peut trouver des onglets qui qui peuvent donner, qui peuvent t'aider dans dans dans tes entraînements par exemple. Elle te montre des vidéos à visualiser ou à regarder pour pouvoir pratiquer le même exercice pour, par exemple par les articles qui qui se partagent via des personnes fiables entre guillemets de de l'application, par exemple des entraîneurs ou des personnes du milieu.

HB : Selon vous, une personne fiable c'est, dans cette application bien sûr, ce sont des entraîneurs ou bien il y a d'autres profils ? Je veux dire, que, quel est votre explication ou définition du mot « personne fiable » dans cette application-là ?

E29 : Euh, je dirai que, qu'une personne fiable pour moi c'est, c'est une personne qui démontre sa sa fiabilité entre guillemets. C'est-à-dire, quand on trouve qu'un entraîneur qui partage des informations et qui donne des exemples, par exemple quand je regardais dernièrement cette application, j'ai vu une transformation physique qui m'a vraiment bouleversé ; d'une personne en surpoids qui était, qui est devenue fit grâce à un programme d'entraînement donné par un coach de la salle Basic Fit. Donc, je qualifierai cette personne de « personne fiable » parce qu'elle a fait ses preuves, concrètement.

HB : D'accord. Au niveau de vos recherches d'informations de santé, est-ce qu'il y a quelque chose qui peut vous contraindre ?

E29 : Personnellement non. Toute information fiable et vérifiable, je la prends. Je suis plutôt dans une démarche d'apprendre et je ne me mets pas de barrière. Quand y'a des zones d'ombre, je n'hésite pas à les éclaircir.

HB : D'accord avez-vous des barrières ou limites à ne pas dépasser lorsque vous cherchez des informations de santé ?

E29 : Non, non, non, pas du tout. Comme je viens de l'expliquer, je suis quelqu'un de très curieux. Donc, je ne mets pas de barrière surtout quand il y a un sujet qui me passionne comme comme le sport, pour prendre soin de soi-même. Je suis vraiment, je je n'hésite pas à récolter le maximum d'informations pour pouvoir donner mon avis là-dessus.

HB : Selon vous, quelles sont les spécificités de la culture marocaine et comment vous vous reconnaissez appartenir à cette culture ?

E29 : Ah, là vous posez un code (rire). Alors, je dirai que la culture marocaine est très hétéroclite. Elle a été presque progressivement forgée au gré des occupations qu'a connu le pays au fil de l'histoire. Elle est composée d'une, elle est composée d'une alchimie peu commune de plusieurs cultures : je dirais les berbères, les arabes, *laaroubia* (les campagnards), etc. Certains ont tout de même capté quelques-uns de leurs particularités. C'est d'ailleurs ce mélange qui donne une société marocaine familiale, où je pense que l'honnêteté est placée au rang des vertus. Je dirai aussi que les Marocains, que les Marocains ont entièrement un rapport étroit au sacré et à la religion. Et la 2^{ème} question c'était quoi ? Il y avait une question composée.

HB : Oui, oui. Comment vous vous reconnaissez appartenir à cette culture ?

E29 : A travers mon mode de vie et l'organisation sociale qui reste intimement liée aux habitudes et aux coutumes que j'ai gardées de mon de mon éducation pardon. Je ressemble à la majorité des autres Marocains que j'ai pu rencontrer au fil des années.

HB : D'accord. Pouvez-vous me donner un exemple de de ce mode de vie ? De ce mode de vie pardon, de ces coutumes-là ?

E29 : C'est par exemple, la la société marocaine garde une relation très respectée avec les autres membres de la famille, à travers les fêtes, les fêtes de l'*aïd* (fête religieuse) parce qu'on est un pays musulman. Et je dirai aussi que les Marocains ; on dit souvent les Marocains sont de très bon négociateurs (rire), et je dirai, pas justement parce que moi, à travers mon métier, je suis Business développeur. Et du coup, je pense que (rire), que c'est grâce à ma formation entre guillemets éducative que j'ai pu développer cette fibre commerciale en moi.

HB : Grâce à votre marocanité.

E29 : Voilà, exactement (rire).

HB : Et au cas où, un jour, vous avez un besoin informationnel urgent et important qui ne peut être satisfait par votre entourage ? Comment faites-vous ou comment allez-vous faire pour répondre à ce besoin ?

E29 : La majorité du temps dans ma recherche d'informations, je passe à travers que ce soit internet, comme comme je l'ai dit. Parce que vraiment y'a vraiment pas mal d'informations très intéressantes sur internet. Mais sinon, si si je ne trouve pas l'information à travers les personnes que je connais, c'est à internet que je vais me tourner.

HB : D'accord. Et au cas où vous cherchez des informations qui ne sont pas faciles à trouver au Maroc ou à aborder avec d'autres personnes, comment faites-vous ?

E29 : Bah, comme je viens de le dire, je pense qu'on vit dans un monde où toutes les informations sont vraiment très faciles, très, très accessibles sur tout avec la vue des réseaux sociaux. On est dans un monde interconnecté, et du coup je pense pas avoir cette difficulté de de trouver l'information. Mais, oui.

HB : Jusqu'à quel point considérez-vous les informations disponibles sur cette application comme fiables ?

E29 : L'application que j'utilise ?

HB : Exactement. Basic Fit.

E29 : Parce que déjà euh, elle a été déployée par une grande, une grande salle de sport. C'est c'est une entreprise multinationale qui, qui peut pas se permettre de donner des erreurs ses clients, d'un. De deux, d'un autre côté, les informations qui sont partagées sur l'application, la majorité du temps elles sont, elles sont relues et vérifiées, que ce soit par des personnes qui travaillent au sein de l'entreprise ou par par les personnes qui qui qui vont qui vont partager ce ce genre de contenu. Et je pense aussi qu'ils ne donnent pas accès à n'importe qui pour, pour pouvoir, pouvoir faire partager des informations.

HB : Comment savez-vous que, qu'il y a des personnes qui qui vient vérifient la fiabilité de ces informations, qui reliant ces informations comme vous dites, etc. ?

E29 : Euh, bah c'est tout à fait normal. C'est une entreprise multinationale et je pense pas qu'ils vont faire l'erreur de de de partager des informations erronées. et je pense que c'est c'est un métier au sein de de l'entreprise, euh, que, qui est qu'il y a une personne qui est en charge de pouvoir vérifier ces informations partagées. Je ne suis pas certain à 100%, mais la majorité du temps, lui ai déjà placé des des applications. Comme ça, la fiabilité est l'une, est l'une, euh, est la clé du succès je pense pour la continuité de ce genre de services.

HB : Et comment évaluez-vous les informations retrouvées sur cette application ?

E29 : Par exemple, si je trouve qu'il y a une information que je trouve pas claire à mon égard, à mon sens, je pars je pars la vérifier que ce soit par le biais de proches, quelqu'un qui est expert dans le sujet, ou ou bien qui est, qui a des connaissances assez, assez importantes pour pouvoir donner un avis, un avis, un avis sur ce, sur l'information. Ou je je pars chercher l'information sur sur internet concrètement.

HB : Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans votre évaluation des informations recherchées ?

E29 : Je ne pense pas, parce que le Maroc est un pays issu d'une religion musulmane. Euh, elle s'attache beaucoup, elle donne beaucoup d'importance au savoir et la raison. Et la raison ne se pose nullement à la fois. Euh, je pense que, quand, je pense que dans une société arabe

quasiment illettrée à l'époque, on est on est vraiment dans une quête du savoir et la nécessité d'apprendre, euh, est la priorité pour pour pour les Marocains.

HB : A qui faites-vous confiance le plus pour l'information de santé ?

E29 : Pardon ? J'ai pas j'ai pas bien compris la question Hatim, je fais confiance ?

HB : Le plus pour l'information de santé ?

E29 : C'est-à-dire, pour avoir une information de santé?

HB : C'est-à-dire, selon vous, euh, qui est, ou la personne ou bien sûr le le dispositif, qui peut vous donner une information de santé fiable et que vous pourrez croire ? C'est-à-dire voilà, si on vous dit voilà, il faut faire ceci, il ne faut pas faire cela, et vous allez le croire.

E29 : Oui, alors par exemple, sur l'application pour te donner une meilleure visualisation de de l'utilisation de l'application. C'est un outil très intéressant qui s'appelle My Coach, où là tu tu peux trouver, tu peux trouver des des des des coachs disponibles à répondre à tes questions. Et la plupart, quand j'ai par exemple des questions à poser, je me je me retourne directement à cet outil là pour avoir de l'information d'un coach, d'une personne spécialisée. Et juste à titre d'information aussi, les coachs ou les entraîneurs qui qui sont qui sont enregistrés sur cette application, il sont tous issus d'une formation, qui ont passé des années d'expérience dans ce domaine. Et du coup, bah ça ça m'assure au moins que je parle à des gens qui ne sont pas novices mais qui qui connaissent et qui maîtrisent un peu plus le sujet.

HB : Vous est-il arrivé de trouver des informations au hasard sur cette application ?

E29 : Au hasard ?

HB : Oui.

E29 : Euh, non. Parce que l'application est vraiment bien organisée grâce à des onglets ou comme comme, comme l'onglet My Coach, l'onglet ma progression, les entraînements. C'est vraiment très bien j'aime bien diversifié entre entre chaque chaque demande de chaque client. Et du coup, je trouve que c'est très bien organisée. Je pense pas qu'on qu'on peut se perdre pour trouver des informations au hasard dans cette application. Quel était ta question ? C'est-à-dire, qu'on je trouve des informations au hasard.

HB : C'est bon, c'est bon, vous avez bien répondu à la question ?

E29 : D'accord ok.

HB : Maintenant je vais aborder la 2^{ème} partie de de cet entretien, relative aux pratiques de communication dans le domaine de la santé, et qui rejoint votre avant dernier point ; parce que vous m'aviez dit que vous posez des questions à des coachs, etc. Donc premièrement je voudrais savoir : est-ce que vous communiquez sur des questions de santé au sein de cette application ?

E29 : Euh, c'est-à-dire, est ce que je joue le rôle de contributeur ou partage d'informations sur l'application ?

HB : Tout simplement : est-ce que vous échangez des informations de santé avec les autres, soit par exemple vous pose, des questions, ou bien vous répondez aux questions des autres ?

E29 : Oui, bien sûr. Alors, je réponds pas aux questions des autres mais par contre je les pose, ça oui. Il y a une certaine interaction entre les membres de cette application. Euh, mais justement, c'est le but de cette application, c'est d'avoir un échange entre les différentes personnes que ce soit entre coachs et clients ou clients et clients. Par exemple, je pense que l'application va développer un autre un autre service qui est de de pouvoir s'entraîner avec une autre personne ; c'est-à-dire, savoir si par exemple moi je pars à la salle à 15h, je peux, je peux

partager sur sur l'application et je regarde s'il y a d'autres personnes qui sont au chaud, qui sont motivées comme moi à s'entraîner à cette heure-ci pour voir, avoir une meilleure ça euh, pour ne pas s'entraîner tout seul quoi.

HB : Pourquoi vous ne répondez pas aux questions des autres ?

E29 : Bah justement, parce que l'application ne propose pas ce genre de choses.

HB : D'accord.

E29 : C'est juste pour réserver par exemple je sais pas si si je l'ai bien expliqué, mais l'outil ne permet pas de par exemple de répondre aux questions des autres des autres.

HB : D'accord. Et pouvez-vous me dire, maintenant je voudrais savoir, ou plutôt parlez-nous de vos interactions avec les usagers au sein de cette application. C'est-à-dire, premièrement, comment obtenez-vous des informations que vous cherchez grâce à des usagers de la même application ?

E29 : Je pense, le seul moment que je peux avoir des informations des usagers, c'est sur une intégration, c'est l'interaction que je vais avoir avec eux dans la salle de sport ou en séance d'entraînement. Comme par exemple si je m'entraîne avec une autre personne, l'échange d'informations ne se passe pas via l'application mais se passe dans dans la vraie vie, dans la réalité avec, après une discussion, une conversation *one-to-one*. D'une personne à une autre, pas sur l'application.

HB : Ce que je voulais dire premièrement, l'utilisateur, ça veut dire n'importe quel utilisateur, ça pourrait être quelqu'un qui s'entraîne, un coach, un administrateur, donc. Mais tout à l'heure vous venez de me dire que vous posez des questions à des coachs à travers cette application.

E29 : Oui, oui, oui.

HB : Donc, comment vous le faites ? Voilà donnez-moi concrètement un exemple ou une situation, un épisode.

E29 : Bah, comment je le fais ? Je le fais en écrivant un message sur sur l'application. Parce qu'en fait, l'application elle permet d'avoir d'avoir un onglet de *chat box* pour pour pouvoir échanger avec les différents usagers de là. Et du coup, je peux, je peux poser des questions, réserver par exemple pour après. Avec la période Covid, on pouvait réserver notre, nos séances d'entraînement et voilà.

HB : Et d'accord. Est-ce que vous pouvez me donner un exemple d'une question, un jour, que vous avez posée à un coach ou à un autre usager ?

E29 : Par exemple, si par exemple ça m'arrive de stagner et de ne pas de ne pas prendre du poids, j'ai demandé à un coach si je pouvais changer mon programme d'entraînement, les conseils qu'il peut me donner pour pouvoir reprendre du poids et progresser surtout. C'est ce genre de questions ou autre sur sur mon programme d'entraînement si je fais bien cet exercice, s'il peut m'accompagner par exemple, s'il est aussi il travaille à une heure, à laquelle je vais partir à la salle. Ce genre de questions. Mais majoritairement, ce sont des questions par rapport à la nutrition, ou programme d'entraînement. Et c'est tout à fait logique je pense, parce qu'on parle d'un domaine de santé, du sport en général.

HB : Et dans la partie de *chat* de cette application, est ce que vous vous discutez, vous envoyez de messages également à à des personnes comme vous c'est-à-dire des personnes qui viennent s'entraîner ou bien que vous ne connaissez pas ou voilà ? C'est-à-dire qu'ils ne sont pas des coach.

E29 : Non, mais les seules questions, les questions qui sont destinées aux coachs mais pas aux personnes qui utilisent l'application. Sinon, ce sera une application de rencontre plutôt (rire).

HB : D'accord. Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans vos échanges sur des questions de santé avec d'autres usagers ?

E29 : Euh, pas vraiment. En fait, ça dépend, ça dépend parce que là, par exemple pour pour les jeunes, je pense pas que y'a des sujets tabous ou des choses à ne pas discuter entre entre autrui. Mais sur, les personnes un peu plus âgées je dirai, je pense qu'ils ont un certain, une certaine barrière à discuter des sujets de de santé de de maladie par exemple, il n'ont pas l'habitude d'aller voir le médecin. Ce ce genre de petits trucs. Mais je pense que en tant que jeune, y'a pas vraiment de sujet tabou et ça commence à se développer et à voir et euh, et que les jeunes sont de de plus en plus, en pensant de plus en plus envie de pouvoir s'exprimer.

HB : Votre culture a-t-elle déjà influencé la façon dont vous communiquez ou vous posez des questions relatives à la santé ?

E29 : Ah oui, oui. Parce que là, on n'a pas l'habitude comme j'ai dit, de pouvoir parler de sujets un peu sensibles ; à un temps, dans le sens où que ça nous concerne. Par exemple, on a on a du mal à pouvoir parler d'un, d'une maladie ou bien quelque chose qui nous qui nous fait mal ou d'aller voir un médecin, parce qu'on a on a on a peut-être peur d'être jugé. Je je pense.

HB : Et est-ce que vous vous rappelez bien d'un exemple concret, d'une situation donnée ? Si vous voulez bien répondre à cette question.

E29 : (Silence) Oui, bien sûr. Je prends l'exemple de ma grand-mère, ça va être un petit peu rigolo, mais bon (rire). Alors, depuis très longtemps, ma grand-mère elle habitait à Marrakech, et elle venait chez nous pour passer l'été. Et du coup, elle pouvait, elle avait une une allergie du pollen je pense. Euh, elle voulait, elle voulait ne pas en parler pour des raisons que j'ignore à ce jour (rire). Du coup, la situation s'est aggravée jusqu'au moment où elle est partie aux urgences pour pour pour pour la raison qu'elle n'a pas souhaité suivre un traitement au préalable, à l'avance.

HB : Alors, Nassim, moi pardon, je parle d'un exemple concret qui vous concerne ?

E29 : Ah qui me concerne à moi ! Euh, non. Pas spécialement.

HB : D'accord. Comment abordez-vous avec les autres usagers des sujets considérés comme tabous au Maroc ?

E29 : Euh, par exemple, je vous donne des sujets qu'on ne peut pas aborder, ou ?

HB : Premièrement oui, quels sont selon vous les sujets qui sont tabous au Maroc ? Et puis, si vous vous les abordez avec d'autres personnes, comment vous le faites ? De quelle manière ? Est-ce que vous avez des exemples également ?

E29 : (Silence) heu, (silence)...

HB : Selon vous, quels sont les sujets qui sont tabous et à ne pas discuter au Maroc ? Relatifs à la santé bien sûr.

E29 : Ouais, je, j'étais en train de réfléchir à la question, c'est ça. C'est pas une question évidente. Heu, je pense que le tabou relève principalement de la croyance et convient aux pays musulmans. Heu, (silence) par exemple dans notre société, on peut pas parler d'homosexualité, de problèmes de religion, d'alcool, de violences à l'égard des femmes et de sexualité. Ce genre de sujet ce sont vraiment vraiment, ce sont vraiment des sujets je pense, ouais à éviter voilà.

HB : Et si vous voulez aborder avec d'autres personnes, comment vous le faites ?

E29 : Je pense, je le fait d'une manière plus souple, et je pense pas que j'ai j'ai vraiment un problème avec de pouvoir aborder ce genre de sujets. Je, j'ai la chance d'avoir des parents qui sont assez ouverts d'esprit. J'ai toujours, je me souviens toujours que j'ai eu pas mal de discussions et conversations assez assez difficiles à aborder avec des parents avec des parents très religieux. Je sais pas si c'est si on peut dire ça comme ça ou c'est correct.

HB : Très conservateurs vous voulez dire ?

E29 : Voilà, très conservateurs, je cherchais le mot. Je pense pas que j'ai vu ce ce genre de problèmes mais sinon, j'ai la chance aussi d'avoir un côté, d'avoir un bon relationnel et de pouvoir me rapprocher des gens et avoir une interaction avec eux très très facilement.

HB : Euh, pouvez-vous me donner un exemple de ces sujets-là difficiles à aborder avec d'autres parents qui sont entre parenthèse conservateurs, mais vous les abordez ou vous les avez abordé avec vos parents ?

E29 : Par exemple, j'ai abordé, je peux parler des sujets d'alcool, pourquoi on ne peut pas boire. Bah ça, quand j'étais tellement très très très jeune. Et par exemple, je peux aborder des sujets comme l'homosexualité ou la sexualité en général avec mon père ou avec ma mère. Genre d'avoir des avis, d'avoir d'autres avis de de personnes qui sont très proches de moi. Ce genre de de sujets. Et je sais qu'avec d'autres parents on peut pas aborder ce genre de sujets. Je prends l'exemple de de d'un ami prochain moi, et qu'on a eu une discussion avec ; il m'a dit qu'avec son père, ça passe ça passe pas vraiment, c'est toujours c'est toujours tendu quand surtout quand quand il veut aborder ce des sujets qui sont un peu sensibles. Je dirai que j'ai un peu la chance de pouvoir et d'avoir cette chance de pouvoir m'exprimer sans langue du bois.

HB : Quelles sont les barrières ou limites à ne pas dépasser lorsque vous communiquez sur des questions de santé ?

E29 : Tu veux que je, tu veux que je développe ma réponse ?

HB : Non, non. je parle de vous.

E29 : De, de moi ?

HB : Quelles sont. Si vous avez des barrières ou limites à ne pas dépasser lorsque vous communiquez sur des questions de santé, euh, dites-moi lesquelles ?

E29 : Non, non, j'ai j'ai vraiment pas de barrières.

HB : Comment communiquez-vous avec des personnes étrangères qui ont une culture différente de la vôtre ? Bien sûr toujours dans le domaine de la santé.

E29 : Comme on dit toujours : la science est une langue universelle. Et je pense pas avoir avec des personnes assez cultivées, qu'on peut avoir des difficultés à échanger. et dans ce cas-là, enfin j'essaie d'aborder le sujet d'une manière un peu un peu simple : euh, au départ si je vois que la personne n'est pas assez réceptive ou elle a, elle est un peu réservée sur sur des points, bah, je, je vais pas la forcer à parler.

HB : Avez-vous des barrières culturelles dans cet échange, avec ces, ces personnes étrangères ?

E29 : Non. Non, pas vraiment. Je prends l'exemple de mes classes prépa : j'ai été avec avec pas mal d'étudiants de d'autres nationalités, et enfin, majorité africaine. Et du coup, on n'avait pas, on n'avait pas de problème à échanger sur la, sur des sujets relatifs à la santé ou bien d'autres sujets dans d'autres domaines

HB : D'accord. Comment communiquez-vous avec compatriotes ? C'est-à-dire des Marocains sur des questions de santé. Et là encore la même chose : est-ce que vous avez des barrières culturelles lors de ces échanges-là ?

E29 : Oui. Par exemple pour, vous parlez de moi ou ?

HB : Oui, toujours.

E29 : Bah, comme je vous ai dit, je pense que je vais avoir un peu de mal à à pourvoir, à parler à un homme qu'à une femme. Par exemple, si euh si je trouve qu'un homme enfin je prends l'exemple d'un d'un ami et une amie : si je trouve qu'un ami a pris du poids, je peux le lui dire en toute simplicité ; mais et le contraire n'est pas toujours aussi facile à faire, c'est à dire que si par exemple une amie a pris du poids ou enfin, c'est un problème, c'est un problème lié à sa santé ou d'autres choses, je pense pas que je vais aborder la, le sujet de la même façon qu'avec un homme.

HB : Selon vous, pourquoi ? Est-ce que c'est dû à des barrières culturelles où autre ?

E29 : Bah, oui. Je pense qu'on veut que c'est dû principalement des barrières culturelles. Qu'on n'a pas, euh, qu'au sein de la société marocain, on n'a pas eu la chance d'avoir un, d'avoir plus d'interactions entre hommes et femmes. Mais ça commence à se développer de plus en plus. Les femmes sont plus réservées et euh, les hommes aussi mais les femmes sont plus réservées que nous. Et elles ont un peu la difficulté à pouvoir divulguer en toute franchise et transparence leurs, leurs sentiments, que ce soit un sentiment simple, que ce soit au niveau de tout ce qui est physique à, de manière générale de ce qu'elles sont.

HB : Parlez-nous des échanges entre les usagers de cette application ? Donc, vous venez de me dire que l'application vous autorise à communiquer avec des coachs. Donc là, je voudrais avoir une idée sur ces échanges-là, genre comment les clients entre parenthèses ou bien les usagers de l'application échangent-il avec ces coachs ? Et quels types d'informations échangent-ils, etc. ?

E29 : Euh, la majorité des informations échangées sont des informations sur les programmes de nutrition, programmes d'entraînement, des conseils. Parfois aussi de des informations sur sur la réservation des salles, ou bien des entraînements surtout avec l'expérience du Covid, c'était pas aussi, on a on n'avait pas accès à toutes les salles de la région. Et du coup-là, l'application nous permettait d'avoir, de trouver un créneau pour pouvoir s'entraîner. Mais sinon pour les échanges, sont majoritairement des, des informations sur sur le programme d'entraînement et de nutrition de manière générale.

HB : Est-ce qu'il y a eu des malentendus, une fois, entre les usagers et ces coachs lors de ces échanges-là ? Ou bien vous, est ce que vous avez eu déjà un malentendu avec un coach .

E29 : Sincèrement, non. Mais sinon, pour les autres usagers je ne sais pas. J'ai pas eu de retours d'expérience des autres personnes pour vous donner un avis là-dessus ; mais moi personnellement, je n'ai jamais eu un entendu avec, un entendu d'une information avec les coachs.

HB : Pensez-vous que le taux élevé d'analphabétisme au Maroc constitue une contrainte pour certains usagers pour bien s'exprimer dans ce genre d'applications ?

E29 : (Silence) bah ça c'est sûr. Parce que déjà pour pour les personnes analphabètes qui peuvent pas utiliser l'application, ils vont avoir vraiment des difficultés déjà à télécharger l'application, à l'utilisation d'un smartphone. Ceci est vraiment une barrière très difficile à franchir. D'un autre côté, pour pouvoir exprimer ce qu'ils attendent, parce qu'ils leur attend de cette application des de de ce des échanges avec avec les personnes, des usagers de cette application. Ils peuvent pas avoir, ils peuvent pas utiliser l'application dans toute, pas complètement.

HB : Maintenant, je vais aborder la 3^{ème} partie de cet entretien relative aux applications mobiles de santé en tant que dispositifs sociotechniques ; et je voudrais savoir : pensez-vous que le contenu de cette application convient à vos normes et croyances culturelles ?

E29 : Bah, oui. Je ne vois pas pourquoi pas il ne peut pas convenir à mes croyances ou à ma culture.

HB : pourquoi ? Qu'est-ce qui vous fait dire ça ?

E29 : Parce que là, on parle d'un domaine sportif, du sport en manière générale. Et je vois pas là ça, je vois pas que la culture marocaine va être un obstacle pour, pour ma recherche d'information, pour l'utilisation de cette application. Et, que ce soit aussi pour pour l'islam, la mentalité, les pratiques de cette, XXX, ne peut en aucun cas être contradictoire avec l'utilisation de cette application.

HB : D'accord. Et que représente cette application pour vous en tant qu'utilisateur ?

E29 : Euh, elle m'est, elle m'est très utile. D'un côté, elle m'a permis de de se développer physiquement, de pouvoir progresser, pour avoir, pour avoir un acheminement de de ma progression et encore une meilleure visualisation de de mon parcours, de mon parcours. Et d'un autre côté, ça me permet aussi d'avoir un échange avec des professionnels, des gens du métier. Je trouve ça que c'est très instructif et formateur, surtout pour quelqu'un de de novice qui ne sait pas par où commencer. Donc on a tendance surtout sur pour un sport comme la musculation, de se de se perdre entre toutes les informations disponibles. Donc, l'application me permet de bien cibler ma recherche, ma recherche d'informations et de trouver la réponse en un laps de temps, ne pas se perdre dans beaucoup d'informations qui sont parfois être erronée et divergentes de la réalité.

HB : Quelle est la place que cette application occupe dans votre quotidien ? Est-ce qu'elle est indispensable pour vous ?

E29 : Oui, parce que là, en cette période, les sports sont toutes fermées. Et le coup, j'utilise pas l'application au quotidien, pas de la même façon que je l'utilisais quand quand je m'entraînais. Mais je pense inshallah quand je vais reprendre le sport, je vais l'utiliser de manière plus quotidienne. Et comme je l'ai dit, ça m'aide vraiment à pouvoir, à savoir, à savoir si je suis sur le bon chemin, c'est à dire si si je prends du poids, je perds du poids, euh si je suis dans une, j'ai une masse grasseuse assez importante, je dois faire suivre un régime, ce genre de choses. Mais, mais auparavant, j'utilisais quand je m'entraînais, j'utilisais l'application très souvent.

HB : Pensez-vous que cette application exerce un pouvoir (positif ou négatif) sur vous ?

E29 : Je dirai qu'elle a plus de positif que de négatif que je trouve d'ailleurs nul part. Comme je viens de l'énoncer, ça m'aide et je ne pense pas qu'elle vas pouvoir nuire à ma vie quotidienne en général.

HB : Que pouvez-vous me dire sur la présentation de l'application sur les plateformes de téléchargement ?

E29 : C'est-à-dire ?

HB : C'est-à-dire avant de télécharger cette application-là, vous avez lu ou plus tôt ?

E29 : La charte ?

HB : Non, ce n'est pas la charte, mais dans les plateformes de téléchargement comme Google Play Store ou l'application d'Apple. Donc, avant de télécharger les applications, généralement il y a une présentation. Est-ce que vous avez lu cette présentation ? Si oui, qu'est-ce que vous pouvez nous en dire ?

E29 : Sincèrement, je l'ai lu très rapidement et je m'en sens, je me souviens pas tellement de ce qui a été écrit sur la présentation de l'application. Parce que moi, ce qui m'a, ce qui a sollicité mon intérêt à la télécharger, c'est plutôt grâce à un échange quand pardon, quand je me suis inscrit dans la salle de sport, on a une personne, il y avait un coach qui m'a aidé, qui m'a conseillé de télécharger l'application pour pour pour les raisons enfin, pour pouvoir m'aider à progresser justement. Mais sinon, pour la présentation, je m'en rappelle, je m'en rappelle pas.

HB : Est-ce qu'il y a des messages véhiculés par cette application qui vous séduisent, ou bien qui ne conviennent pas à votre culture ?

E29 : Oui, enfin y'a des messages qui, me qui me motivent plutôt. Par exemple, sur l'application, on peut trouver des transformations de d'autres personnes qui étaient partagées lors de leur transformation. Il y a pas mal de messages motivant via des messages sur notre téléphone, ou par exemple les mails, des conseils, la newsletter aussi. Et je trouve ça que, je trouve que c'est très motivant pour, c'est très motivant pour pouvoir aller aller à l'avant.

HB : D'accord. Pour les messages et les mails que vous recevez, est-ce que vous vous rappelez de ... ? Ou pouvez-vous me donner un exemple concret de ces messages-là qui vous motivent ? Mis à part les expériences.

E29 : Déjà ce qu'il faut savoir, pour pour pour pour le message ou bien les mails, on donne notre accord pour pouvoir les recevoir. L'application ne se permet pas de

HB : Les envoyer automatiquement ?

E29 : Ouais, voilà. D'avoir un envoi automatique ou d'inonder les utilisateurs de de mail. Mais, c'est juste pour les gens qui veulent qui veulent recevoir ce genre de de mails. Pour vous donner un un exemple,

HB : Un exemple de de messages qui vous motivent. Genre, qu'est-ce qu'on vous dit comme, voilà, comme texte ?

E29 : Euh par exemple, une phrase d'accroche je me rappelle la dernière période estivale, ils nous ont envoyé des messages : « comme l'été arrive, vous devez être en forme », ou ce genre de petits messages motivant. L'été-là. Je me rappelle plus du message, mais ce genre, ce genre d'un de de messages accrocheurs.

HB : D'accord. Est-ce que cette application vous a déjà conduit un malentendu avec un médecin au Maroc ou le contraire cela a suscité l'intérêt de ce médecin ?

E29 : (Silence) Parfois, je dirai que ça m'arrive de trouver des informations que, qui ne convergent pas avec avec ce que ce que disaient les médecins. Par exemple, pour l'utilisation du sucre, du sel, ce genre de choses. Parce que la plupart des médecins, d'après ce que je sais, que la plupart des médecins ne conseillaient pas d'utiliser le sel pour pour une personne ou bien les personnes qui sont âgées. Et du coup ça n'a aucun, quand quand j'ai, je me suis documenté là-dessus, j'ai trouvé aucune preuve, aucun point d'accord avec ce qu'ils disent, ce qu'ils.

HB : Donc, pour ce genre de situation, est-ce que vous croyez plus, ou vous considérez plus le contenu de l'application ou bien de ce que vous dit ou vous recommande le médecin ?

E29 : Alors quand je veux, quand je suis dans ce genre de situations, la plupart du temps je recherche des infos, d'autres informations dans d'autres sources pour pouvoir collecter le maximum d'informations et les et les analyser de mon point de vue. Et je sais pas confiance, si votre question est ce que vous faites plus confiance à l'application qu'à votre médecin ?

HB : Oui.

E29 : Je ne dirai que ni l'un ni l'autre (rire). Je suis toujours à la recherche. Si je trouve que c'est c'est c'est vraiment pas raisonnable et raisonnable comme réponse, je recherche l'information donc dans d'autres, dans d'autres sources. Et, euh je les analyse par moi-même.

HB : D'accord. Est-ce que vous vous comparez avec d'autres usagers et pour quelle raison le faites-vous ?

E29 : Si je me compare avec d'autres usagers ?

HB : Je parle des usagers de cette application, est-ce que vous vous comparez avec eux ? C'est-à-dire, est-ce que vous comparez par exemple votre performance sportive avec ces usagers-là ?

E29 : Bah, non, non, non. parce que en fait la, XXX toutes les données qui qui sont qui sont qui sont sur l'application ne sont accessibles qu'à moi. Je ne peux pas avoir accès aux informations des autres. C'est vraiment personnel.

HB : Maintenant je vais aborder la dernière partie de cet entretien relative à l'identité des usagers des applications mobiles de santé et je voudrais savoir : comment affichez-vous pour votre identité sur cette application ?

E29 : Identité, c'est-à-dire sexe, âge, ... ?

HB : Exactement. C'est-à-dire, est-ce que vous partagez votre vraie identité ? Qu'est-ce que vous partagez de cette identité ou autre ?

E29 : Oui, bien sûr. Je partage ma vraie identité. Sinon, j'ai pas je vais pas m'inscrire dessus. De toute façon, je pense que la plupart des usagers de ces applications, quand ils s'enregistrent, ils s'enregistrent pas avec avec un autre nom. Ça, c'est vraiment lié à la carte de la salle, tout est lié. Mais, je pense pas qu'on peut qu'on peut donner des informations erronées de de soi-même, sinon c'est c'est pas le but, ça sert à rien de la télécharger.

HB : D'accord. Mais, euh si euh, comment dire, vous avez un profil qui vous a été créé automatiquement sur l'application suite à votre inscription dans la salle de sport, est-ce que vous avez quand même la possibilité de le modifier après dans votre compte ? Ou bien, est-ce que, après, l'application vous vous demande de remplir d'autres informations personnelles, peut-être qui n'ont pas été demandées lors de l'inscription dans la salle de sport ? Dans ce cas, est ce que vous remplissez vos vraies données ou bien est-ce que l'exemple que j'ai cité est-ce que vous avez modifié vos données sur votre, vos données personnelles sur votre compte après avoir installé l'application ?

E29 : Oui. Bien évidemment, on a toujours la possibilité de pouvoir modifier nos informations. Si par exemple on se sent, il y a des informations qu'on peut pas diffuser sur sur l'application, on peut toujours les modifier. On a toujours cette possibilité-là.

HB : Et vous les avez déjà modifié ou pas ?

E29 : Ah non, je ne me suis pas trompé (rire).

HB : D'accord. Selon vous, est-ce qu'il y a des contraintes ou limites à ne pas dépasser lors de l'exposition de soi sur ses applications ?

E29 : (Silence) l'exposition de soi, non, je ne pense pas.

HB : Pourquoi ?

E29 : Bah, non parce que pour la mesure des poids, pour la mesure des poids elle se fait via une borne et on se pèse dans la salle en fait. C'est c'est, on met notre carte, notre carte d'inscription et on se connecte dans un espace. Il y a une borne qui est installée à la salle et du coup on se mesure dans cette borne-là. Et toutes les informations collectées par la borne sont directement

transmise à l'application. Et du coup, je pense pas que, qu'on peut avoir des limites donc on peut. Mais, on a toujours la possibilité de pouvoir modifier, non pas modifier mais ajouter d'autres informations sur sur nous, que ce soit sur sur sur un autre changement de poids par exemple si on a, si on s'est pesé à à l'extérieur de la salle, on peut on peut le faire manuellement.

HB : Mis à part le poids, quelles sont les informations que vous pouvez ajouter à votre compte ?

E29 : Le poids, masse graisseuse, euh, âge, taille, euh entraînement, c'est-à-dire, Si on s'entraîne pas jour, combien de fois on s'entraîne par semaine, ce genre d'informations. Il y a quoi s'autre, les informations qui sont nécessaires.

HB : Et pour vous, vous partagez vos vraies données personnelles ?

E29 : Oui, bien sûr. Sinon, je ne vois pas l'utilité de cette application. Si je partage des informations qui ne sont pas, je ne vois pas l'intérêt de de l'utiliser concrètement.

HB : D'accord.

E29 : Concrètement je parle de progresser. C'est la base de l'effort, et du coup.

HB : Pensez-vous que votre culture joue un rôle de votre dans votre mise en visibilité ? C'est-à-dire, dans votre partage de données personnelles, dans votre identité numérique, dans votre affichage de soi sur cette application ?

E29 : Oui. Je pense que pour, comme je l'avais, je l'avais dit tout à l'heure en début de cette entrevue, pour la gente féminine, je pense qu'elles auront un peu du mal à divulguer, à partager leurs informations que surtout quand c'est un sujet qui les gêne un peu, sur sur le poids par exemple, elles veulent pas leur vrai, leur vrai, elle ne veulent pas ce genre d'information qu'elles trouvent un peu sensibles et un peu un peu personnelles.

HB : Et pour vous, est-ce que vous avez, par exemple si vous avez des informations, par exemple à ne jamais communiquer pour des raisons culturelles ?

E29 : Pour l'utilisation de cette application ?

HB : C'est ça.

E29 : Non, non, non, non. Moi personnellement, je ne vois pas, je ne vois pas mettre des barrières pour pour mon développement. Je suis plutôt dans une démarche de développement physique personnel. Et toute chose qui peut m'aider à pouvoir remplir cet objectif-là, je vais pas, et on apprend.

HB : D'accord. Si vous changez d'application, allez-vous changer d'identité numérique sur la nouvelle application ?

E29 : Euh, identité numérique ? Heu, non. je vais garder la même.

HB : Et pourquoi ?

E29 : Euh, que voulez-vous dire par identité numérique ? C'est-à-dire, identité ? Les informations avec lesquelles je me suis enregistré via l'application ?

HB : Exactement.

E29 : Bah, je vais garder les mêmes, parce que c'est normal. Parce que ça me représente. Je ne vais pas mettre une information d'une autre personne. Sinon, je ne vois pas l'intérêt de m'enregistrer là-dessus.

HB : De quelle manière l'application vous pousse à partager davantage vos données personnelles ?

E29 : Euh, par partager des transformations de d'autres gens et qu'on peut le faire aussi. Ça m'aide vraiment à me motiver et de me dire surtout qu'il y a d'autres gens qui sont passés par là et qui peuvent progresser. Donc, c'est très motivant.

HB : D'accord. Donc, si j'ai bien compris, cela vous pousse à mieux partager vos données personnelles pour, comment dire, pour ressembler ou atteindre le même objectif qui a été atteint par ces personnes-là ?

E29 : Bah, d'un côté oui et euh. euh en fait, pour pouvoir progresser, on doit être transparent. Si je, je ne vois pas l'intérêt de donner des données erronées à enregistrer dans cette application. C'est pas, c'est pas c'est pas l'utilité, l'objectif de cette application. Sinon, je ne vais pas la télécharger dès le départ. Mais moi personnellement, j'ai pas vraiment de problème pour voir, à donner mes données personnelles, parce que l'âge, la taille, le poids, je, je peux les donner à n'importe quelle personne. Je me, je me vois pas, je me vois pas en fait, je me vois pas poser des barrières pour ne pas progresser.

HB : Si vous acceptez volontiers que vous partagiez délibérément vos données personnelles, comment expliquez-vous cela ?

E29 : Si, je,

HB : Là pour le moment, vous venez de me dire que oui vous acceptez volontiers que vous partagiez vos données personnelles, donc, comment vous expliquer cela ? Mis à part la volonté de vouloir progresser, etc.

E29 : Bah, en fait moi je suis quelqu'un qui n'est pas sensible à la protection de de mes données personnelles. Et je sais que en enregistrant mes informations sur l'application, elles vont tellement être sécurisées. Elles ne vont pas être partagées avec avec d'autres personnes parce que ça reste personnel.

HB : Et qui vous fait dire ça ?

E29 : Bah, sur la charte de l'utilisation de l'application.

HB : D'accord.

E29 : La RGPD c'est toujours c'est toujours inscrit que les données personnelles ne doivent pas être divulguées.

HB : D'accord. Au sujet de vos données personnelles, est-ce qu'il y a quelque chose qui vous préoccupe ?

E29 : Comme toute autre personne qui ne veut pas que ses données personnelles soient utilisées pour d'autres, pour d'autres finalités. Comme par exemple des démarches marketing pour par exemple la promotion d'autres choses.

HB : Que pouvez-vous nous dire sur les conditions générales d'utilisation de cette application ?

E29 : Ah les conditions générales sont normaux, comme sur chaque comme pour la plupart des applications qu'on qu'on télécharge. Par exemple l'application nous demande si on veut être contacté pour recevoir la newsletter, pour recevoir des mails, ou si cela nous dérangent. Ou par exemple si on peut être contacté pour recevoir des offres promotionnelles. Du coup, par l'utilisation de cette application, on peut accepter ou non ce genre de méthodes.

HB : Et en fait, pour les conditions générales d'utilisation, c'est avant d'avant d'installer l'application. Donc, une fois elle a été téléchargée, normalement on a souvent le bouton « accepter », on accepte les conditions générales d'utilisation. Est-ce que vous avez déjà lu ces conditions-là ?

E29 : Sincèrement, non.

HB : D'accord

E29 : Je sais que c'est c'est un document contractuel régissant des modalités d'interaction entre les usagers. mais je n'ai pas je n'ai pas je ne l'ai pas lu.

HB : Pourquoi vous ne l'avez pas lu ?

E29 : Je sais pas. Je pense que pour la simple raison que j'ai la flemme, j'avais la flemme de lire.

HB : Est-ce qu'il y a quelque chose qui pourrait arriver et briser votre confiance à l'égard de cette application ? Toujours d'un point de vue protection de vos données personnelles.

E29 : Bah, oui. Si mes données personnelles physiques, si je trouve que mes données personnelles ont été partagées. Et j'irai jusqu'à porter plainte contre l'application.

HB : Est-ce que vous êtes conscient que vous laissez des traces numériques derrière vous après chaque usage de cette application ?

E29 : Oui, oui. Je je suis totalement conscient. Et ça d'ailleurs, quand on rentre, quand on utilise internet de manière générale, notre vie privée ne reste plus privée. Je le sais et j'en suis consciente.

HB : Et savez-vous ce qu'ils en font ? Ce qu'ils font de tes traces numériques ?

E29 : Non. Ah, je sais, là vous parlez de l'application, vous parlez de l'usage ?

HB : Oui, oui de l'application.

E29 : Comme j'ai dit, elle peuvent être utilisées pour définir le système marketing, pour ce genre de choses. Mais sincèrement, je ne sais pas si l'application utilise mes données personnelles pour pouvoir les divulguer à d'autres personnes. Et dans ce, cas-ci si jamais j'arrive et j'ai des preuves, je peux je peux porter plainte. C'est ma vie privée.

HB : Avant de terminer l'entretien, avez-vous quelque chose à rajouter ? Quelque chose qui manque ou sur laquelle vous souhaitez revenir.

E29 : Non, pas vraiment. Je n'ai pas de de point à rebondir sur sur, spécialement. Et d'une manière générale, non pas vraiment.

HB : Merci beaucoup surtout pour la qualité de vos réponses. C'était très intéressant. Et je vous souhaite une très bonne reprise sportive, une très bonne progression physique comme vous le souhaitez, et bien sûr un très bon courage dans vos études.

E29 : Merci beaucoup Hatim. Merci, merci à toi aussi. C'est c'est avec grand plaisir j'ai participé à cette entrevue c'est c'est bon courage à toi dans d'autres projets.

HB : Merci.

E29 : Merci, au revoir.

VII.XXX Entretien avec E30, Homme, 30 ans, usager des applications mobiles Santé d'Apple, de sport Cardio et StepApp et maîtrise de sommeil Sleep Cycle

Date et lieu de l'entretien : le 14/05/2021 par téléphone (l'interviewé réside à Tanger).

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewée : E30 ; **Sexe :** Homme ; **Age :** 30 ans ; **Fonction :** Ingénieur en génie civil.

Durée : 52:07mn.

HB : Bonjour *Si* (Monsieur) X. Donc, tout d'abord, merci pour le temps que vous accordez à cette entrevue qui s'inscrit dans ma thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication. En effet, je m'intéresse aux usages des applications mobiles de santé au Maroc. Votre perception, votre avis personnel et expérience en la matière m'intéressent. Acceptez-vous que cette entrevue soit enregistrée ? Sachant que son traitement sera totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de la recherche.

E30 : Oui, j'accepte.

HB : Pourriez-vous vous présenter brièvement ?

E30 : Alors moi c'est X, euh, j'ai 30 ans. Je suis titulaire d'un master en génie civil et je travaille actuellement comme ingénieur en génie civil XXX.

HB : Maintenant je vais aborder votre, ou plutôt la première partie de de cette entrevue réservée aux pratiques d'information et de communication, ou plutôt aux pratiques d'information dans le domaine de la santé. Et je voudrais savoir : vous informez-vous sur des informations de de santé en général ?

E30 : Euh oui, oui. En général, je fais un peu de de XXX voilà mais je m'informe assez-régulièrement.

HB : Qu'est-ce qui vous pousse à chercher ces informations de santé ?

E30 : Alors parfois c'est par curiosité, ou parfois c'est si j'ai des doutes. Voilà quelque chose, je me sens pas bien, donc je peux aller chercher quelques sources d'information.

HB : Quelles sont les sources d'information que vous consultez généralement ? Que ce soit sur internet ou autre, des bouquins.

E30 : Alors c'est principalement sur internet.

HB : D'accord. Est-ce que vous vous rappelez de certaines sources d'information ?

E30 : Je me rappelle de Doctissimo le plus connu. Par contre avant, je faisais des recherches sur Google et j'essaie de voir la fiabilité du site.

HB : Est-ce que vous utilisez des applications mobiles de santé ?

E30 : Oui.

HB : Pouvez-vous me dire quelles sont ces applications-là ?

E30 : Alors, j'utilise principalement l'application Santé d'Apple.

HB : D'accord.

E30 : Donc toutes les informations de santé. J'utilise aussi une application qui s'appelle Cardio, c'est pour la fréquence cardiaque. Et puis j'utilise aussi StepApp, c'est pour le suivi des pas chaque jour, donc de marche.

HB : Donc, uniquement ces trois applications ?

E30 : Euh de mémoire oui.

HB : Et, de toute façon, si vous voulez jeter un coup d'œil sur votre téléphone. Ça ne me dérangerai pas.

E30 : Euh oui (rire), très bien. (Silence) Alors, j'utilise aussi l'application qui s'appelle Sleep Cycle.

HB : Elle s'appelle comment ?

E30 : Sleep Cycle. C'est pour le suivi de sommeil.

HB : D'accord. Donc, généralement quelles informations attendez-vous à trouver dans ces quatre applications ?

E30 : Alors, euh, je m'attends à trouver un peu une analyse de mon état santé. Donc, pour le suivi de sommeil, pour voir un peu les différentes phases : si j'ai un sommeil un peu très découpé ou j'ai un sommeil continu ; et puis la durée aussi, du sommeil. Donc, je regarde aussi parfois la fréquence cardiaque, donc par curiosité pour regarder (rire). Et puis je fais aussi un suivi du nombre de kilomètres que j'effectue chaque jour soit en marche, soit en.

HB : D'accord. Utilisez-vous d'autres informations, d'autres sources d'information ou applications en parallèle à ces quatre applications-là ?

E30 : Euh, alors, j'avais une montre connectée. Donc, je ne l'utilise plus et je l'ai utilisé pendant un certain moment. Après, elle me donnait à peu près les mêmes informations que je trouve dans l'application. Donc, j'utilise uniquement mon téléphone.

HB : Et pourquoi vous ne l'utilisez plus ? Je parle de la Smart Watch.

E30 : Alors, je ne l'utilise plus parce qu'au final, normalement, le téléphone fait (rire) tout ce que la montre faisait. Je n'en ai pas besoin.

HB : D'accord. Et pas d'autres sources ? C'est-à-dire, même sur internet, est-ce que vous, par exemple, il vous arrive de consulter d'autres sources d'information en parallèle avec ces quatre application-là ?

E30 : Alors, parfois, ce qui peut m'arriver sur internet, c'est que je vérifie des informations. Par exemple, je regarde mon cycle de sommeil, mais je vais regarder sur internet pour vérifier est-ce que c'est bon, est-ce que c'est pas bon, est-ce que c'est le trouble, est-ce que c'est dans la normale ou pas.

HB : Et pourquoi vous vérifiez ces informations tant que vous utilisez une application de sommeil, de gestion de sommeil ?

E30 : Alors, déjà pour un peu comparer les sources. Pour voir un peu si c'est fiable ou pas. Donc, je ne vais pas me baser sur une seule source. On peut, même si l'application me dit que par exemple je suis dans la normale, je vais aller jeter un petit coup d'œil sur internet pour voir est ce que c'est vraiment des valeurs que j'ai trouvées ou pas.

HB : Vous est-il arrivé de trouver des informations contradictoires ?

E30 : Euh, non, non. Il y a parfois des légers, des légères différences. Mais je n'ai jamais trouvé d'informations contradictoires.

HB : Comment cherchez-vous des informations de santé sur ces quatre applications ? Concrètement parlant.

E30 : Alors, comment concrètement ? C'est-à-dire ?

HB : C'est-à-dire lorsque vous vous décidez de chercher une information sur l'application Santé d'Apple, comment vous faites ? qu'est-ce que vous faites ?

E30 : Alors, c'est que, après, au début, je voulais un peu par curiosité voir un peu quelques indicateurs de santé qui me concernent. J'ai fait une recherche pour trouver un peu les meilleures applications ou les applications qui sont gratuites, très chères. Ça aussi ça a joué un rôle. Et euh, ensuite en fait, je l'ai déjà, par exemple, pour l'application Cardio, je n'en avais, j'avais téléchargé deux, et au final je n'en garde qu'une que j'utilise souvent parce que c'est c'était plus pratique, c'était plus pratique à utiliser que la 2^{ème}.

HB : La plus pratique dans quel sens ?

E30 : C'était en fait, il suffit de poser le doigt derrière, derrière l'appareil photo du téléphone. XXX je n'avais pas besoin de fil externe ou quelque chose en plus en plus ou un bracelet ou

HB : Pardon, vous avais dit : il suffisait de passer le droit, le doigt pour pour avoir quelle information ?

E30 : Alors, pour avoir la fréquence cardiaque.

HB : D'accord. Mais pour les autres applications, comment vous faites pour chercher les informations ? Est-ce qu'il y a par exemple des barres de recherche ? est-ce que vous les voilà vous les programmez pour faire un cycle donné, ou bien elles vous donnent les informations automatiquement comme une sorte de notification ?

E30 : Alors, ça dépend des applications. Par exemple, pour l'application de marche ou de course, elle me donne des informations automatiquement. Donc, j'ai chaque chaque soir, ou chaque matin quand j'ai consulté, aller sur la page d'accueil, donc en fait je peux voir très vite combien, à combien de pas je suis, combien j'ai fait la semaine dernière, combien j'ai fait hier aujourd'hui. Après, sur d'autres applications, pour le sommeil par exemple, c'est un peu programmée. Donc, c'est moi qui a programmé mes cycles, donc j'ai programmé mon cycle et elle se déclenche automatiquement à l'heure de mon sommeil et puis jusqu'à mon réveil. Et aussi j'ai aussi paramétré sur l'application d'Apple, quelques petits paramètres, par exemple, elle va me rappeler le soir c'est le temps de dormir si je veux avoir mes 8h de sommeil, aussi pour la luminosité automatique, donc de l'écran, avec une fenêtre peinte en rouge. Donc, je peux dormir plus facilement.

HB : D'accord. Est-ce qu'il y a quelque chose qui peut vous contraindre lors de vos recherches d'informations de santé ?

E30 : Non, y'a pas, y'a pas vraiment quelque chose.

HB : Ou bien, est-ce que vous avez des des barrières ou limites d'ordre culturel à ne pas dépasser lorsque vous cherchez des informations de santé ?

E30 : Euh non. En fait, quand quand ça touche à la santé, je ne je ne mets pas de barrière spécifique.

HB : Et selon vous, quelles sont les spécificités de la culture marocaine ?

E30 : Au niveau de la santé ?

HB : En général. Quelles sont les spécificités de la culture marocaine ? Et comment vous vous reconnaissez appartenir à cette culture ?

E30 : Euh, alors, c'est une culture assez ouverte sur le monde. Donc, et puis le climat à travers les échanges entre les cultures, que ce soient Méditerranéennes ou Africaines ou Arabes. Donc, c'est une culture très riche et plus diversifiée. Et en plus, c'est une culture qui, disons, peut s'adapter facilement à plein de différentes civilisations.

HB : D'accord. Moi je parle de la culture d'un point de vue, coutumes, traditions, modes de vie, religion, voilà. Donc, comment vous vous reconnaissez appartenir à cette culture ? Et selon vous, voilà, si on vous dit de définir la culture marocaine ?

E30 : Alors, c'est une question un peu difficile de définir la culture marocaine (rire).

HB : Ne la présentez pas. La définir, voilà.

E30 : Oui, oui. C'est un peu parce que c'est très large, c'est très diversifiée. Il y a un peu le moment où je me sens un peu Marocain c'est seulement quand je vais manger, parce que j'ai très faim (rire). Donc, je suis Marocain. Donc, à ce moment-là, lors du repas, je me rappelle que je suis Marocain.

HB : Vous arrive-t-il de refuser de chercher des informations si elles ne concordent pas avec votre culture ?

E30 : Euh, non, non. Je ne mets pas de barrière.

HB : Au cas où vous avez un besoin informationnel urgent et important qui ne peut être satisfait par votre entourage, comment faites-vous pour répondre à ce besoin ? Bien-sûr, je parle d'un besoin en matière de santé.

E30 : D'accord. Alors, je vais essayer de contacter un professionnel. Donc, si mon entourage ne peut pas me fournir des informations, bah je vais contacter un professionnel pour avoir.

HB : Vous êtes déjà, comment dire, vous avez déjà été dans une telle situation ?

E30 : Euh, non, non.

HB : Et, au cas où vous cherchez des informations qui ne sont pas faciles à trouver au Maroc ou à aborder avec d'autres personnes, comment vous faites ?

E30 : Alors, je peux contacter des personnes qui résident en dehors du Maroc. Donc, que ce soient des Marocains ou pas. Donc, c'est un peu la solution que je peux trouver.

HB : Vous est-il déjà arrivé de faire ça ?

E30 : Euh, non, non.

HB : Jusqu'à quel point considérez-vous les informations disponibles sur ces 4 applications comme fiables ?

E30 : Alors, c'est pas des applications, c'est pas des données qui sont fiables à 100%. Ça c'est sûr, parce que c'est pas un médecin qui constate des applications. Ça dépendra de de l'algorithme, ça peut être plus ou moins précis. Mais ça donne une indication quand même. Donc, je sais pas. Faut pas que ça remplace un vrai diagnostic médical. Pour l'information, ça peut être utile et efficace.

HB : Et comment évaluez-vous les informations trouvées sur ces applications ? comment faites-vous pour savoir si ce qui est écrit sur ces applications est valable, fiable, véridique.

E30 : C'est surtout avec les retours des utilisateurs. Avant d'utiliser une application, je me renseigne un peu, je vois des gens qui l'ont déjà utilisé, je vois tous les commentaires est-ce que c'est fiable ou pas. Et s'il y a un très grand nombre de personnes qui disent XXX qu'ils ont testé donc ce n'est pas en douter.

HB : Les informations que vous lisez, que vous consultez sur ces applications, par exemple vous voyez une information donnée et comment vous faites pour évaluer sa fiabilité ? c'est à dire est ce que vous allez comparer cette information avec d'autres applications ? est-ce que vous allez vous comparer avec d'autres personnes ? est-ce que vous allez faire des recherches

sur internet ? Vous venez de me dire que ce n'est pas 100% fiable. Mais, au cas où vous souhaitez évaluer cette information, vous assurez de son exactitude, comment vous faites pour faire cela ?

E30 : En fait, je l'ai je l'ai fait un peu en amont. Donc au début, quand j'ai téléchargé les applications, j'ai comparé plusieurs applications pour voir un peu si elles donnent un peu les informations, les mêmes. Donc, c'est comme ça en fait, j'étudie l'information que cette application m'affiche.

HB : Et donc, si j'ai bien compris, c'est peut-être un moyen pour trier les applis et ne garder que ce que vous utilisez maintenant.

E30 : Oui, c'est ça. Donc aussi, pour comparer, pour voir si c'est vraiment des informations par exemple les informations qui sont un peu près XXX. Donc, c'est bien mais, s'il y a un très grand divergence. C'est-à-dire qu'il y a un souci, que ce n'est pas beaucoup fiable, et donc les informations ne sont pas à prendre en compte.

HB : Lorsque vous avez fait cette opération-là, est ce que vous avez trouvé des informations contradictoires entre 2 applications du même type ou autre ?

E30 : Oui, oui. J'avais quelques applications que j'ai supprimées par la suite. En fait, au final ça donnait des informations qui sont pas du tout fiables. Il y avait par exemple une application pour le nombre de pas et de marche. Et en fait, même si le téléphone avait été posé tout seul, ça commence à comptabiliser le nombre de pas (rire) ; alors que j'ai pas du tout recevoir donc parfois par exemple, ce genre d'applications.

HB : D'accord. Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans votre évaluation des informations recherchées ?

E30 : Ma culture, c'est ma propre vision ou la culture marocaine en général ?

HB : Votre culture : en tant que Mohamed, en tant que citoyen marocain résidant au Maroc. Vous avez certaines cultures que vous avez appropriées par rapport à la société où vous vivez, par rapport à votre entourage, que ce soit la petite famille, les amis etc. Donc, est ce que votre culture a déjà influencé ou a joué un rôle dans votre évaluation de ces informations ?

E30 : Alors, je pense que oui. Parce qu'en fait, personnellement, je fais assez confiance à la technologie. Donc, j'ai pas dans mon entourage, des gens à côté qui peuvent XXX la technologie pour que j'utilise assez facilement ces applications-là.

HB : Pouvez-vous détailler votre réponse ou me donner des exemples concrets ?

E30 : Moi, je ne suis pas réticent à XXX l'application XXX mon trajet quotidien pour me dire voilà j'avais marché. XXX application ici mais au final je partage avec l'application plusieurs de mes données. On peut savoir s'il va vite, où il travaille, le trajet quotidien. Donc voilà, je pense j'étais pas très actif par rapport à ce point-là XXX.

HB : Vous est-il arrivé de trouver des informations sur ces 4 applications au hasard ?

E30 : Au hasard, non, non.

HB : A qui faites-vous confiance le plus pour l'information de santé ?

E30 : Au médecin.

HB : Pourquoi ?

E30 : Ça reste toujours plus fiable que n'importe quelle application que j'utilise. Donc, je pense la première personne à qui je pense c'est le médecin.

HB : Maintenant je vais aborder la 2^{ème} partie de cet entretien réservée aux pratiques de communication dans le domaine de la santé et je voudrais savoir communiquez-vous sur des questions de santé au sein de ces applications ?

E30 : Au sein de toutes les applications ?

HB : C'est-à-dire, est ce que ces applications vous offrent une plateforme où vous pouvez communiquer, ou vous donne tout simplement la possibilité de communiquer avec d'autres usagers de la même application, ou bien avec des administrateurs ou gestionnaires de l'application ?

E30 : Alors, il n'y a pas vraiment de plateforme spécifique pour la communication. Il y a toujours les options après le partage ou de partager un peu comme par exemple des exploits 40 km. Donc, après, à part ça, il y a pas il y a pas vraiment de plateforme un peu à partager des informations avec d'autres.

HB : Mais plutôt quand vous partagez ces données-là, pour ces exploits comme vous les nommer.

E30 : Moi je ne les partage pas. C'est possible de les partager sur le réseaux sociaux par exemple. Et j'ai beaucoup de mes amis qui sont ça.

HB : Pourquoi vous ne le faites pas ?

E30 : En fait, j'aime pas. J'ai pas envie de partager toutes les activités.

HB : Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans cette décision-là ?

E30 : Ce n'est pas du tout culturel, c'est personnel.

HB : Et en dehors de ces applications, est ce que vous communiquez sur des questions de santé ? Lorsque je dis en dehors, c'est soit bien sûr en face à face, ou bien sur les réseaux sociaux, sur des forums sur internet, ou autre ?

E30 : C'est plutôt en face que je communique le plus. Donc sur internet, sur les forums et les réseaux sociaux, je peux aller chercher l'information mais je pose rarement une question donc je vais peut-être aller voir des gens qui ont un peu les actifs ce sera très rarement que ce moi qui m'a posé des questions. Par contre, en face à face avec un médecin ou un professionnel de santé oui XXX.

HB : Est-ce que vous pouvez me donner un exemple d'une fois où vous avez posé des questions sur des forums sur internet et quels étaient ces forums, et les réponses et les interactions des autres usagers, etc. ?

E30 : Alors, comme je t'ai dit je ne pose pas de questions sur les forums. Donc, il n'y a pas d'exemple que j'ai en tête.

HB : Est-ce que votre culture a déjà influencé la façon dont vous communiquez ou vous posez des questions relatives à la santé ?

E30 : Non, parce que j'ai pas eu j'ai pas eu vraiment un peu quelque chose, quelqu'un, un moment gênant ou une question gênante à poser. Je me suis pas retrouvé dans cette situation.

HB : Je parle, que ce soit sur internet ou bien avec les professionnels de santé ou autre ?

E30 : Non, il n'y a pas eu XXX. Je n'ai jamais eu un frein par rapport à ça.

HB : Comment abordez-vous avec d'autres personnes des sujets considérés comme tabous Maroc ?

E30 : Alors, s'il s'agit d'un professionnel de la santé, donc je pourrais le faire. Par contre, avec des personnes, d'autres personnes, je pourrais pas en parler devant tout le monde. Donc un ami proche, ça sera très facile qu'un collègue au travail avec qui tu discutes.

HB : Premièrement, quels sont ces sujets-là de santé selon vous qui sont tabous au Maroc ? Et puis, est ce que vous pouvez me donner un exemple d'une discussion avec un autre usager où vous avez parlé des sujets tabous au Maroc ? Bien sûr, je parle d'un usager qui pourrait être marocain étranger.

E30 : Je pense au Maroc c'est tout ce qui est un peu lié à la sexualité peut être considéré comme tabou. Les gens ne parlent pas facilement de ça. Ne parlent pas facilement de leurs problèmes je pense. Et du coup, je ne parle pas généralement beaucoup de ça avec quelqu'un.

HB : Quelles sont les barrières ou limites culturelles à ne pas dépasser lorsque vous communiquez sur des question de santé.

E30 : Sur des questions de santé, quand on communique avec un médecin, je pense qu'il faut pas se mettre de barrières ; parce que c'est quelque chose de très important. Donc, on risque de se retrouver en mauvaise posture avec ces barrières.

HB : Mis à part les médecins, est-ce que vous avez barrières ou limites à ne pas dépasser ?

E30 : Après en fait, lorsque ça touche un peu à ma vie personnelle, si je considère quelque chose comme très personnelle, je vais pas forcément en parler avec tout le monde.

HB : Comment communiquez-vous avec des personnes étrangères qui ont une culture différente de la vôtre ? est-ce que vous avez des barrières culturelles dans ces échanges ?

E30 : Dans ces échanges, ça dépend de la personne en face. Bien sûr que j'avais être un peu plus vigilant. Les barrières à lui ne sont pas les mêmes que pour les autres. Je ne pense pas que je pourrais aborder n'importe quel sujet avec quelqu'un d'une autre culture.

HB : Pouvez-vous me donner un exemple d'une situation pareille ?

E30 : Je me suis jamais retrouvé dans ce genre de situations. Il n'y a pas d'exemple qui me vient en tête.

HB : Comment communiquez-vous avec vos compatriotes ? est-ce que vous avez des valeurs culturelles dans ces échanges ?

E30 : Alors comme je t'ai dit aussi tout à l'heure, avec des compatriotes, je connais un peu les barrières que peuvent avoir certaines personnes. Donc, je ne vais pas aborder n'importe quel sujet. Mais je sais le genre de sujet à ne pas aborder, il faut être vigilant, parce que ça peut XXX.

HB : Est-ce que vous vous rappelez d'une situation pareille où vous souhaitiez parler d'un sujet à ne pas aborder avec un compatriote ou une compatriote, et puis vous étiez obligé de vous abstenir ?

E30 : Pas vraiment. Parce que moi je communique pas beaucoup avec les personnes sur des soucis de santé ou autre chose. Donc je peux parler après avoir vu un médecin. Mais avant j'essaye de ne pas trop demander.

HB : Vous venez de me dire que des fois, vous visualisez des échanges de discussions de santé sur internet lorsque vous avez des questions ou quelque chose du genre. Vous arrive-t-il de voir des malentendus d'ordre culturel entre les usagers dans ces échanges-là ?

E30 : D'ordre culturel, oui, ça m'arrive quelques fois juste un peu de voir. Au final, une petite discussion qui était juste sur un petit problème XXX par les commentaires.

HB : Est-ce que vous vous rappelez d'un exemple ?

E30 : Oui, une fois, je me souviens plus exactement c'était quel problème que j'avais et en fait, il demandait un peu des conseils. Et puis en fait, il y avait une personne qui a répondu avec un vieux remède de grand-mère ; en fait la 2e personne qui est un peu énervée contre la première il dit que ça marche pas, il faut aller voir un médecin (rire).

HB : Pensez-vous que le taux élevé d'analphabétisme au Maroc constitue une contrainte pour certains usagers pour bien s'exprimer dans les 4 applications que vous utilisez ?

E30 : Oui, bien sûr. parce qu'il faut quand même de savoir lire l'information et pour un peu être conscient de tous les enjeux qui sont liés à la santé mais aussi pour voir un peu les interpréter au final l'application va vous donner un chiffre ou un graphique qui faut expliquer, pour voir si c'est normal ou est-ce que XXX. Je pense que ça influe beaucoup, c'est à dire c'est très compliqué d'utiliser ce genre d'applications par quelqu'un qui est analphabète, qui ne sait pas lire et écrire.

HB : Maintenant je vais aborder la 3^{ème} partie de cet entrevue, relative aux applications mobiles de santé en tant que dispositifs sociotechniques et je voudrais savoir : pensez-vous que le contenu de ces 4 applications convient à vos normes et croyances culturelles ?

E30 : Oui, je pense que ça me convient.

HB : Comment ?

E30 : En fait c'est des informations un peu de base. Donc, il y a rien qui est contre ma culture ou de mes convictions personnelles. C'est juste en fait des données de santé.

HB : Que représentent ces applications pour vous en tant qu'utilisateur ?

E30 : C'est juste un petit complément d'information. Aussi pour me motiver. Par exemple, l'application de marche ou de course, tu peux te mettre un objectif et puis programmer les rappels. Donc, ça peut aider un peu.

HB : Lorsque vous dites complément d'information, comment ?

E30 : En fait, c'est juste les informations un peu pour voir son état de sommeil, son état physique. C'est pas quelque chose qui... pas des informations vitales ou voilà ; mais c'est juste un peu pour information.

HB : Parlez-nous de la place que ces applications occupent dans votre quotidien ?

E30 : J'ai pas la même utilisation pour les 4 applications. Donc, il n'y a pas des applications que je vais utiliser très ponctuellement. Par exemple, XXX, application que j'utilise chaque jour c'est-à-dire au sommeil ou.

HB : Donnez-moi un exemple concret, par exemple, j'utilise telle application quotidiennement, pourquoi, est-ce parce qu'elle est indispensable, voilà. Quelle est la place de chacune de ces 4 applications pour vous dans votre quotidien ?

E30 : alors pour la première, l'application StepApp, j'y suis chaque jour pour regarder un peu combien j'ai marché combien j'ai couru. L'application de suivi du sommeil, je l'utilise aussi chaque jour presque ; donc ça c'est automatiquement. Par contre, l'application de Cardio je l'utilise peut-être une fois par mois pour regarder un peu. Après, l'application d'Apple, disons que je vais pas chaque jour aller voir, mais en fait, ça peut servir un jour parce qu'il y a beaucoup d'informations sur mon état de santé qui ont XXX en cas de besoin.

HB : Pensez-vous que ces applications exercent un pouvoir positif ou négatif sur vous ?

E30 : Alors, je pense que c'est plutôt positif. En tout cas, ça m'apporte un petit complément d'information.

HB : Pourquoi ?

E30 : Parfois ça motive un peu pour bouger ou XXX sommeil à aller dormir tôt.

HB : Que pouvez-vous nous dire sur la présentation de ces applications sur les plateformes de téléchargement ?

E30 : Les biens des applications sont mis en avant. Pour moi, l'application de suivi de marche ou de course. En fait j'ai vu juste, je suis rentré sur la plateforme et j'ai vu que c'est mise en avant. Donc, c'est pour ça que j'ai lu. Par contre, il y a d'autres applications, il faut aller chercher. Donc, c'est pas très facile de le trouver.

HB : Comment ça elle a été mise en avant ?

E30 : En fait, ils font chaque semaine une fonctionnalité différente heu, pour télécharger une application, tu as parfois qu'il y a des applications qui sont dehors XXX.

HB : En fait, moi je parle de la présentation des applications, c'est-à-dire, le texte normalement avant de télécharger l'application, il y a un texte qui présente cette dernière. Donc, est ce que vous avez déjà vu ? si oui, qu'est-ce que vous pouvez nous en dire ?

E30 : Je l'ai déjà lu XXX mais j'ai pas de, je me souviens pas du contenu du texte. Donc, je ne me souviens pas. Mais en général, c'est en fait, des textes qui présentent un peu les fonctionnalités de base qu'ils ont.

HB : Vous arrive-t-il de vous sentir concerné par cette présentation-là ? ou bien est ce qu'il y a des messages qui vous séduisent ou qui ne conviennent pas votre culture ?

E30 : Alors, j'ai jamais vu de message qui ne convient pas à ma culture. C'est souvent des textes un peu publicitaires, un peu en avant. Donc, j'ai vu quand même, XXX. Ils vendent un peu du rêve aux gens.

HB : Est-ce que cela vous séduit ? est-ce que vous vous sentez concerné des fois ou pas ?

E30 : Oui, oui. Ça peut m'arriver. En tout cas, c'est une étape aussi pour attirer des utilisateurs et puis décrire au final, ce que c'est l'application. Et si je dis que, en fait, ça m'intéresse pas, je vais pas la télécharger. Et au contraire, si les premières lignes, je vois que c'est ça ce que je cherche XXX.

HB : Comment ces quatre applications vous ont permis d'apprendre ou d'améliorer vos connaissances dans le domaine de la santé ?

E30 : alors, disons que ces applications m'ont poussé un peu à chercher aussi des informations. Par exemple, quand je passe sur l'application d'Apple, il devait être encore le nombre de décibel sur cette XXX. Voilà un peu. Et là je suis allé voir sur internet le son, et un peu qui est dangereux et que je dois un peu réduire le volume sur mes écouteurs, voilà.

HB : Et mis à part cette application ?

E30 : Alors, pour les XXX je suis allé voir un peu pour voir un peu dans les temps, c'est pour un peu les nôtres. Après, pour les autres applications, pas vraiment.

HB : Est-ce que ces applications vous ont déjà conduit à un malentendu avec un médecin au Maroc ?

E30 : Non, parce que je fais plus confiance aux médecins qu'aux applications. Donc, je ne vais pas aller voir un médecin pour lui dire XXX l'application dit ça. Je fais plus confiance aux médecins et j'ai pas envie d'avoir un doute ici entre les informations entre le médecin, à une application XXX.

HB : Est-ce que vous vous comparez avec d'autre usager de la même application ?

E30 : Non, je ne partage pas vous beaucoup mes informations. Donc, je ne compare pas avec les autres.

HB : Oui, mais comment dire, il se peut que vous vous compariez avec d'autres usagers sans partager vos informations ?

E30 : En fait, il m'arrive de... en fait, si je ne suis pas XXX je vois quelqu'un qui a partagé des données sur lui. Après, je ne fais pas de comparaisons entre moi et lui, XXX. Je vois par hasard mais je ne me compare pas. Je vois d'autres utilisateurs par hasard ah celui-là il a parcouru 30 km, comparaison XXX.

HB : Pourquoi ?

E30 : C'est pas quelque chose qui m'a... ça m'apporter rien. Donc, je vois pas l'intérêt de se comparer.

HB : Maintenant je vais aborder la dernière partie de cette entrevue relatives à l'identité numérique des usagers et je voudrais savoir : pensez-vous que votre culture joue un rôle dans votre mise en visibilité ? c'est-à-dire, par rapport aux données personnelles que vous partagez sur ces 4 applications.

E30 : Alors, je pense que en fait, je ne sais pas comment ça marche exactement. Mais, c'est sûr que surtout pour les données personnelles pour la publicité, il font un petit prix pour orienter la publicité selon la personne, son origine, ou sa culture, le milieu d'habitation.

HB : Mais je parle de vous, c'est-à-dire, vous est-il déjà arrivé de refuser le partage de vos données personnelles à cause d'un problème ou une question culturelle ?

E30 : Non, je n'ai jamais refusé à cause de cela.

HB : D'accord et sinon, comment affichez-vous votre identité sur ces 4 applications ?

E30 : Alors je mets pas le nom et prénom. Je mets un pseudo. C'est personnel. J'ai pas envie de mettre mon nom, mon prénom, mon adresse mail. Et puis, je ne mets pas d'adresse mail professionnelle ou personnelle. Donc, avec une adresse mails XXX pour ne pas être noyé de publicité.

HB : Et par rapport aux autres données : par exemple votre date de naissance, l'âge, le poids, la taille ?

E30 : Par contre la date de naissance, là oui, parce que en fait, c'est des informations de santé. Donc, pour avoir un résultat fiable. Donc, je partage ça, la date de naissance, la taille, le poids. Après, pour le nom, prénom, lieu de résidence et tout ça, je partage pas.

HB : Pourquoi vous partagez ces vraies données personnelles ?

E30 : Alors, parce que comme je vous ai dit, il faut avoir, par exemple, le poids et la taille sur l'application d'Apple qui est XXX.

HB : Si vous changez d'application, allez-vous changer votre identité numérique ?

E30 : Non, je ne change pas de données. Je garde toujours les mêmes données, la même adresse mail. Je ne change pas l'identité numérique.

HB : Vous arriverait-il un jour de partager vos vraies données personnelles ?

E30 : Je ne pense pas.

HB : Pourquoi ?

E30 : C'est quelque chose de personnel. Je veux pas XXX. J'aime bien avoir les informations mais que ça reste pas lié mon nom, mon prénom, mon adresse et tout ça.

HB : Maintenant je voudrais savoir : quelles sont les situations où vous partagez vraiment vos données personnelles de santé ? et quelles sont les situation où vous allez partager une fausse identité où fausse données personnelles sur ces 4 applications ?

E30 : Sur ces 4 réplifications, je ne partage pas ma vraie identité. Parce que je sais que pour suivi du sommeil ou le nombre de pas, ils n'ont pas forcément besoin de mon nom, de mon prénom, de mon adresse.

HB : De quelle manière ces 4 applications de santé vous poussent-elles à partager davantage vos données personnelles ?

E30 : C'est-à-dire, est ce que les applications me poussent à partager plus d'informations ?

HB : Oui.

E30 : Alors oui. Parce que toutes les applications, dès que tu t'inscris, elles vont demander le prénom. Parfois il y en a qui demandent le numéro de téléphone pour envoyer un code, sous prétexte de sécurité. En tout cas, les applications demandent toujours d'avoir le maximum d'informations.

HB : Si vous acceptez volontiers que vous partagiez délibérément vos données personnelles, comment expliquez-vous cela ?

E30 : Alors ça je pense, si un jour, c'est forcément dans un cadre médical avec un médecin, en fait, je j'aurais aucun souci à partager mes informations personnelles. Et si c'est juste une application tierce qui demande cela, je ne vais pas le faire.

HB : D'accord. Qu'est-ce qui vous préoccupe par rapport à la protection de vos données personnelles en ligne ?

E30 : Alors j'ai pas envie d'être XXX parce qu'on sait que les données se vendent. Et les données sensibles comme les données de santé, j'aimerais pas en fait que ça soit revendues aux assurances ou...

HB : Et comment savez-vous que ces données sont vendues et tout ça ?

E30 : C'est un peu ce qui se dit. Il y a beaucoup d'organismes qui font le traitement des données et tout ça. Mais après j'ai pas lu toutes les conditions générales pour voir est ce que il y a rien, ou est-ce qu'il y a un article expliqué.

HB : Pourquoi vous n'avez pas lu ces conditions ?

E30 : C'est trop long. Donc, je fais partie des gens qui font laisser passer et cocher et j'accepte.

HB : Au sujet de la protection de vos données personnelles, jusqu'à quel point faites-vous confiance à ces 4 applications ?

E30 : C'est compliqué. Disons qu'au niveau des données personnelles je sais que je peux pas dire que c'est en fait un problème de données à 100%. Je n'ai aucun outil pour vérifier.

HB : Et pourquoi vous dites ça ?

E30 : En fait, ils communiquent pas sur leur façon de traiter des données. Donc, XXX.

HB : Etes-vous conscient que vous laissez des traces numériques derrière vous après chaque usage de ces applications ?

E30 : Oui, je sais. Je suis conscient de ça et qu'on les laisse lorsqu'on utilise n'importe quelle application.

HB : Savez-vous ce qu'ils en font ?

E30 : Non.

HB : Avant de terminer l'entrevue, avez-vous quelque chose à rajouter, quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir ?

Non. C'était clair pour moi.

HB : Merci beaucoup Mohamed pour votre temps accordé à cette entrevue et je vous souhaite bon courage et un très bonne continuation dans votre domaine professionnel.

E30 : Merci, à vous aussi.

VII.XXXI Entretien avec E31, Femme, 28 ans, usagère des applications mobiles d'actualité de santé Club Doctissimo et de cycle menstruel Mon Calendrier

Date et lieu de l'entretien : le 28/05/2021 par téléphone (l'interviewée réside à Rabat).

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewée : E31 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 28 ans ; **Fonction :** Etudiante.

Usagère des applications de cycle menstruel Mon Calendrier et d'actualité Club Doctissimo.

Durée : 51:46mn.

HB : Bonjour XXX, tout d'abord merci pour le temps que vous accordez à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en infocom. Vous savez bien que je m'intéresse aux pratiques d'informations et de communication des usagers des applications mobiles de santé au Maroc. Ce qui m'intéresse, c'est votre perception, votre avis personnel et expérience en la matière. Avant de commencer est ce que vous acceptez que cette entrevue soit enregistrée, Sachant que son traitement sera totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de la recherche.

E31 : Oui, oui, bien sûr. Pas de souci. Oui, sans problème.

HB : Merci. Alors, nous allons commencer par une brève présentation de votre part.

E31 : Je suis, je suis lauréate de l'Ecole des Sciences de l'Information, l'ESI à Rabat. Je sais pas si je dois présenter d'autres, d'autres informations par rapport à mon âge.

HB : Ce que vous voulez, ce que vous voulez.

E31 : Donc, j'ai 28 ans enfin 27 ans bientôt 28 ans et, et j'habite à Rabat.

HB : Merci. Donc maintenant je vais aborder la première partie de cette entrevue relative aux pratiques de l'information dans le domaine de la santé. Et premièrement je voudrais savoir : Vous informez vous, sur des questions de santé en général ?

E31 : Oui, oui, de temps en temps. Enfin, selon mon besoin informationnel, ça m'arrive de consulter quelque, soit quelques applications soit quelques sites en santé.

HB : Et qu'est-ce qui vous pousse à chercher ces informations de santé ?

E31 : Alors, toujours une situation problématique, c'est à dire par exemple, si j'ai un soucis de santé *oula* (ou bien) si des mes proches *andou* (il a) une question *oula* (ou bien) un truc de ce genre. Donc, je m'adresse *l* (à) des sites *oula* (ou bien) des applications dans lesquels je peux retrouver des informations pour répondre *l had* (à ces) les questions qui peuvent aller.

HB : D'accord, et quelles sont les applications mobiles de santé que vous utilisez ?

E31 : Alors *andi* (j'ai) Doctissimo, euh, *w andi* (et j'ai) euh, Mon Calendrier pour gérer mes règles.

HB : D'accord, et...

E31 : Donc *hadou* (ce sont) les applications.

HB : D'accord, oui les applications mobiles c'est ça.

E31 : Oui !

HB : Et quelles sont les informations que vous attendez à trouver dans ces deux applications ?

E31 : Alors, pour Mon Calendrier, c'est plus pour gérer mes règles. Donc, tout ce qui est période d'ovulation période de règles et tout ça. Ou des fois, je note aussi quelques soucis. Par exemple, si j'ai des règles douloureuses *oula* (ou bien) si j'ai des maux de tête *oula* (ou bien) enfin des soucis, enfin des symptômes physiques qui sont liés *l* (à) mes règles gênantes. Et puis par rapport *l* (à) Doctissimo, c'est plus pour me renseigner sur une question, *bhal* (comme) par exemple, pendant une période j'avais des soucis de santé mentale donc, je me rendais *f had* (dans) le site pour voir, pour me documenter sur des médicaments, sur ma pathologie, sur des questions *bhal haka* (comme ça).

HB : D'accord. Et en parallèle à ces deux applications, est-ce que vous utilisez d'autres sources d'informations ?

E31 : Alors, pour les sources d'informations, alors, alors honnêtement je me fie vraiment des études scientifiques ; *zaama* (par exemple) quand il s'agit des trucs qui sont liés *l* (à) la santé, je consulte enfin principalement des articles pour comprendre un peu, par exemple, enfin je prends souvent l'exemple *dial* (de) la santé mentale, par exemple pour mes médicaments, je regarde les études pour voir *wach* (est-ce que) un médicament qui a donné des résultats, *chnahouma* (quels sont) les effets secondaires *dialou* (de ce dernier), testés sur une population des exemples de ce style-là.

HB : Et pourquoi vous vous fiez à ces sources de sources que vous qualifiez de, d'articles scientifiques que ces applications-là ?

E31 : Alors, *hit* (parce que) j'estime que vu que les données qui sont, on a des informations de santé, *bnesba lia* (pour moi) sont des informations très sensibles. Donc, j'ai vraiment besoin d'informations fiables ou validées, ou généralement les études *taykounou* (sont) évaluées en double aveugle, enfin *kaykoun aendhoum* (ils ont généralement) le circuit d'évaluation qui est intéressant et important. Il y a pas, *ma katelkach* (tu ne trouves pas) des informations fausses *oula hada* (ou bien ceci) qui circulent. Par contre, *f* (dans) les forums de discussion *aala* (à propos de) la santé, *oula* (ou bien) les sites *zaama* (par exemple) *meni katelka* (quand tu trouves) quelque chose sur internet, quand tu tapes une requête sur Google, tu peux tomber sur des informations fausses *oula* (ou bien) des témoignages *lli ykeddou ykounou* (qui peuvent être) biaisées, et ne reflétant pas réellement la réalité *dial* (de) la chose.

HB : Et vous est-il arrivé de trouver des informations contradictoires sur ces deux applications ?

E31 : Sur, euh, ces deux applications... Non, non, non, pas du tout, par contre les sites *haka* (comme ça) quand je lance une requête *haka* (comme ça) sur Google ou je consulte directement les informations *f* (dans) les sites *li kaykherjo lia* (qui s'affichent pour moi), si, *tanelka* (je trouve) beaucoup d'informations contradictoires ; *bhal daba matalan* (comme par exemple) pour les médicaments *kanelka matalan* (je trouve par exemple) la population *kaykolek matalan* (qui te dit par exemple) "ah c'est efficace", *aatani* (ça m'a donné) ça comme résultat. Alors *lakhor taykollek* (l'autre il te dit) "ah non par contre il a développé ça physiquement *aandi* (pour moi), il a développé ça". Donc moi je, *zaama* (genre) c'est pour ça que je me fie pas *l hada* (à celui-là), *l* (à) des sites *bhal had* (comme ce) site.

HB : D'accord, et lorsque vous, vous êtes devant des informations contradictoires, qu'est-ce que vous faites ?

E31 : Bah j'essaie de vérifier au maximum pour savoir ; j'essaie de consulter justement des sources fiables, pour savoir quelle information est vraie, et quelle information est fausse.

HB : Pouvez-vous me donner un exemple concret de ces sources fiables selon vous ?

E31 : Alors, les sources fiables, *matalan* (par exemple) les sites officiels, *oula* (ou bien) *bhal* (comme), je sais pas si vous connaissez le site *dial* (de) Esanté Maroc ?

HB : Oui !

E31 : Pareil. *Bhal daba* (comme par exemple) des fois je les consulte pour voir, et je sais que *ay* (n'importe quelle) information *kanlkaha f dak* (je la trouve dans) le site, c'est l'information qui est *zaama* (par exemple) fiable.

HB : Validée, d'accord.

E31 : Oui, voilà, fiable, validée et tout ça.

HB : D'accord.

E31 : *Oula* (ou bien) *bhal matalan* (comme par exemple) Doctissimo c'est pareil, c'est une source fiable. Déjà *kayen wahed* (il y a un) des personnes derrière qui évaluent l'information, qui filtrent l'information. Pareil pour *matalan* (par exemple) le Sida Info Services, la même chose.

HB : D'accord.

E31 : *Kayen wahed* (il y a un) le prix derrière.

HB : D'accord. Et comment cherchez-vous concrètement des informations de santé sur ces deux applications ?

E31 : Euh, je suis souvent par manque.

HB : C'est-à-dire ?

E31 : *Fach kaykoun aandi* (quand j'ai) un besoin, *kankteb* (j'écris), *bhal daba matalan* (comme par exemple) *f* (dans) le cas *diali* (le mien) quand j'avais une dépression, *kent kanchouf matalan* (je voyais par exemple), par exemple je tapais le mot dépression, *oula* (ou bien) anxio dépressif, troubles anxio dépressifs, pour voir *gaa* (tous) les articles qui sont liés *l had* (à cet) la pathologie. Après, par rapport *l* (à) les médicaments, *matalan kanchouf* (par exemple je vois), je tape directement le nom de *hada* (ceci) le nom du médicament, après *mli ma tanelkach matalan* (quand je ne trouve pas par exemple) les informations, *kanzid nchouf* (je vois plus précisément) la catégorie *li mclassi fiha dak* (ou il est classé) le médicament.

HB : D'accord.

E31 : *Bhal daba matalan aandna* (comme maintenant par exemple on a) le fixor, il est classé *f* (dans) les neuroleptiques, donc je tape "neuroleptiques" comme mot clé, *bach ykherjou lia gaa* (pour que je puisse obtenir toutes) les informations qui sont en lien *maa had* (avec ce) la famille dial, *dial* (de) les médicaments, savoir *chnahouma* (quels sont) les effets *dialhoum* (qui leur sont relatifs), *chnahouma* (quels sont) les bienfaits (qui leur sont relatifs), *lach kayslahou* (à quoi ils servent), pour quel, *kayaaljou* (ils soignent) quel type de troubles, etc.

HB : D'accord. Et pour, l'application des règles, j'ai oublié comment, Mon Calendrier ?

E31 : Alors, Mon Calendrier, j'ai pas par mots clés, je tape, *kanebka n ...* (j'essaie de)

HB : Des notifications ?

E31 : Voilà, des notifications, *wla* (ou bien) je, *kanmchi* (je pars) directement l'application pour monter les dates...

HB : Pour aller au calendrier ?

E31 : Pour aller au calendrier, voilà, *kan* (je fais) alimenter régulièrement mais après ça m'arrive d'oublier, *w* (et) donc l'application *katsift lia* (m'envoie) des, des notifications...

HB : D'accord !

E31 : Donc les notifications de style, euh, *zaama* (par exemple) vous avez oublié peut être de mentionner vos règles, *wla* (ou bien) vos règles approchent *wla* (ou bien) des trucs *bhal hakka* (comme ça).

HB : D'accord. Et y a-t-il quelque chose qui peut vous contraindre lors de vos recherches d'informations de santé ?

E31 : Contraindre dans quel sens ?

HB : Euh, par exemple est ce que vous avez des barrières ou limites d'ordre culturel à ne pas dépasser lorsque vous cherchez des informations de santé ?

E31 : Non. as du tout !

HB : Pourquoi ?

E31 : *Zaama* (c'est-à-dire), j'ai pas de raison *lhakika* (la vérité). Et tout ce qui est, *zeema* (c'est-à-dire) tout ce qui est éducation, tabous, *hadak l, gaa dak lhoumoula* culturelle (tout le bagage culturel) *li kayqed lwahed yjibha* (que la personne peut avoir), je la met de côté, *bach nkder nwsel l dak* l'information *li ana bghit* (pour que je puisse avoir l'information que je veux).

HB : D'accord. Et selon vous quels sont les spécificités de la culture marocaine ?

E31 : Euh, *bzaf* (Beaucoup) (rires).

HB : Si je vous dis, bien voilà, comment XXX se reconnaît appartenir à cette culture ? Si t'es devant quelqu'un d'étranger et il vous dit et bien voilà, parlez-moi un peu de la culture marocaine, donc voilà, grosso modo.

E31 : Alors, euh, le lien familial, *hada* (celui-là) c'est le premier, la première chose *li katjini f rasi* (qui me vient en tête), c'est *dak* (ce), le, *zeema* (c'est-à-dire), *fl meghrib* (au Maroc) on est très attachés *l* (à) la famille, donc les parents *wla* (ou bien) la présence *dial* (de) les frères et sœurs, c'est quelque chose d'important *f* (dans), en tous cas, dans ma vie. Après, *zeema* (c'est-à-dire) j'estime *beeda* (genre) dans mon entourage je vois que c'est la même chose, *w* (et) aussi, *men ghir* (mis à part) la famille, *kayen* (il y a) aussi *dak* (ce), *kayen wahed* la culture *li fiha* beaucoup de tabous (il y a une culture caractérisée par beaucoup de tabous) aussi, *li ana zeema* (que moi-même) j'ai vécu, que ce soit *f* (dans) mon éducation *wla* (ou) que je ressens aussi *f* (dans) mon entourage, *li anahou matalan kayen* des sujets *li* qu'il ne faut pas aborder (car par exemple il existe des sujets qu'il ne faut pas aborder), qu'il faut pas, auxquels il ne faut pas penser, auxquels il faut pas *wla* (ou bien) qu'il faut pas faire tout court, euh, qui à part ça.

HB : D'accord, et, au cas où vous avez un besoin informationnel urgent et important qui ne peut être satisfait par votre entourage, comment faites-vous pour répondre à ce besoin ?

E31 : *Ana saraha* (moi, la vérité) honnêtement je passe pas par la famille.

HB : Pourquoi ?

E31 : Quand j'ai un besoin, *hada* (celui-là) *kifma qotlek* (comme je t'ai dit), il y a beaucoup de tabous, *bhal daba matalan* (comme par exemple) sur tout ce qui est, euh, santé mental, sur tout ce qui est sexuel, tu ne peux pas t'adresser *l* (à) ta famille (rires), parce que *makayench dik* la culture *dial* (il n'existe pas une culture de), dans laquelle on accepte tout ce qui est maladies mentales, tout ce qui est dépression, anxiété, schizophrénie, enfin, troubles mentaux de manière générale. On n'accepte pas que tu en parles, et en même temps, tout ce qui est sexuel, tu ne peux pas, enfin à part *bhal matalan gher* (par exemple, juste) dire j'ai mes règles c'est tabou *f* (dans) la famille marocaine de manière générale. En tous cas, *zeema f* ma famille (par exemple dans ma famille), c'est tabou. Du coup, je consulte directement internet pour savoir, *zeema* (c'est-à-dire) les réponses *dial hada* (de ce), mes questions. Parfois j'ai des amis qui ont fait la

médecine, bah je les contacte, des fois pour demander leur avis *wla* (ou bien), *zeema* (c'est-à-dire) si j'ai une question vraiment très technique par rapport aux médicaments, par rapport *l hada* (ceci). Mais *daba* (maintenant) aujourd'hui sur internet, tu trouves vraiment tout.

HB : Oui !

E31 : Et au cas où vous cherchez des informations qui ne sont pas faciles à trouver au Maroc, ou aborder avec d'autres personnes, comment faites-vous encore ? Au cas où vous utilisez d'autres sources ou d'autres moyens qu'internet...

E31 : Alors, si je trouve pas sur internet *zeema* (c'est-à-dire) ?

HB : Non, non ! Au cas où vous cherchez des informations qui ne sont pas faciles à trouver au Maroc, pour aborder avec d'autres personnes, comment faites-vous ?

E31 : *Saraha* (la vérité) j'essaie de contacter mon entourage, mais plus les amis, pas ma famille.

HB : D'accord. Et jusqu'à quel point considérez-vous les informations disponibles sur ces deux applications comme fiables ?

E31 : *Zeema* (c'est-à-dire) je dois donner un pourcentage par rapport... ?

HB : Autrement dit, comment évaluez-vous l'information retrouvée sur ces deux applications ? Comment faites-vous pour savoir si ce qui est écrit est valable, véridique, fiable ?

E31 : Alors, *ana* (moi) pour moi, pour Doctissimo, honnêtement, je le trouve fiable, *zeema*, *matalan* (c'est-à-dire, par exemple,) quand je vois une information *fih* (dedans), *ma kan evaluatehach* (je ne l'évalue pas) après.

HB : Pourquoi ?

E31 : Parce que je sais pas. Je le trouve que c'est, *zeema* (c'est-à-dire) les fois *kamlin* (toutes) *consultit fiha* (ou j'ai consulté), *dakchi* (ce qu'il y a) me paraît déjà logique. Donc, j'ai pas eu *dak* (ce) le besoin *dial annani* (que je) vérifie derrière si c'est vrai, si c'est pas vrai *wla hada* (ou bien quoi que ce soit). Après, c'est vrai que *hta ana* (pour mon cas), mes requêtes ne sont pas toujours, *zeema* (c'est-à-dire) très profondes, *yaeni* (ça veut dire), *dak* le besoin informationnel *ma kaykouch*, *kifach ghanqol*, *makaykouch matalan li khasni* vraiment une information critique (ledit besoin, comment dirai-je, n'impose pas que j'aie une information critique), *ila ma kanetch* une information validée *wla hada zeema* ça ne va pas créer un problème *li houa kbir* (si l'information n'est pas validée, cela ne va pas créer un grand problème.). Parce que à côté, *mli matalan* en ce qui concerne les médicaments *wla hada* (quand par exemple ça concerne des médicaments ou quelque chose du genre), je demande aussi l'avis *dial* (de) le médecin *li kaytebae maaya* (le médecin traitant) pour comprendre. Donc *endi bhala katqol* (j'ai ce que tu peux considérer) deux entités. C'est pour ça *ma kanemchich* n'évalue à chaque fois le contenu *li kanchouf* (je n'évalue pas à chaque fois le contenu que je consulte,) sur Doctissimo. Après, sur des autres sites, *kifma qotlek* (comme je t'ai dit), *ma kanchoufhoumch*, *ma kan qellebch fihoum* vraiment beaucoup *hit* je sais que derrière y a pas *wahed* le tri li déjà *medyour* (je ne les consulte pas, je ne cherche pas dessus beaucoup car je sais que derrière, il n'y a pas un tri proprement fait.).

HB : Et qui vous fait dire que, qu'au sein de l'application Doctissimo il y a un tri qui est déjà fait des informations ou bien une vérification ? Mis à part le fait que vous me dites voilà, vous trouvez ça logique, certaines choses logiques, mais voilà.

E31 : Parce que je pense que ça reste, *beeda* (pour le cas de) Doctissimo ça reste une référence, à mon sens, une référence pour beaucoup de personnes. *Yeeni kanqol* vu que *hadik l'application wla dak* le site il est très répandu et *hada* très populaire (je me dis que vu que cette application ou bien ce site est très répandu et très populaire.), donc *kanqol* qu'il a existé parce que derrière

kayen wahed le tri (donc je me dis qu'il a existé parce que derrière il y a un certain tri), parce que *ila kan wahed* le site li fih vraiment des informations pas fiables, pas validées, et tout ça, *rah ghadi ykoun zeema* au bout *dial wahed lwekd hta chi hed ma ghadi yebqa y consulte* (parce que s'il y a un site qui dispose d'informations non fiables ni validées, au bout d'un certain temps, personne ne va le consulter,), *ghayqolo ah had* le site il n'est pas intéressant, il n'est pas sérieux *rah chouf* utilise *had* le site, *matalan, fhemti* ? (les gens vont se dire que ce site n'est pas intéressant, ni sérieux, donc autant voir un autre site, tu as compris ?). Donc, à mon sens, après ça se peut que je me trompe, mais *zeema kanqol annahou, hit* au même temps par rapport *l zeema* les informations logiques, parce que, *zeema*, des fois *fach kaykounou* des informations pas très sérieux, pas très sérieuses, *rah kaybanoulik, hta f* la formulation et tout *katbanlik, hna fle site kaybanlik annahou* c'est vraiment, c'est pensé, *dakchi mektoub mezian, dakchi, fhemti* ? (comme quoi je me dis, car au même temps et en parallèle avec les informations logiques, parce que des fois quand tu te trouves face à des informations qui ne sont pas assez sérieuses, tu le remarques, par contre là sur ce site, on sent que c'est bien écrit, tu as compris ?). *Yeeni, zeema, kayna wahed* la correction derrière (C'est-à-dire que ça se voit qu'il y a une correction derrière).

HB : Vous dites que la formulation c'est un signe de sérieux, de fiabilité, etc.

E31 : Oui, *ah* (oui) !

HB : Que pouvez-vous me dire sur ces formulations-là ? C'est-à-dire comment elles sont ? Comment définissez-vous une formulation fiable au sein d'une application mobile de santé ?

E31 : Alors, *katjini katdir wahed* la forme, *bhal daba matalan meni katqelleb aala* le même sujet *matalan*, n'importe quoi, *ghatquelleb ala* une maladie, *meni ghatquelleb aala* une autre maladie ils suivent généralement le même modèle (Je trouve qu'ils adoptent une certaine forme, comme par exemple quand tu cherches une certaine maladie, une fois tu vas rechercher une autre maladie, tu remarques qu'ils suivent un modèle unique).

HB : La même structure ?

E31 : Voilà la même structure, donc déjà ça prouve *anna kayen wahed* (qu'il y a une certaine) la logique derrière. *Yeeni dak* le site *wla dak* l'application *rah medyoura* selon *wahed* la logique (c'est-à-dire que ce site ou bien cette application est faite selon une certaine logique). Aussi *fle style, kayen wahed* (il y a un certain,) le style correct, y a pas de fautes d'orthographe, y a pas, *fhemti* ? (Tu as compris ?) *Zeema*, (c'est-à-dire) c'est très sérieux. Par contre les autres sites, *kateqder telqa gher* la première phrase *katelqa, matalan kaybanlik* que c'est pas très sérieux *hadakchi*. (Sur d'autres sites, tu peux remarquer dès la première phrase que ce n'est pas très sérieux).

HB : D'accord. Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans votre évaluation des informations recherchées ?

E31 : Non, pas du tout !

HB : Vous est-il déjà arrivé de trouver des informations au hasard sur ces deux applications ?

E31 : C'est-à-dire au hasard ? *Yeeni kherjou lia hakka f* (C'est-à-dire que ça s'affiche comme ça sur ?).

HB : Exactement, exactement !

E31 : Alors, je réfléchis, non. il me semble pas, *lla* (non). Non !

HB : A qui faites-vous confiance le plus pour l'information de santé ?

E31 : Le médecin, d'abord.

HB : Pourquoi ?

E31 : Parce que *kanqol annahou zeema* c'est le, c'est le professionnel *li* déjà qui a étudié *hadakchi*, donc *houa li kan qol annahou* il est le plus, il est le mieux placé *bach annahou yjawebni* sur des thématiques liés à la santé *wla* des sujets qui sont liés à la santé. (Parce que je me dis que c'est le professionnel qui a fait des études dessus ; donc, il est le mieux placé pour me répondre sur des thématiques ou sujets liés à la santé). Après, quand je dis médecin, ça dépend aussi *aala* (du) le besoin, *bhal daba matalan* (comme par exemple) quand il s'agit de médicaments, je vais prendre plus l'avis *dial* (de) un pharmacien, plutôt qu'un médecin. Mais quand il s'agit de pathologie, *ghadi nakhed* (je vais prendre) l'avis *dial* un médecin, plus un pharmacien. *Aawtani* (encore) quand il s'agit de, *hit* (car) la santé elle englobe beaucoup de choses, euh, *yeeni aawtani matalan kayen* des questions *li ghadi, li* je vais me fier à *l chno ghayqolli* dentiste, *mohim* des éléments *bhal hakka* (c'est-à-dire, à titre d'exemple, il y a des questions dans lesquelles je vais me fier à l'avis d'un dentiste, essentiellement des éléments du genre). Après sur *zeema hada qotlek* (donc je t'ai dit) en premier lieu, *aandi* (j'ai) le professionnel de santé, *kifma qotlek* (comme je t'ai dit) en fonction des besoins en deuxième lieu, *aandi* (j'ai) tout ce qui est études scientifiques, *w* (et) en troisième lieu *aandi* (j'ai) les sites *dial* (de), *wla* (ou bien) les applications mobiles en santé.

HB : D'accord, et maintenant je vais aborder la deuxième partie relative aux pratiques de communication dans le domaine de la santé et je voudrai savoir, communiquez-vous sur des questions de santé au sein de ces deux applications ?

E31 : Pas vraiment, non.

HB : Pourquoi ?

E31 : *Lhakika* (la vérité) sans raisons, c'est juste parce que j'ai pas, *zeema* (c'est-à-dire), j'ai pas, j'ai pas un élément à rajouter *wla* (ou bien)...

HB : Donc, est ce que vous partagez des informations, par exemple sur l'application Doctissimo, ou bien.

E31 : Non, juste *f* (dans) l'application mon calendrier. *Hadi* (celle-ci par contre) *kan het fiha* (je mets dessus) tout ce qui est les dates *dial* (de) mes règles.

HB : Non en fait moi je parle de partager avec les autres usagers, discuter avec les autres usagers.

E31 : Ah *lla* (Ah non), pas du tout !

HB : D'accord.

E31 : *Lla* (non), pas du tout ! Je, je ne discute pas du tout. Par contre je lis les commentaires. Je lis les commentaires ; mais *ma kankhellich* (je ne laisse pas) des commentaires *ana* (moi).

HB : Que pouvez-vous nous dire sur les, ces commentaires-là, sur les discussions des usagers, etc. ?

E31 : Des fois, je les trouve intéressants, des fois *taykono* (il y a) des témoignages, euh, intéressants *wla* (ou bien) des témoignages *li kay rassurewek* (qui te rassurent). *Bhal daba ana f* mon cas *kan* (par exemple, pour mon propre cas), j'avais *wahed* (un) le médicament *li kan kaydir lia wahed* (qui me causait) l'effet secondaire *li* (que), que je retrouvais pas, *f hadouk* (dans lesdits) les effets secondaires *li* (qui sont) déjà précités ; *w* (et) je trouve en lisant les commentaires *kent cheft wahed* la personne *li kant hedrat 3la* (j'ai vu une personne qui avait parlé du) le même symptôme que j'ai eu, le même effet secondaire. Du coup ça m'a rassuré.

HB : Est-ce qu'il y a déjà eu des malentendus entre les usagers lors de leurs discussions ? Si vous avez déjà remarqué ça !

E31 : Euh, non, je réfléchis... Oui, oui, il me semble que *fayetli cheft* un truc *bhal hakka* (Que j'ai déjà vu un truc du genre).

HB : Est-ce que c'était des malentendus d'ordre culturel, d'ordre informations de santé, c'était quoi au juste ? Et si vous vous rappelez d'un exemple concret, vous pouvez me le citer.

E31 : Alors, honnêtement je ne me souviens pas très bien. J'ai pas envie de dire des bêtises. Je ne me souviens pas très bien, *zeema* (c'est-à-dire), le, *hada* (celui-là), le sujet *dial* (de) le conflit.

HB : Votre culture a-t-elle déjà influencée la façon dont vous communiquez ou posez des questions relatives à la santé ?

E31 : Euh, dans la formulation des demandes ?

HB : Euh, oui, que ce soit la formulation des demandes, que ce soit, euh, sur internet, sur ces applications, en face à face.

E31 : Alors oui ! Oui et non ! Oui *f* (dans) la formulation. C'est-à-dire *f* (dans) la formulation, *bhal daba matalan* (comme par exemple) sur tout ce qui est lié *matalan* (par exemple) *l* (aux) des sujets tabous, je fais en sorte à ce que mon identité *ma tkounch* visible (ne sois pas visible). *F hada*, *f* en ligne (dans ce qui est en ligne,). Si je compte poser une question qui est un peu, *zeema* (c'est-à-dire), tabou culturellement, euh, je peux m'identifier *b* (avec) un autre compte, pour poser la question *matalan* (par exemple), *wla* (ou bien) pour *hakka* (comme ça) lancer la requête *wla* (ou bien) un truc comme ça.

HB : Et, vous avez dit oui et non !

E31 : Oui ! Et après, *zeema* (c'est-à-dire) de manière générale, pas, *zeema* (c'est-à-dire) *f* (dans) les autres sujets, pas du tout !

HB : D'accord. Et, selon vous, quels sont les sujets tabous à ne pas aborder au Maroc ? Vous m'aviez dit au départ sexualité, et puis la santé mentale. Est-ce que vous pensez à d'autres sujets tabous qu'on ne peut pas aborder en face à face, en famille, en cachette si on le fait, comme vous venez de nous citer ?

E31 : Euh, non, à part ces deux grandes thématiques. Je réfléchis en même temps. Non. A part ces deux thématiques je vois pas. Pour mon cas, bien sûr ! Pour mon cas, je vois pas d'autres sujets.

HB : Et comment abordez-vous avec d'autres personnes des sujets considérés comme tabous au Maroc ?

E31 : Euh, ça dépend des personnes. S'il est question de mon entourage, c'est-à-dire mes amis *wla hada* (ou bien ceci), euh, *zeema* (c'est-à-dire) j'ai pas de soucis à formuler mes questions, à *zeema* (c'est-à-dire), à poser mes questionnements et tout ça. Euh, mais *ila kount ghan* (si je vais,), je vais demander hadchi par exemple *l* (à) ma famille *wla* (ou bien) un membre de ma famille *wla* (ou bien) mes parents *wla hada* (ou bien ceci,), *hna* (dans ce cas) par contre *zeema* (c'est-à-dire) je fais très attention à ce que je dis (rire).

HB : D'accord.

E31 : *Zeema* (c'est-à-dire) à ce que je pose comme question.

HB : Et, est-ce que vous vous rappelez d'un exemple concret ?

E31 : Euh, oui ! (Rires) Alors, par rapport *l* (à) l'exemple, *ana matalan* (moi par exemple) avant j'avais des connaissances, euh, *khatein* (fausses) par rapport *l* (à), par rapport *l hada* (à ceci), *l* (à) la sexualité féminine, par rapport *l bhal daba hta ana* (comme moi-même,) ; je pensais avant que, une fille *li ma kayjiwhach* (qui n'a plus) ses règles, ça veut dire que c'est une fille qui n'est pas, qui a perdu sa virginité, *ana* (moi) dans ma tête j'avais *had* (cette) le, *had* (cette), la connaissance (rires).

HB : Le préjugé ou bien.

E31 : Préjugé, voilà (rires). Et, euh, et du coup après, donc pour, *zeema* (c'est-à-dire), *matalan* (par exemple) avec ma famille, je pouvais pas leur poser *had* (cette) la question, *zeema* (c'est-à-dire) leur dire, et du coup *zeema* (c'est-à-dire) comment, euh, *wach zeema safi ila* (est-ce que, ça y est ,si,) la fille *zeema* (c'est-à-dire) elle a eu un retard de règles *wla* (ou bien) elle n'a pas eu ses règles *wach* (est-ce que) ça veut dire qu'elle a perdu sa virginité, je pouvais pas poser *had* (cette) la question *bhal hakka* (comme ça). Du coup, j'ai commencé à chercher, toute seule, sur internet, pour avoir les réponses à mes questions. *W bhal daba matalan had* la question *hadi* (comme par exemple pour cette question-là,), avant, je pouvais même pas la poser *l* (à) mon entourage, c'est-à-dire mes amis et tout, parce que j'avais *wahed* (un) le sentiment de, comment dirai-je, *wahed* (un) le sentiment *dial* (de) la honte, *dial* (de) la peur, *dial* (de) beaucoup de choses.

HB : *Hchouma* (honteux).

E31 : Voilà, *hchouma* (honteux) *w* (et) ça se fait pas, *w* (et) peut être *ghanqolha ghaydehko aalia* (si je le dis ils vont se moquer de moi,), *wla* (ou bien) peut être *ghanqolha* (si je le dis) ils vont me juger, *wla ghayqolo* (ou bien ils vont se dire) pourquoi elle se pose ce genre de questions, *wla* (ou bien), *fhemti* ? (tu m'as compris ?). Euh, *zeema* (c'est-à-dire) c'est plus comme ça !

HB : Et selon vous, quelles sont les barrières ou limites culturelles à ne pas dépasser lorsque vous communiquez sur des questions de santé ? Mis à part l'exemple que vous venez de me citer lorsqu'il s'agit d'un sujet relatif à la sexualité ?

E31 : Euh, *lhakika* (la vérité) pas de barrières. Pas de barrières !

HB : Et comment communiquez-vous avec des personnes étrangères qui ont une culture différente à la vôtre ? Bien sûr, sur des questions liées à la santé.

E31 : C'est-à-dire comment j'aborde le sujet *wla* (ou bien) les questions ?

HB : Les questions de façon générale, qu'elles soient tabous ou pas ! C'est-à-dire, est-ce que vous êtes plus à l'aise ? est-ce que vous n'êtes pas à l'aise ? est-ce que vous craignez leur jugement ? Voilà ! Donc, la question c'est, comment vous communiquez avec vos compatriotes ? Donc c'est juste, voilà, pour voir est-ce qu'il y a une différence entre votre communication sur des sujets de santé avec des personnes étrangères, et avec vos compatriotes, voilà ?

E31 : Euh, mais c'est vrai que j'ai pas de filtre (rires) avec mes amis étrangers. Parce que *tanqol* (je me dis) justement ils n'ont pas le même rapport de la sexualité que *zeema* (c'est-à-dire) les marocains. Euh, *wla*, *wla* (ou bien) ... Ils n'ont pas la même culture de jugement *wla* (ou bien) la culture *dial hchouma* (du honteux), *wla* ils n'ont pas, ils n'ont pas les mêmes repères *bhalna*

hna (comme nous). Donc c'est vrai que quand je, quand j'ai *had* (ces) les questionnements, une question à poser *wla hada* (ou bien quelque chose du genre), je, je la pose *saraha* (la vérité) sans, sans réfléchir *saraha* (la vérité) sans tabous, sans rien. Après, ça m'arrive aussi avec des amis français, pardon, des amis *hada* (ça) marocains, euh, mais *zeema* (c'est-à-dire) c'est très minoritaire, mais vraiment des amis qui sont très proches, *w li aandhoum* (et qui ont) une mentalité très différente, *w* avec qui *zeema* (c'est-à-dire) je peux.

HB : Ouverts.

E31 : Voilà, ils sont très ouverts d'esprit, avec qui je peux discuter, *w hada* (et ceci), librement, sans tabous, sans jugements sans rien.

HB : Pensez- vous que le taux élevé d'analphabétisme au Maroc constitue une contrainte pour certains usagers pour bien s'exprimer dans les deux applications que vous utilisez ?

E31 : Ah oui, c'est sûr !

HB : Comment ?

E31 : *Ana* (moi) je pense que *hta* (même) au-delà *dial* le fait *dial annahoum y exprimiw* leur avis *f*, sur *had* les sites *wlla* les applications de santé (au-delà du fait d'exprimer leurs avis sur ces sites ou applications de santé), même *dik* la culture *bach annahou aandi* une question (même la culture d'avoir une question,), et je dois la poser, *hta dak lwaayi dial annahou* il doit demander l'aide (même la conscience de devoir demander de l'aide), *wla* il doit demander *hada*, des renseignements *aala* une question (ou bien de demander des renseignements sur une question donnée), *ma ykounch aandhoum* aussi (ils ne l'ont sûrement pas). *W aad ila bgha y* consulter le site *wla* l'application, *zeema* c'est sûr que *ghadi ykounou aadou* des, *zeema* des problèmes, *zeema bach annahou* i formuler son besoin *w hada* (et même s'ils veulent consulter le site ou l'application, ils auront sûrement des problèmes pour formuler leurs besoins).

HB : Euh, des problèmes de quel genre ?

E31 : Déjà il y a la langue. Il peut pas, parce que généralement *katelqa* (tu trouves) des informations en français *f had* les sites (sur ces sites), euh, *wla had* les applications (ou bien ces applications). Ce qui fait déjà il peut pas, *w chno ghayhder b* une langue *li houa aslan ma tayhderch biha* ? (Il va devoir lire une langue qu'il ne parle pas ?). *W aad, zid aaliha annahou fl meghrib* (Rajoutes à ceci qu'au Maroc,) il y a beaucoup de langues : déjà d'une région à une autre, *katelqa beeda ghir* le dialecte *mbeddel* (tu trouves que le dialecte diffère,), *aad ma nhedroch aala* les langues *li kaynin*, *zeema li*, différentes, français *wla* l'arabe classique *wla...* (Sans parler des langues qui y existent, que ce soit le français, l'arabe classique ou autres,). Donc déjà *had* (ce) le souci linguistique il est très fréquent, très présent.

HB : D'accord. Maintenant je vais aborder la troisième partie de cet entretien, relative aux applications mobiles de santé en tant que dispositifs sociotechniques, et je voudrai savoir : Pensez-vous que le contenu de ces deux applications convient à vos normes et croyances culturelles ?

E31 : Euh, oui !

HB : Dans quel sens ?

E31 : C'est-à-dire que, *ana* (moi) je ne trouve pas des informations. Déjà, à titre personnel, rien ne me choque. C'est-à-dire, *zeema* (c'est-à-dire), je peux trouver n'importe quelle information *wla* n'importe quelle notification, recevoir n'importe quelle notification, *zeema* (c'est-à-dire)

je suis très ouverte d'esprit, *yaani* (ça veut dire) je ne vais pas être choquée *w ghanqol ah nari* (et me dire oh mon dieu,) on m'a posé cette question, *wla* (ou bien) j'ai trouvé *zeema* (c'est-à-dire) une discussion de telle thématique *wla hada* (ou bien ceci,), j'ai pas *had* (ce) le filtre *hada* (celui-là) ; mais à côté, j'ai perdu le fil de mes idées (rires)... Euh, à côté de ça, *zeema* (c'est-à-dire) j'ai pas... J'ai pas, *zeema* (c'est-à-dire) j'ai pas trouvé *chi* (une) information choquante *wla* (ou bien) qui va choquer *hta chi* autre marocain *wla hada* (aucun autre marocain,). Mais je trouve que c'est très, très... *Zeema* (c'est-à-dire) très professionnel. Y a pas de, *zeema hta* les questions *hakka* sexuelles *wla li yqedro ykounou* tabous pour les autres (c'est-à-dire même pour les questions d'ordre sexuel et qui peuvent être considérés comme tabous pour les autres), ils sont abordés *b wahed tariqa li hia* respectueuse (d'une manière respectueuse,), *zeema li* (c'est-à-dire, qui est,) à mon sens n'est pas choquante du tout.

HB : Que représentent ces deux applications pour vous en tant qu'utilisateur ? Quelle est la place qu'elles occupent dans votre quotidien ?

E31 : Alors, pour mon calendrier, elle occupe, *zeema* (c'est-à-dire), une place centrale (rire). Je la consulte régulièrement, je l'utilise régulièrement. Après pour Doctinews, euh, Doctissimo, c'est vraiment...

HB : En cas de besoin ?

E31 : Ponctuel, je dirai ponctuel, voilà en cas de besoin.

HB : D'accord. Donc, est-ce que ces deux applications sont indispensables pour vous ?

E31 : Euh, oui ! Oui.

HB : Pourquoi ?

E31 : On peut dire que qu'elles sont indispensables. Euh, parce que justement je, *hada kay...* (Celui-là il...), *beeda* pour les règles ça me permet *bi annani nkoun* (d'être) à jour par rapport *l hada* (à ceci), *l* (à) mon cycle ; et puis pour, pour Doctissimo, *zeema wella aandi* un reflex quand j'ai une question *wlla hada* je la pose directement *f smitou* (c'est-à-dire que c'est devenu un reflex, à chaque fois que j'ai une question de la pose directement là-dessus,).

HB : D'accord. Pensez-vous que ces deux applications exercent un pouvoir positif ou négatif sur vous ?

E31 : Euh, non, pas de pouvoir.

HB : Pourquoi ?

E31 : Euh, j'ai pas de, *zeema* (c'est-à-dire) en tous cas, j'ai pas *had* (ce) le sentiment.

HB : D'accord. Est-ce que vous avez déjà lu la présentation de l'application avant de la télécharger ? C'est-à-dire le texte que l'application vous affiche avant de cliquer sur le bouton télécharger sur les plateformes de téléchargement des applications mobiles ?

E31 : Pas du tout *saraha* (la vérité).

HB : Pourquoi ?

E31 : Euh, sans raison *saraha* (la vérité), j'ai pas... *Zeema ana* (c'est-à-dire moi,) je, d'habitude je regarde pas les présentations. C'est-à-dire une fois *kan* identifier *wahed* l'application *kan aaref* son utilité, et j'identifie *aalach ghadi nestaamelha*, je passe directement ;, je la télécharge et je passe directement, *zeema gaa douk* (c'est-à-dire toutes,) les, euh, les informations qu'ils affichent au début je les consulte pas.

HB : Et comment vous estimez l'utilité d'une application avant de l'utiliser ? C'est-à-dire comment vous-dites, ah tiens là c'est la bonne application que je devrai consulter, que je devrai utiliser, etc. ?

E31 : Alors, ça dépend de mon besoin, *bhal daba matalan* (comme par exemple) pour Mon Calendrier, bah je sais qu'elle va me servir pour ça et ça et ça. Euh, après pour Doctissimo, *kifma qoltlek* (comme je t'ai dit) c'était un site déjà que je consultais, euh, *zeema* (c'est-à-dire) régulièrement *fach kaykoun aandi* (à chaque fois que j'ai,) un besoin informationnel, c'est pour ça j'ai téléchargé l'application.

HB : D'accord. Est-ce qu'il y a des messages véhiculés par ces deux applications qui vous séduisent ?

E31 : Euh, pas du tout, non.

HB : Ou qui ne conviennent pas à votre culture, peut-être ?

E31 : Euh, non, pas du tout.

HB : D'accord. Est-ce que ces deux applications vous ont permis d'apprendre ou d'améliorer vos connaissances dans le domaine de la santé ?

E31 : Euh, oui !

HB : Comment ?

E31 : Alors, d'apprendre, c'est plus apprentissage, par rapport *l hada* (à ceci), les médicaments, et par rapport *l* (à) une pathologie.

HB : Racontez-moi.

E31 : Par exemple f (dans) mon cas, c'était pour la dépression ; J'ai beaucoup appris *aala* (sur) le diagnostic *dial* (de) la maladie, *aala* (sur), euh, *zeema* (c'est-à-dire) les issus possibles pour *zeema* (c'est-à-dire) pour guérir *men had* la maladie (de cette maladie), les médicaments, les traitements *li hada*, *li kaynin* (qui sont, qui sont disponibles), euh, *zeema* (c'est-à-dire) le... *W* (et) même le traitement j'ai, *zeema* (c'est-à-dire) j'ai pu connaître plusieurs catégories de traitements, plusieurs... *Bhal daba ana matalan f* (comme par exemple moi, lors de,) mon parcours, mon chemin de guérison, euh, on m'a changé pas mal de fois le traitement et c'était perturbant, *hit* (parce que) à chaque fois je, *zeema* (c'est-à-dire) j'avais *dak* (ce) le besoin de savoir wach *had* le traitement *hada* (est-ce que ce traitement) il va *zeema* (c'est-à-dire) il est efficace ou pas, du coup. Je consultais régulièrement *had* (ce) Doctissimo pour savoir. Et donc, j'ai appris pas mal de choses par rapport à ça, *aala* (sur) le fonctionnement du médicament... Comment il intervient *aala* (sur) le cerveau, etc.

HB : Est-ce que ces deux applications vous offrent une plateforme où vous pouvez, comment dire, euh, voir, les statistiques des autres utilisateurs, ou leurs présentations ?

E31 : Euh, honnêtement j'ai pas regardé. Par rapport à ça, j'ai pas regardé.

HB : Maintenant je vais aborder la dernière partie relative à l'identité usagers, d'ailleurs vous l'avez abordé précédemment lorsque vous m'aviez dit que, lorsqu'il s'agit d'un sujet tabou vous, vous, vous vous connectez avec une fausse identité.

E31 : Oui.

HB : Est-ce que ces deux applications vous offrent des plateformes où vous pouvez voir les statistiques des autres utilisateurs ou leurs présentations ou... ?

E31 : Honnêtement, j'ai pas regardé. Par rapport à ça, j'ai pas regardé.

HB : Maintenant je vais aborder ma dernière partie relative à l'identité des usagers. D'ailleurs, vous l'avez abordé précédemment lorsque vous m'avez dit que lorsqu'il s'agit d'un sujet tabou, vous vous connectez avec une fausse identité. Premièrement je voudrais savoir : Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans votre mise en visibilité ? C'est à dire au niveau de votre identité numérique, au niveau des données personnelles que vous partagez avec ces applications, etc.

E31 : Mais je trouve que oui, mais c'est pour ça que *makanhawelch nkhéli* (je ne laisse pas) de traces numériques.

HB : Et comment cela influence votre mise en visibilité ?

E31 : En fait, c'est juste que justement moi je veux pas je veux pas qu'elles soient associées. Parce que je trouve que ça relève de l'intime. Donc si j'ai un besoin informationnel qui est lié à la santé, bah c'est personnel. J'ai pas envie que ce soit étalé sur internet, c'est-à-dire, j'ai pas envie que lorsqu'on tape mon nom sur Google, *ikherjo gaa* (que) les commentaires (soient affichés).

HB : Sinon, s'il ne s'agit pas d'un sujet tabou, est-ce que vous partagez vos vraies données personnelles ? Je parle toujours dans le domaine de la santé.

E31 : Pas du tout. Non, pareil. En fait, je suis très sensible par rapport à cette question. *Matalan* (par exemple), j'essaie de minimiser n'importe, que ça soit tabou ou pas dans ma présent sur internet.

HB : Grosso modo, au cas où vous partagez-vous de vraies données personnelles, quelles sont ces années et lorsque vous vous connectez avec une fausse identité voilà également qu'est-ce que vous changez ?

E31 : Alors, pour la fausse identité, je change de nom, d'avatar, enfin je change tout. Je veux dire, il y a pas mon nom, il y a pas mon prénom, il y a aucune information qui est qui me représente. Après pour l'autre cas, c'est pas pareil : je laisse pas de commentaire, je laisse pas...

HB : Mais je suppose que dans, d'ailleurs vous voulez me le dire : dans le l'application Mon Calendrier là vous remplissez vos vraies données.

E31 : Oui, oui. Là par contre, oui.

HB : Mais, est--ce que ce sont des vraies données de santé ? ou bien même sur l'application, vous êtes inscrite juste avec un pseudonyme ? Après, je ne sais pas si elle vous demande le poids, la taille ou autre.

E31 : Alors, sur l'application, elle ne m'a pas demandé de beaucoup d'informations. C'était juste, je pense le prénom ou un truc comme ça. Je me souviens pas très bien.

HB : Mais au début, vous m'aviez dit que si vous avez un soucis de santé lié à vos règles, vous le renseignez sur l'application.

E31 : Mais après *f* (sur) l'application, une fois t'as créé un profil, ça apparaît uniquement *f* (sur) le compte, c'est pas public.

HB : Sur cette application, est-ce que vous avez créé un vrai profil ou pas ?

E31 : Oui, oui. Mais justement, elle m'a demandé juste mon prénom, un truc comme ça. Il n'y avait pas de données très, c'est pas public. Et au même temps, c'est pas des informations très personnelles : mon numéro de téléphone, mon adresse mail, mon adresse pas du tout.

HB : Pourquoi vous avez partagé vos données avec cette application ?

E31 : Parce que des fois, j'avais besoin de de suivre l'évolution de mon cycle ; c'est-à-dire, de voir *chnahoma* (quelles sont) les douleurs physiques que j'avais, pour comparer un peu. Ça me servait aussi *fach kanmchi and* (lorsque je pars chez) le gynéco pour lui poser des questions : par exemple, cette une période j'ai eu tel ou tel symptôme, est-ce que c'est normal, est-ce que...

HB : Est-ce que vous avez des contraintes culturelles à ne pas dépasser lors de l'exposition de soi sur ces applications ?

E31 : Je dirais pas culturelles mais personnelles. Un choix personnel. J'ai pas envie d'être présente sur internet *w nkoun* (et que je sois) associée *l* des truc *bhal hakda* (à des trucs du genre) le et c'est à dire ça va tout ce qui est besoin personnel j'ai envie de XXX dans un coin et j'ai pas envie de l'exposer à tout le monde.

HB : Quelle différence faites-vous entre le partage de données personnelles et le partage de données personnelles de santé.

E31 : Aucune différence. Aucune différence, parce que je limite, je suis un peu mitigée par rapport à ce thème, à cette question. Parce que *matalan* (par exemple) surtout ce qui est personnel, je laisse apparaître certaines informations, les données personnelles. *Matalan* (par exemple) mon numéro de téléphone, mon nom, mon adresse mails, le lieu de mon travail, des trucs de ce genre. Mais par contre, surtout ce qui est un besoin particulier en santé *oula* (ou) autre, je le laisse pas du tout apparaître.

HB : De quelle manière ces deux applications vous poussent davantage à partager vos données personnelles ? Au cas où vous vous ressentez qu'elles vous poussent à le faire.

E31 : J'ai pas ce sentiment honnêtement.

HB : Si vous acceptez volontiers que vous partagiez délibérément vos données personnelles, comment expliquez-vous cela ?

E31 : Par rapport à la question sur la question de la santé ou en général ?

HB : Sur des questions de santé et sur ces 2 applications. Autrement dit, quelles seraient les raisons qui vont vous pousser à accepter volontiers de partager vos données personnelles ?

E31 : Ah moi je dirais *ila kan had* les données (si ces données sont) elles vont servir à quelque chose ; c'est à dire *matalan* (par exemple), si c'est pour une étude *oula hada* (ou quelque chose du genre) je peux partager ça. Si c'est pas le cas, non.

HB : Qu'est-ce qui vous préoccupe par rapport à la protection de vos données personnelles en ligne ?

E31 : Honnêtement, aucune préoccupation. Du moment *lli ana* (lorsque moi) j'ai décidé de mettre telle ou telle information sur internet, c'est comme si j'ai donné mon accord. Voilà.

HB : Que pouvez-vous nous dire sur les conditions générales d'utilisation de ces deux applications ? C'est-à-dire, normalement avant de cliquer sur « j'accepte » pour utiliser l'application, normalement il y a des conditions, on nous donne la possibilité de lire.

E31 : Je ne l'ai jamais lu.

HB : Pourquoi ?

E31 : Juste pas parce qu'honnêtement, j'ai pas...

HB : Au sujet de la protection de vos données personnelles, jusqu'à quel point faites-vous confiance à ces deux applications ?

E31 : 90% pour Doctissimo. Après, pour Mon Calendrier, je dirai 90% aussi.

HB : Pourquoi ?

E31 : Tout simplement parce que, comme je l'ai déjà utilisé, c'est une source de référence pour moi.

HB : Est-ce qu'il pourrait, quelque chose qui arrive qui pourrait briser cette confiance-là? Je parle toujours par rapport à la protection de vos données personnelles sur ces 2 applications ?

E31 : Alors, non. Je laisse pas, zaama (genre), à part les commentaires ou des éléments personnels, je ne vois pas.

HB : Est-ce que vous êtes consciente que vous laissez des traces numériques derrière vous après chaque usage de ces deux applications ?

E31 : Tout à fait. Oui, je suis tout à fait consciente.

HB : Savez-vous ce qu'ils en font ?

E31 : Pas du tout. Mais je pense que c'est pas ça zaama (genre) des applications mobiles, mais aussi toutes les applications et les sites, ils vendent généralement les données.

HB : Comment vous savez ça ?

E31 : Juste à travers quelques articles sur internet que j'avais lus.

HB : Avant de terminer cet entretien, est-ce que vous aurez quelque chose à rajouter, ou quelque chose sur laquelle vous souhaitez revenir ?

E31 : Non, pas spécialement.

HB : Merci beaucoup pour le temps accordé à cet entretien. Je vous souhaite une très bonne continuation sur le plan académique et sur le plan professionnel.

E31 : Merci beaucoup, au revoir merci.

VII.XXXII Entretien avec E32, Femme, 38 ans, usagère des applications mobiles de sport Samsung Health, de suivi du cycle menstruel Flo, et de nutrition Le Secret du Poids et Yuka

Date et lieu de l'entretien : le 20/05/2021 à Pont-à-Mousson (l'interviewée réside à Casablanca).

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewée : E32 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 38 ans ; **Fonction :** Commerciale sédentaire.

Durée : 55:28mn.

HB : Alors Bonjour X. Tout d'abord, merci pour le temps que vous accordez à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse en info-com. Vous savez bien que je mène une étude sur les usages des applications mobiles de santé au Maroc. Ce qui m'intéresse le plus durant cet entretien c'est votre avis, votre perception et votre opinion, et surtout votre expérience en la matière. Donc, avant de commencer cet entretien, est-ce que vous acceptez qu'il soit enregistré, sachant bien que son traitement sera totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de recherche ?

E32 : Alors j'accepte que l'enregistrement soit fait.

HB : Merci. Alors nous allons commencer par une brève présentation de votre part.

E32 : Alors, je suis X, j'ai 38 ans, je vis à Casablanca et je suis commerciale sédentaire pour une grosse société qui vend des logiciels de comptabilité de gestion et de paye.

HB : Alors maintenant, je vais aborder la première partie de cet entretien relative aux pratiques d'information dans le domaine de la santé, et je voudrais savoir : vous informez-vous sur des questions de santé en général ?

E32 : Oui.

HB : Euh, qu'est-ce qu'il faut pousser à chercher des informations de santé ?

E32 : Tout simplement pour mon bien-être personnel.

HB : Et où est-ce que vous faites ces recherches-là en général ?

E32 : Alors c'est un moteur de recherche c'est à dire via Google et différents sites de santé comme euh, très souvent, euh, alors le premier qui apparaît c'est heu ?

HB : Doctissimo ?

E32 : Doctissimo avec des bonnes et des moins bonnes expériences mais c'est un forum qui reste très intéressant.

HB : Pourquoi vous dites des bonnes et moins bonnes ?

E32 : Parce qu'on a des témoignages et parfois les témoignages sans faussés

HB : Vous vous rappelez ?

E32 : Avec des témoignages bons et moins bons.

HB : Vous vous rappelez d'un exemple, d'une situation ?

E32 : Euh, pas forcément d'une d'un exemple d'une situation, mais on a différents témoignages qui sont différents et on est vraiment là en tant qu'observateurs dans le cadre de la, Doctissimo

parce qu'on a des gens qui sont peut avoir l'avis XXX quand même d'une personne qui a la tête sur les épaules et qui ne prend pas à cœur ce qu'elle écrit.

HB : Est-ce que vous utilisez des applications de santé ?

E32 : Oui. J'utilise Flo, Yuka par rapport à la santé, c'est à dire que je scanne mes produits pour connaître la composition pour le bien-être hein ? Bien sûr et pour ma santé c'est à dire excès de gras, de sel et de sucres qui sont pas bon pour la santé. J'utilise également Samsung Health pour le sport. Qu'est-ce que j'utilise d'autre ? Alors je vais regarder directement sur mon téléphone (silence). Alors et Le Secret Du Poids. Donc tout simplement, Le Secret Du Poids pour connaître le nombre de calories à gérer dans une journée, pour pouvoir avoir un équilibre alimentaire sain.

HB : Alors maintenant concrètement parlant, euh quelles informations attendez-vous à trouver dans ces quatre applications ?

E32 : Des conseils, un suivi et quelque part c'est un repère.

HB : Un repère dans quel sens ?

E32 : C'est le cadre, dans le sens où dans une application comme Flo, bah, nous permet de savoir où nous en sommes dans une période féminine, puisque nous avons un suivi régulier ou pas tout. Ça dépend de des femmes. Euh, Yuka, dans le cadre de l'alimentation en dehors du périmètre domicile où on va scanner différents articles pendant l'heure des courses. Le Secret Du Poids, c'est un suivi quotidien lorsqu'on fait des excès. On a quand même besoin de savoir où on en est par rapport à nos besoins et l'application est pratique puisque c'est au quotidien et elle permet de visionner si oui ou non on tient bien la ligne sur la consommation de produits.

HB : Et Samsung Health ?

E32 : Samsung Health, c'est les pas tous les jours que l'on fait, en allant au travail entend (rire), dans le bus, le taxi ou le tramway. Ça nous permet de savoir le nombre de pas fait dans une journée et motive ou non l'activité sportive.

HB : Utilisez-vous d'autres sources d'information en parallèle à ces quatre applications ?

E32 : En fonction du besoin. En fonction des besoins, on peut toujours aujourd'hui via différents groupes sur Facebook, oui on peut avoir des conseils ; ne serait-ce que des conseils culinaires qui parfois sont importants quand on a des allergies alimentaires.

HB : Pouvez-vous me donner un exemple ?

E32 : Alors, je suis allergique, enfin intolérantes au gluten depuis peu et Facebook m'aide beaucoup pour le cadre de mon de mon alimentation via des conseils de personnes qui sont touchées par certaines maladies qu'on l'appelle la maladie cœliaque, dues à l'intolérance du gluten. Et c'est des groupes d'échange donc je participe pas aux échanges, mais je visualise et ce qui m'aide beaucoup à adapter une alimentation saine et qui est bien meilleur pour la santé pour moi.

HB : Et quels sont ces groupes sur Facebook ?

E32 : Alors, nous avons « happy sans gluten », nous avons « mission sans gluten », « cuisine sans gluten ». Donc, puisque forcément si une pathologie récente pour moi, je pense qu'on peut trouver d'autres groupes qui peuvent aider à l'amélioration d'un quotidien pour une personne malade, par x ou y maladie hein ça soit du cholestérol du diabète ; on peut s'aider via des groupes d'échanges et ça permet aussi de se rassurer quant à la maladie si elle est existante.

HB : Et, vous arrive-t-il de trouver des informations contradictoires sur ces quatre applications ?

E32 : Oui. Parce que, un exemple dans une maladie cœliaque, nous avons deux possibilités : alors soit les gens sont atteints par des diarrhées, d'autres par des constipations. Donc ces deux, c'est la même maladie et nous n'avons pas les mêmes symptômes. Donc là, l'un va dire noir, l'autre va dire non blanc. Donc, pour cette maladie hein, qui est délicate hein, que je que j'évoque mais voilà, on a la même maladie mais nous avons pas les mêmes symptômes. Donc, forcément c'est contradictoire et c'est pour ça qu'il faut visualiser avec un certain retrait pour éviter de d'adapter des des choses qui sont peut-être pas bonnes pour la santé XXX.

HB : Moi je parle de ces quatre applications. Est-ce que l'une de ces quatre applications vous a dit que vous êtes atteinte de cette maladie par exemple ou bien vous ?

E32 : Non, ce sont c'est la, c'est un suivi c'est vraiment c'est c'est pour l'enrichissement personnel qu'on le fait c'est pas c'est la les applications ne sont pas médecins.

HB : Comment cherchez-vous des informations de santé sur ces quatre applications ?

E32 : Bah, Flo permet de savoir si oui ou non n'avons pas de dérèglement hormonal. Donc, ça peut être un signe et c'est grâce à cette application qu'on peut le savoir. Quant au secret du poids, en mettant au quotidien les aliments à gérer, on peut savoir si oui ou non nous avons abusé de certains aliments qui peuvent être nocifs pour la santé, sucre, gras ou encore des choses trop salés ou pas très bonnes pour la santé.

HB : Je veux dire, concrètement, comment vous faites pour chercher l'information à l'intérieur de ces applications ? C'est-à-dire, est-ce que vous renseignez des données ? Est ce qu'il y a une barre de recherche, vous tapez des mots-clés ? Donc, comment vous obtenez l'information à partir ces applications ?

E32 : Alors, Flo on nous avons des données à saisir. Mais il y a aussi des alertes, parce que celle-ci nous alerte en disant nous sommes tel jour, voici ce qui se passe dans votre corps. Parfois, il perd, forcément la nature c'est pas une application, non. celle-ci peut nous aider. Le Secret Du Poids va nous aider puisque nous avons euh, un mec virtuel qui nous dit : Oh là là, vous avez abusé, il y a des excès. Donc forcément, quand on passe plusieurs jours à faire des excès, elle nous alerte et elle nous dit : donc il y a quelque part euh, c'est un chat virtuel qui nous permet de savoir où on en est et c'est grâce à ce qu'on saisit. C'est sûr que si on ne saisit pas, l'application nous apportera pas grand-chose. Et Samsung Health c'est pareil, puisqu'elle nous dit à la fin de la journée il vous reste tant et tant de pas à faire, puisqu'il faut faire à minima 6000 pas par jour, 30 minutes qui sont conseillées pour avoir, pour garder une une santé en pleine forme.

HB : Et qui vous fait dire qu'il faut faire c'est 6000 pas par jour ?

E32 : L'application Samsung Health. Elle nous demande donc elle nous demande déjà. Il y a plusieurs paramétrages. Moi j'utilise que les pas ou podomètre mais vous avez aussi des applications qui vous demandent qu'est-ce que vous avez mangé, le nombre de verre d'eau bu par jour, ce qui est bon pour le le corps en fait : de l'eau, de la marche, et savoir ce que l'on a consommé au quotidien.

HB : Mais pour la règle des 6000 pas, est-ce que vous avez jeté un coup d'œil sur internet pour vous assurer qu'il faudrait faire 6000 pas par jour par jour ?

E32 : Non, mais les médecins conseillent 30 minutes de marche par jour, voilà (rire).

HB : Et donc, euh les 6000 pas vous les faites en 30 minutes généralement ? C'est pour ça que vous dites 6000 pas ou bien ?

E32 : C'est, c'est l'application qui dit 6000 pas.

HB : D'accord.

E32 : C'est l'application. Il me semble qu'ils disent qu'il faut faire 6000 pas ou 30 minutes mais je pense que c'est plus les pas que les minutes.

HB : Y-a-t-il quelque chose qui peut vous contraindre au nord de votre recherche d'informations de santé ?

E32 : Oui. Euh, les contraintes sont dues aux différents avis. Surtout, on a des faux médecins qui sont là pour donner des conseils ou des astuces sans même... la santé c'est important et on a besoin quand même d'un médecin pour définir pour définir une maladie ou un malaise ou peu importe. Mais on sait nous-mêmes quand ça va et ça va pas. On n'est pas médecin pour savoir s'y rendre. C'est pas une application qui va nous, qui va nous booster, et encore moins des forums parce qu'on a très souvent des avis qui sont contradictoires et on est tous différents face à la maladie.

HB : Lorsque j'ai dit quelque chose qui peut vous contraindre, c'est-à-dire, est-ce que vous avez des barrières ou des limites à ne pas dépasser lorsque vous cherchez des informations de santé ?

E32 : Non. Je crois en fait je suis quelqu'un d'ouvert donc voilà. Je prends après c'est à moi de faire ou ne pas faire ce que l'on conseille ou pas via ces applications.

HB : Je veux dire, est-ce que vous avez des barrières par exemple limites d'ordre culturel ?

E32 : Non. Parce que je j'ai pas de, non j'ai aucun tabou ou de limites d'ordre culturel, puisque je reste assez ouverte d'esprit. Des choses qui sont interdites oui, mais en aucun cas elles sont nuisibles à ma santé via des recherches.

HB : Selon vous, quelles sont les spécificités de la culture marocaine ?

E32 : Quelles sont les spécificités d'ordre, alors dans la santé ?

HB : En général.

E32 : (Rire) C'est très complexe ! Les spécificités de la culture marocaine voilà c'est complexe.

HB : Si vous êtes devant un étranger et il vous demande : présentez-moi la culture marocaine.

E32 : La culture marocaine ?

HB : Autrement dit, comment vous vous reconnaissez Fatima en tant que Marocaine ?

E32 : Euh, je me reconnais en tant que Marocaine par le savoir-vivre qu'on a, le savoir-être, par le pays que nous avons, par la culture qu'elle soit, peu importe qu'elle soit, on passera de l'artisanat à la partie culinaire en passant par... il y a tellement de choses enrichissantes dans Maroc, du Nord au sud hein, comme on dit *mn Tanja l Lagouira* (de Tanger à Lagouira). Par nous, par notre pays par, de la plage au Sahara en passant par les montagnes. On a un pays très riche. Par la langue également puisqu'au Maroc on peut parler arabe comme amazigh. Donc, peu importe où on soit, on est dans un pays qui est dépaysant et culturellement nous ne vivons pas tous de la même manière, vous l'avez bien reçu. Fière d'être marocaine, mais culturellement ça peut être parfois délicat et difficile.

HB : C'est-à-dire ?

E32 : C'est à dire que, il y a quand même aujourd'hui au Maroc, et s'il y a quand même ce fossé entre les ce qu'on appelle dans le jargon *chleuh et laarab* (les amazigh et les arabes) voilà. Et, et parfois c'est délicat parce que, on a pas l'impression d'être marocain, on a l'impression ou arabe ou amazigh et quelque part ça doit être compliqué pour expliquer à un étranger Bah moi

je suis arabe lui il est *chleuh* (Amazigh). Là c'est, c'est compliqué parce que, on est tous Marocains et on a un royaume, on a un roi, et on est dirigé par une seule et même personne, et malheureusement ça parfois ça peut être dans différentes régions très mal perçues hein, comme je parle des *chleuh* (Amazighs du Sud du Maroc) mais je peux parler des gens du Nord puisque je l'ai vécu *nas dakhil* (les Marocains qui n'habitent pas au nord du pays) et quand on arrive à Tanger on demande si on est on est (rire) *dakhili* (les Marocains qui n'habitent pas au nord du pays). C'est quand même surprenant parce que nous sommes tous Marocains ils nous ont différencié chez nous, et c'est très délicat, il peut être même conflictuel.

HB : Mais au début de votre réponse, vous avez dit : « je me reconnais en tant que Marocaine à travers mon savoir-être et mon mode de vie ».

E32 : Oui.

HB : Donc, est-ce que vous pouvez développer ce, cette réponse ?

E32 : Le Marocain il est toujours ouvert il est, il peut toujours aider, il est, il est, il est cordial, il est poli, euh il a un minimum d'éducation, autant éducation religieuse que éducation culturelle, puisque forcément la religion n'est pas la culture. *Blad l karam* (terre de la générosité) on le dit à travers l'Afrique et on dit souvent que c'est pas pour rien que aujourd'hui on a un pays qui est reconnu en voie de développement, qui est numéro un du tourisme en Afrique haut-de-gamme, parce que comparé aux pays d'Afrique du nord, voilà. Pour moi, c'est ce qu'on retient chez nous au Maroc. N'importe quel touriste dira j'étais très bien accueilli, très bien reçu.

HB : Vous arrive-t-il de refuser de chercher des informations de santé ?

E32 : Oui, par peur.

HB : C'est-à-dire ?

E32 : C'est-à-dire bah, c'est à dire que euh, une anecdote : j'ai fait une prise de sang et j'avais un facteur qui était très haut et quand on a l'air, on va regarder sur internet, on dit souvent que c'est une infection qui est due à un cancer, alors que c'est ça représentait rien. Donc, lors d'un rappel chez le médecin, m'a dit non mais c'était vous aviez une infection, c'est-à-dire, une grippe ou un rhume. Lorsqu'on est atteint d'un cancer ça n'a rien à voir avec ça. Ça c'est parfois des informations qui sont postées sur internet et donc il faut éviter parfois d'aller chercher les poules et on l'a pas (rire).

HB : Donc, si j'ai bien compris, lorsque vous avez des petits malaises des fois, vous refusez de chercher l'information par peur ?

E32 : Par peur ! Exactement, parce qu'on a souvent peur hein, c'est à dire que quand on a fait les excès après une fête euh et Ben on fait une prise de sang même pas aller voir ce que c'est, pour éviter justement d'être, dire il y a peut-être quelque chose de cachée derrière tout ça.

HB : Et lorsque vous refusez ces informations, de chercher ces informations, est-ce que vous avez des alternatives ou bien vous vous croiser les bras et vous ne cherchez plus rien ?

E32 : On attend pour voir si ça passe pas.

HB : Je n'ai pas compris ?

E32 : Ça passe le symptôme que les, on laisse le temps faire. Puis quand ça, on se rend compte que ça passe pas, là on va chez le médecin.

HB : Au cas où vous avez un besoin informationnel urgent et important qui ne peut être satisfait par votre entourage, comment faites-vous pour répondre à ce besoin ?

E32 : Mon entourage proche ou médicinales ?

HB : Par votre entourage proche.

E32 : Au sujet de la santé ?

HB : Oui.

E32 : Cela, seul un professionnel de santé peut nous aider et nous rassurer dans le cadre. C'est sa spécialité et c'est son métier ; il a fait des études pour.

HB : Au cas où vous cherchez des informations qui ne sont pas faciles à trouver au Maroc ou à aborder avec des Marocains, comment faites-vous ?

E32 : Internet est là, Google est mon ami (rire).

HB : Et vous vous souvenez d'un exemple concret ?

E32 : Non. me concernant non. Mais, je pense que je dirai un sujet qui pourrait être tabou au Maroc pour une femme, l'avortement par exemple. Et je pense que c'est quelque chose qui serait plus que taboue, parce qu'on peut pas en parler autour de soi. Je sais que ça pousse, ça pourrait parfois avoir un impact familial, ou je dirais même de la part de l'entourage. Et voilà ! C'est vrai que s'appuie uniquement par des données internet ou un professionnel de santé qui pourrait aiguiller une jeune femme qui a eu des problèmes. moi là, je suis une femme, ça peut être parfois délicat. On peut pas partager ça soit avec un homme soit avec une amie parce que malheureusement on aurait peur du jugement, du regard des autres.

HB : Jusqu'à quel point considérez-vous les informations disponibles sur ces quatre applications comme fiables ?

E32 : Vous pouvez répéter la phrase ?

HB : Jusqu'à quel point considérez-vous les informations disponibles sur ces quatre applications comme fiables ? C'est-à-dire, comment vous vous assurez que ces informations voilà, qu'elles sont fiables, véridiques ?

E32 : Euh, parce que ce sont des applications qui restent plus ou moins euh, ce sont les critères qui sont enregistrés sont pas euh, c'est mesurable par nous-mêmes déjà. Le Secret Du Poids quand on sait qu'on a mangé une tablette de chocolat, on sait pertinemment que les calories ils vont être, (rire) ils vont être, pas être au rendez-vous sur la, dans l'application. C'est que donc, y'a pas forcément elles sont fiables dans le sens où on le sait. Quand quelque chose n'est pas bonne pour nous, on le sait. Ça me saoule. Ben forcément on ne fait pas de pas, y a pas d'énergie dépensée. Donc forcément, si on se rencontre d'une prise de poids, on sait pertinemment que le sport nous aide et bon pour la santé. Et donc pour moi, oui elles sont fiables parce que c'est pas des, pour moi c'est pas un médicinal sur ce type d'applications. C'est vraiment des applications qui nous permet de nous rassurer.

HB : Et comment évaluez-vous les informations sur ces applications ?

E32 : Correctes ! Pour moi on est à 7 sur 10.

HB : Je veux dire, si vous souhaitez vérifier la fiabilité de ces informations, comment vous faites ?

E32 : Bah on va sur internet. Je pense qu'aujourd'hui, si par exemple sur un alors, on va partir sur un produit Yuka, on va regarder la composition d'un produit, on va savoir si l'oignon est nocive ou pas pour la santé. Donc, il n'y a pas besoin du médecin pour faire mais l'application est pratique parce que c'est en un seul scan qu'on peut avoir notre réponse. Pour Le Secret Du Poids, je dirais que les aliments euh enregistrés ou, savons automatiquement s'ils sont bons ou

moins bons pour la santé. Et puis la 3^{ème} qui est Flo, nous savons tout de suite selon sur notre corps, si les informations données sont bonnes ou pas ; sinon pour une femme qui a un cycle de 21 à 28 jours donc on sait tout de suite si on est, si l'application dit bon, si elle ne dit pas bon et voilà. Le corps en décide des applications, c'est que c'est des indicateurs.

HB : Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans votre évaluation des informations recherchées ?

E32 : Euh, moi non. Mais pour d'autres personnes oui.

HB : C'est-à-dire ?

E32 : La médecine d'abord passe par là, beaucoup on fait beaucoup de, de de médecine à base de plantes, hein. Avant d'aller chez le pharmacien ou chez le médecin, on va nous conseiller plutôt une tisane de thym parce qu'on l'a mal au ventre, parce que ceci parce que cela. Culturellement, alors les futures générations, je pense qu'elles seront, elles auront plus une mentalité occidentale dans le sens où les gens sont de moins en moins illettrés, ce qui joue beaucoup. Contrairement à nos parents ! Si je dis à ma mère j'ai mal au ventre, je suis enfin de mensuel, elle ne me dira par prends un Spasfon, elle va me dire elle me dira prends plutôt une tisane de thym, une bouillotte. Ais trop chaud si j'ai une migraine bah elle me dira du citron du café à c'est (rire) des choses qui sont pas forcément inscrites dans les mœurs marocaines la médecine pure quoi. Vraiment dans la, plus dans le, à l'ancienne.

HB : A qui faites-vous confiance le plus pour l'information de santé ?

E32 : A moi-même. Non parce que notre corps nous parle, il nous dit ce qui va ce qui va pas, ce qui est bon pour nous ce qui n'est pas bon pour nous. Déjà une première chose, c'est ensuite un professionnel de santé bien-sûr. Ce n'est ni l'application, ni mon père, ni ma sœur, ni un copain ou une copine ; à part pour l'impact psychique je dirais qu'on a besoin de tout ça. Mais dans la douleur, on a besoin d'un médecin et non d'un, une onde d'une application ou d'un proche.

HB : Que voulez-vous dire par l'impact psychique ?

E32 : On a besoin de réconfort de ses proches, de ses amis. Si j'ai une fatigue mentale, on peut se reposer sur nos proches mais pas quand la douleur est présente, seule mais c'est un médecin ou professionnel de santé peut nous accompagner et vous aider, pour soulager, pour nous donner des conseils tout simplement.

HB : Vous est-il déjà arrivé de trouver des informations au hasard sur ces applications ?

E32 : Pas de conseils.

HB : Maintenant je vais aborder la 2^{ème} partie de cet entretien relative aux pratiques de communication dans le domaine de la santé et je voudrais savoir : communiquez-vous sur des questions de santé au sein de ces applications ?

E32 : Non.

HB : Pourquoi ?

E32 : Parce que pour moi c'est des indicateurs. En fait ils sont, et ils facilitent la vie.

HB : Mais ce que je veux dire, est ce que vous communiquez avec d'autres usagers des mêmes applications ? Est-ce que ces applications vous donnent, vous permettent, comment dire, vous donnent l'accès à une sorte de plateforme où vous pouvez communiquer avec les autres usagers ?

E32 : Je n'ai jamais fait attention. Je n'ai jamais fait attention.

HB : Tout à l'heure, vous m'aviez dit que vous, vous vous communiquez sur des informations de santé sur des groupes Facebook.

E32 : Oui.

HB : Comment vous faites ? Comment vous communiquez avec ces usagers-là ?

E32 : Généralement, ce sont des usagers qui viennent poser une question, ou une interrogation et on ressent le même malaise, ou euh nous avons la connaissance par le biais d'un proche sur une maladie, sur un malaise, sur un symptôme. Et c'est des échanges, par exemple quand tu as des maladies ou nous avons besoin de manger différemment, euh il y a des échanges de recettes et les gens souvent apportaient une information, et par cette information on peut parfois se reconnaître et c'est comme ça qu'on échange avec les gens qu'on ne connaît parfois pas et qui nous apportent, puisque nous avons les mêmes symptômes et la même la maladie.

HB : Donc euh, si j'ai bien compris, vous, il vous arrive de réagir à des commentaires, discuter avec des personnes ?

E32 : Qui ne sont pas forcément des gens que l'on connaît mais qui sont touchés par les mêmes choses que nous.

HB : Vous vous rappelez d'un exemple concret, d'une discussion donnée ?

E32 : Non pas d'exemple concret, mais partage de recette par exemple c'était quelqu'un qui est atteint du diabète, forcément euh ne consomme pas les mêmes choses qu'une personne lambda. Donc forcément, un échange de recettes, d'informations, de produits meilleurs pour la santé ; c'est surtout ça permet d'avoir des échanges avec des gens que l'on connaît pas.

HB : Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans vos échanges sur des questions de santé ?

E32 : Notre culture oui ! Elle joue énormément puisque les Marocains sont très pudiques. Quant à la santé et l'éducation, elle joue un rôle puisque nous sommes toujours dans la dans la dans la pudeur, il ne faut pas parler à certaines choses qui sont taboues chez nous et nous la santé reste un sujet tabou hein, puisque nous avons des gens qui vont essayer des pathologies mais il faut pas en parler parce que *hchouma* (honteux), parce que *ghadi idahkou alina nas* (les gens vont se moquer de nous), parce que parce que ceci, parce que cela. Et malheureusement, nous avons un gros problème de communication au Maroc.

HB : Et selon vous, quels sont les sujets tabous au Maroc ? En lien avec la santé bien-sûr.

E32 : En lien avec la santé, heu, peu importe les maladies, je pense on va vite le, la maladie c'est quelque chose qui touche le monde entier, c'est on n'est pas dans la. Ce mesquin risque parfois, on va peut-être : ah il est mort d'un cancer. Mais le cancer peu toucher tout le monde. Euh, ce qui est tabou chez nous au Maroc, Ben la sexualité, euh l'alimentation, c'est-à-dire la drogue et l'alcool. Bah l'alcoolisme c'est une maladie, malheureusement on n'en parle pas. Les drogues c'est pareil hein. Aujourd'hui, il y a des centres soins justement qui sont là pour ça pour l'accompagnement des toxicomanes, mais on en parlera pas parce que ça restera un tabou, c'est pas une maladie pour eux pour certaines personnes, mais notamment dans la jeunesse, la sexualité est quelque chose de très difficile à vivre en tant que femme marocaine. De par nos parents, parce que tout ce que l'on peut faire on peut dire, et bah c'est *hchouma* (honteux).

HB : Votre culture a-t-elle déjà influencé la façon dont vous communiquez ou vous posez des questions de santé ?

E32 : Précédemment oui. Aujourd'hui non. Précédemment oui, puisque pour, en tant que femme euh, dès que nous avons 10, 13 ans, en fait, la communication est inexistante Maroc, pour ma part. J'ai été éduquée dans un cadre « faut pas en parler », « il faut qu'on parle pas », « il faut

pas en parler », tout est dans la pudeur. Même un malaise, on n'a pas le droit d'en parler parce que là c'est *hchouma* (honteux), tout est *hchouma* (honteux).

HB : Vous pouvez me, si vous voulez, me donner un exemple concret ? Si vous rappelez

E32 : Euh, bah l'histoire de la jeune fille enceinte et qui a besoin de communiquer, et qui ne pourra le dire ni à sa maman, ni à sa copine, de peur de jugement et qui sait peut-être, quittera le domicile qui se retrouvera peut être à la rue. Je peux citer des exemples à Casablanca, enfin que l'on peut retrouver via les médias et notamment l'Association Jood que je félicite, qui accompagne ce genre de personnes voilà. Un accident dans la jeunesse, la personne se retrouve à la rue parce qu'elle n'a pas pu en parler, aucune personne de son entourage, de peur du jugement. Et un peu vite dérivé, et tout perdre dans sa vie tout simplement à cause d'un problème de communication. Dans le cadre familial, s'il y a un accident de cette sorte, c'est de l'accompagnement. Bon ou mauvais hein, c'est-à-dire, moi je choisis qu'on fasse le choix de garder l'enfant ou d'avorter. Alors bien sûr, il y a une partie religieuse et culturelle dans cette histoire. Mais il y a aussi l'humain avant tout. Et au Maroc, on ne nous accompagnera pas, on sera automatiquement jugé. Sachant que l'erreur est humaine et ça peut arriver à n'importe quelle fille, que ça soit à nos futurs enfants ou à nous-mêmes ou un membre de famille. Je pense que c'est l'un des sujets les plus tabous est la sexualité.

HB : Donc, comment abordez-vous avec les autres usagers des questions considérées comme taboues au Maroc ?

E32 : Euh, alors aujourd'hui pour moi il n'y a pas de tabou. Parce que, quoi qu'il en soit, pour moi la santé c'est que, tout le monde est touché par des problèmes de santé ; que ce soient nos grands-parents ou parents, frères, voisins. Tout le monde peut être touché par la communication possédée déjà. Donc le problème c'est que s'il n'y a pas de communication on ne peut ni aider, ni se faire aider. Et pour moi, y'a pas de tabou, on peut parler de tout avec le respect bien entendu de l'un et de l'autre.

HB : C'est-à-dire le respect ? Est-ce que, comment dire, vous choisissez bien vos termes ? Comment vous faites ?

E32 : Oui ! Bien choisir ses termes et puis respect, et puis respecter la personne en face de nous. Si elle échange avec nous et puis il y a rien de, je veux dire nous sommes tous conçus de la même manière : on a 2 pieds, 2 jambes, 2 bras, 2 yeux. Et nous avons tous quelque part un handicap. Quoi qu'il soit, qu'il soit physique ou psychique. On a tous des faiblesses, on a tous eu un moment difficile dans notre vie et aujourd'hui ce qui m'arrive à moi peut arriver à d'autres et ce qui arrive aux autres peut aussi m'arriver à moi. Donc, le problème, nous les Marocains, nous sommes dans une vie « état mort ». Et c'est vrai que c'est délicat parce que nous ne savons pas communiquer. Il n'y a pas d'échange constructif sur le sujet.

HB : Mis à part ce que vous venez de me dire, le, la sexualité et l'avortement et, quelles sont les barrières ou limites à ne pas dépasser lorsqu'on communique sur des questions de santé avec un Marocain ?

E32 : Il faut prendre des gants pour toujours arroser les uns. Il ne faut pas tout dire, un petit peu mais pas trop. Kolchi aib (tout est honteux) C'est exactement ça.

HB : Comment communiquez-vous avec des personnes étrangères qui ont une culture différente à la vôtre ?

E32 : Euh, bah déjà je pense que les voyages ouvrent, l'ouverture d'esprit est là, parce que nous sommes différents, et nous sommes tous les mêmes. Donc, la culture, bah les chances, c'est important, la culture. L'enrichissement personnel en échangeant avec les autres, c'est très important à mon avis.

HB : Je parle toujours dans le domaine de la santé.

E32 : Oui, mais peu importe. Culturellement, il est important d'échanger et de savoir comment pensent les autres. Même pour le domaine de la santé. On va parler des pays européens où on voit toujours que cette fille qui est enceinte, elle aura une discussion avec sa maman, sa tante, son oncle, peu importe. Et elle aura toujours un référent auquel elle pourra se confier en dehors de ; avant d'arriver à l'avortement, on va parler à un garçon et une fille. En France, on va dire à un garçon, attention, tu deviens un jeune homme, et tu fais attention à ce que tu fais, on va lui acheter des préservatifs, on va lui expliquer la trajectoire de la sexualité. On va déjà apprendre l'anatomie de l'homme et de la femme à l'école. Je pense que le Maroc c'est des choses qu'on ne voit pas forcément. Euh, une fille on va lui expliquer également comment ça se passe, l'anatomie de la fille, on va lui expliquer qu'elle a ses règles, qu'il faut qu'elle fasse attention, qu'il faut se protéger et qu'il n'y a pas que la, le côté maternel mais aussi tout ce qui est maladie qui entourent la sexualité. Et c'est ce qui fait la différence entre les pays européens et nous qui nous cachons derrière la culture, et je dirais même la rupture

HB : Pensez-vous que le taux élevé d'analphabétisme au Maroc constitue une contrainte pour certains usagers pour bien s'exprimer dans ces quatre applications ?

E32 : Je pense qu'il est important d'avoir un minimum, un minimum, un minimum de savoir pour utiliser ces applications qui sont notamment en français en général. Bien sûr un illettré ne peut pas utiliser ce genre d'applications parce qu'on n'a pas que des images.

HB : Là où vous m'aviez dit que vous communiquez avec des usagers sur internet, est-ce que vous avez déjà remarqué qu'il y a des malentendus dans leurs échanges ?

E32 : Oui, oui. Parce qu'une personne va poser une question et on ne va pas lui répondre en lui donnant une solution ou un conseil, on va la juger ! Parce que forcément on est derrière l'écran et c'est plus facile de donner son avis derrière une application qu'eux, en visio ou à quelqu'un.

HB : Pensez-vous que ces malentendus sont d'ordre culturel ?

E32 : Oui. Parce que nous sommes dans le jugement perpétuel.

HB : Maintenant je vais apporter la dernière, avant dernière partie de cet entretien et je voudrais savoir : pensez-vous que le contenu de ces quatre applications convient à vos normes et croyances culturelles ?

E32 : Elles me conviennent à moi en tant que personnes. Alors à mes croyances et d'ordre culturel, non. Je dirais que culturellement non. Avoir une application qui me dit quand est-ce que je vais avoir mes règles, une application qui me dit à quel moment il y a une ovulation, c'est pas dans, ce n'est pas dans ma culture.

HB : Que représentent ces quatre applications pour vous ?

E32 : Un copain, un repère, de l'aide, de l'accompagnement.

HB : C'est-à-dire, quel est leur place dans votre quotidien ?

E32 : Je dirai leur place dans mon quotidien, euh,

HB : Est-ce qu'elles sont indispensables pour vous ?

E32 : Pas au jour le jour, mais je dirais que oui, elles sont importantes pour mon bien-être personnel encore une fois. Qu'est-ce que c'était un repère ? Pour éviter les excès et puis éviter les dérapages et les problèmes de santé.

HB : Pensez-vous que ces applications exercent un pouvoir (positif ou négatif) sur vous ?

E32 : Positif.

HB : Pourquoi ?

E32 : Parce que c'est pour nous recadrer. C'est comme un enfant qui exagère sur son goûter, sa tablette de chocolat ou son repas du soir. Bah moi ces applications me permettent d'entrer mes aliments, pour l'une ou l'autre, qui vont m'aider dans des choix d'achat. C'est-à-dire avec Yuka, que ça soit ma santé qui veut dire mes cheveux restent ma santé quand même, mon l'eau que je consomme, peu importe les produits que je vais acheter. Grâce à cette application, elle va me diriger vers des produits qui sont sains.

HB : Et que pouvez-vous nous dire sur la présentation de ces quatre applications sur les plateformes de téléchargement ?

E32 : J'ai envie de dire qu'elles sont, elles sont ludiques donc faciles d'utilisation.

HB : Alors, ce que je veux dire, c'est que en fait, avant, lorsque vous cherchez une application sur App Store ou Google Play, normalement avant de cliquer sur le bouton télécharger, il y a une présentation de l'application.

E32 : Alors généralement, je ne lis pas la présentation puisque c'est souvent du bouche à oreille ; on dit ouais tu connais telle ou telle application. Je jette un œil, je télécharge. Parce que on va nous présenter une application que le créateur de la de l'appli veut nous faire entendre, donc entre ce que je veux et ce que je ce qu'on me vend et ce que j'achète c'est complètement différent. Dans ce cas-là, c'est la même chose. On me vend une application via une présentation. Mais y'a qu'en manipulant l'application que je me rends compte des bienfaits ou des biens quelle va pouvoir m'apporter. Parce qu'il facile de mettre les grandes lignes sur la présentation qui ne sont pas parfois aussi fluides pour le présentateur que pour moi.

HB : Est-ce qu'il y a des messages qui vous séduisent ? Bien sûr des messages véhiculés par ces applications.

E32 : Bah oui « bravo ». Il y a des messages, bah oui. On nous félicite quand on a fait nos 6000 pas, on nous félicite quand on a mangé moins de 800 calories par jour. Bah, ouais, c'est des applications qui ont toujours été encourageantes dans le sens où c'est bon. On a quand même, un ami virtuel dans le téléphone qui nous applaudit (rire) quand on a mangé sainement sur une journée.

HB : Comment ces applications vous ont permis d'apprendre ou d'améliorer vos connaissances dans le domaine de la santé ?

E32 : Comment elle m'a appris, euh bah par la facilité d'utilisation. Elles sont faciles d'utilisation donc forcément bah ça donne envie de les compléter ça puis, en fait c'est un échange virtuel puisque nous donnons des informations et notre ami virtuel nous répond Ben par des critères qui ont été présélectionnés forcément et mise en place par un logiciel.

HB : Est-ce que l'usage de ces quatre applications vous a déjà causé un malentendu avec un médecin au Maroc ou l'inverse ?

E32 : Euh, non. Parce que je pense que le rôle du médecin n'est même pas de savoir comment vous allez. Un médecin aujourd'hui pour moi, partout, qu'il soit dans le monde, on a une douleur et face à la douleur, nous avons un traitement. On ne cherche pas le pourquoi du comment. Et ces applications peuvent parfois nous aider et nous démontrer le contraire.

HB : Dans ces quatre applications, est ce que vous avez la possibilité de vous comparer avec d'autres usagers ? Genre comparer votre performance physique, vos résultats.

E32 : Oui.

HB : Est-ce que vous vous comparez avec d'autres usagers ?

E32 : Non mais, par exemple, avec l'application Le Secret Du Poids, il existe un groupe internet et on peut en discuter, on peut échanger. Et des conseils sont donnés.

HB : Est-ce que vous le faites ?

E32 : Ça m'est déjà arrivé précédemment. Maintenant de moins en moins. Mais c'est vrai que précédemment oui. Je fais partie du groupe et les gens donnaient des conseils, des échanges sur cette application ; et ça nous permettait d'aller vérifier sur l'application si telle ou telle donnée était correcte ou non.

HB : Et pourquoi vous le faites plus ?

E32 : (Rire, l'interviewée exprime une réticence pour répondre à cette question) c'est la santé aussi. Moi parce que là ça fait un an que je suis, j'ai abandonné.

HB : Maintenant je vais aborder la dernière partie relative à votre identité numérique au sein de ces applications, et je voudrais savoir : comment affichez-vous votre identité sur ces 4 applications ?

E32 : Bah ça dépend en fait de l'adresse mail que j'utilise. Mais généralement, c'est j'ai pas forcément besoin de recevoir des mails de leur part. donc, j'utilise souvent une adresse mail que je n'utilise pas.

HB : Et je veux dire, lorsque l'application vous demande de partager vos données personnelles, est ce que vous partagez vos vraies données personnelles ?

E32 : Oui, en général je, parce que ce sont des applications qui ont besoin de certaines données pour pouvoir répondre à la demande. Donc, sans avoir saisi les bonnes informations, on peut pas attendre l'application de l'aide.

HB : Oui mais, si vous changez votre nom ou prénom, ça change rien.

E32 : Non ça ne change rien, mais j'ai généralement utilisé des pseudos, pas dans le cadre d'écrire son nom, son prénom entier. Mais c'est-à-dire que par rapport aux mensurations, au poids ou qu'est-ce qu'on consomme, il est quand même que assez rationnel de donner des vraies informations. Après oui, le nom, le pseudonyme n'est pas important quant à la réponse apportée par la, par l'appli.

HB : Pourquoi vous changez de nom et prénom ?

E32 : Euh, parce qu'en fait généralement, j'utilise une adresse mail qui sur la dans laquelle ne contient pas mon prénom ; et puis bon généralement ça la, il y a une sélection automatique et ça se fait tout seul.

HB : Non, je veux dire, lorsque vous vous inscrivez dans l'application.

E32 : Oui, je mets un pseudonyme.

HB : Elle vous donne par exemple, elle vous demande votre nom, prénom, l'âge, peut-être l'adresse.

E32 : Toujours une adresse mail pas personnelle dans le sens où j'ai une adresse mail pour mon administratif, donc pour pas avoir de de spams parce que y'a que ça et bien ces applications gratuites forcément, on sait comment ça se passe. Nos adresses sont vendues, etc. Donc, utilisation d'un pseudo et d'une adresse justement exprès pour ce type d'applications pour éviter les spams et l'encombrement mon adresse mail personnelle.

HB : Est-ce que vous avez des contraintes aux limites à ne pas dépasser lorsque vous partagez vos données personnelles sur ces 4 applications ?

E32 : Oui, à la limite, mes coordonnées bancaires par exemple, qui ne sont pas enregistrées sur une application payante. Je dirais qu'elles restent personnelles. On ne rentre pas un RIB sur une appli comme celle-ci, ou votre carte bancaire nous concernant pour ce type d'applications. Le nom, prénom, l'âge, la taille et le poids suffisent. Pour moi, il n'y a pas d'autres informations données plus particulières. D'allergies à la rigueur puisque ce sont, ça aide à la santé. Donc forcément, on peut noter nos allergies.

HB : Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans tout ça ?

E32 : Euh, oui parce que on est éduqué à ne pas tout dévoiler. Il ne faut pas dire, garder pour soi. *Hchouma* (Honteux), *hchouma* (Honteux) est là, il est constamment là. Qu'on ait 8 ans, 10 ans, 40 ou 50 ans, la pudeur est tout le temps là. Et je pense que la pudeur, y'a certaine échelle. Tout nu tout est pudeur chez nous. Et ça c'est, ça devient handicapant.

HB : Et si vous changez d'application, allez-vous changer d'identité numérique sur les nouvelles applications ?

E32 : Non.

HB : Pourquoi ?

E32 : Parce que c'est toujours les mêmes. Ça permet d'avoir un repère.

HB : Je veux dire, est ce que vous allez toujours garder votre pseudo ?

E32 : Oui, toujours. Le même mot de passe pour éviter en fait, comme aujourd'hui nous avons en moyenne je dirais 50 mots de passes entre les pros les persos. Donc, y'a tellement aujourd'hui de d'applications que oui on garde toujours les mêmes comme ça quand on se connecte c'est toujours la même chose.

HB : De quelle manière ces applications vous poussent à partager davantage vos données personnelles ?

E32 : Parce qu'elles nous aident. Quand y'a pas d'aide, je vois pas l'intérêt de donner mes informations.

HB : Mais de quelle manière, c'est-à-dire, est-ce qu'elles vous disent, bah il faut partager, il faut ce que vous avez mangé aujourd'hui ? Est-ce qu'on vous envoie des notifications ou bien si vous ne partagez rien bah c'est pas grave non ?

E32 : Ce sont des applications qui nous font des rappels.

HB : D'accord.

E32 : Faire nos pas, entrer nos aliments. Ça, ce sont des applications, c'est les applications qui communiquent avec moi. Donc, si on n'enregistre pas, à nous elle nous alerte. Alors euh je sais que Le Secret Du Poids alerte tous les jours à la même heure. C'est des paramétrages, c'est sûr que quand on n'a pas envie oui on peut désactiver les notifications mais oui ce sont des sessions des applications qui nous donnent certaines envies en fonction des paramétrages.

HB : Et si vous acceptez volontiers que vous partagiez libéralement vos données personnelles, comment expliquez-vous cela ?

E32 : Ce sont des indicateurs, c'est pas forcément personnel. Tout le monde peut faire la même taille que moi, et le même poids, et être allergique à une maladie, et s'appeler tous Fati à certains cas quoi.

HB : Qu'est-ce qui vous préoccupe par rapport à la protection de vos données personnelles ?

E32 : Alors aujourd'hui, il y'a des lois, le RGPD protège les données des uns et des autres. Mais ce ne sont pas des données. Comme je dis encore une fois, ce n'est pas personnel puis c'est un pseudonyme avec des informations qui sont, qui peuvent être identiques à un voisin, à ma sœur, à peu importe. On peut avoir les mêmes données et les mêmes paramètres.

HB : Que pouvez-vous me dire sur les conditions générales d'utilisation de ces quatre applications ?

E32 : Je ne les lis pas, je coche !

HB : Pourquoi ?

E32 : Bah, c'est XXX.

HB : Pardon ?

E32 : Bah oui. Normalement, on devrait les lire, mais je ne lis jamais. J'accepte les CGU, et puis c'est tout. Alors on ne sait pas de quoi elle sont faites.

HB : Au sujet de la protection de vos données personnelles, jusqu'à quel point faites-vous confiance à ces quatre applications ?

E32 : Tu fais confiance, je fais confiance... Je sais pertinemment que mes données seraient vendues. Ça c'est.

HB : Comment vous le savez ?

E32 : Parce qu'aujourd'hui, ça et il fait comme ça. Les commerces, on ne vous donne pas une application gratuite sans rien en contrepartie. Si nos données ne sont pas vendues comment vivent ces start-ups. Elle vivent par le biais de la vente de nos données personnelles. D'où nos boîtes mail qui sont pleines, et une boîte aux lettres (rire) parce que même nos boites aux lettres sont parfois noyées pour ceux et celles qui laissent leurs coordonnées partout.

HB : Est-ce que vous êtes consciente que vous laissez des traces numériques derrière vous après chaque usage de ces applications ?

E32 : Oui.

HB : Savez-vous ce qu'ils en font ?

E32 : Bah ils les vendent encore une fois. Tout est vendu. C'est une application gratuite, y'a rien de gratuit (rire moqueur). Cette application est gratuite mais avec cette gratuité elle récupère des données qui vous sont personnelles et qui peuvent apporter une plus-value à un autre site ou à un autre utilisateur... notre société.

HB : Avant de terminer l'entrevue, avez-vous quelque chose à rajouter ? Quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir ?

E32 : Non rien de bien particulier. Simplement qu'au Maroc, la santé n'est pas primordiale. Je pense que nous avons un grand problème mais du laxisme la prise en charge la partie financière et qui malheureusement laisse certains citoyens marocains en fait agir pour leur santé que dans le cas donc ça devient de l'urgence. Parfois il est trop tard.

HB : Merci Fatima pour le temps accordé, merci pour la qualité de vos réponses. Et je vous souhaite une très bonne carrière professionnelle.

E32 : Merci à vous.

VII.XXXIII Entretien avec E33, Femme, 40 ans, usagère des applications mobiles de sport Samsung Health et d'actualité de santé Club Doctissimo

Date et lieu de l'entretien : le 21/05/2021 par téléphone (l'interviewée réside à Meknès).

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewée : E33 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 40 ans ; **Fonction :** Femme au foyer.

Durée : 38:35mn.

HB : Bonjour X. Donc, tout d'abord, merci pour le temps que vous accordez à cet entretien qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en info-com. Et vous savez bien que je m'intéresse aux applications mobiles de santé. Donc, avant de commencer, est-ce que vous voulez bien que cet entretien soit enregistré, sachant bien que son traitement et son exploitation seront totalement anonymes et dans le respect de la déontologie de la recherche ?

E33 : Bonjour Hatim. Aucun problème pour l'enregistrement.

HB : Alors, Avant de commencer, Pourriez-vous vous présenter brièvement ?

E33 : Je m'appelle X, j'ai 40 ans. J'ai arrêté mes études après avoir obtenu mon baccalauréat puisque vous savez bien qu'au Maroc, une fille doit se marier. Je n'ai pas pu poursuivre mes études même si j'étais un bon élément à la classe. Pour le moment, je m'occupe des enfants à la maison et je me charge des tâches ménagères comme la majorité des femmes au Maroc.

HB : Merci pour cette brève présentation. Maintenant je vais aborder la première partie de cette entrevue, relative aux pratiques d'information des usagers dans le domaine de la santé. Et je voudrai savoir : vous informez-vous sur des informations de santé en général ?

E33 : Oui, bien sûr. Je suis vraiment obligée, puisque je suis la personne chargée du bien-être de la famille. Donc, je cherche souvent des informations de santé sur Internet.

HB : Qu'est-ce qui vous mène à chercher des informations de santé et où est ce que vous les cherchez précisément ?

E33 : Comme je viens de dire, c'est le besoin et la responsabilité familiale. Si mon bébé tombe malade, s'il y a quelque chose urgente qui nécessite d'avoir une information rapide, je suis la seule à le faire. Puisque mon mari travaille tout le temps, je ne peux que compter sur Dieu et sur moi dans ce genre de situations. Et quelle était la deuxième question ?

HB : Où est ce que vous cherchez précisément ces informations ?

E33 : Sur internet. Soit je tape le problème ou le besoin sur Google et je vois les résultats qu'il m'affiche, soit je me dirige à l'application mobile de Doctissimo, puisque je l'utilise également en tant que site web ?

HB : Et pourquoi vous l'utilisez au même temps sur le site et sur l'application ?

E33 : Je trouve que l'application est très pratique. Si je l'utilisais uniquement sur le site, je dois rester connectée sur l'ordinateur. J'utilise l'ordinateur juste quand mes enfants ou mon mari ne s'en servent pas. L'application, je l'ai sur mon téléphone et mon téléphone je l'ai toujours sur moi et à titre personnel. Donc, si nous sommes en voyage, ou la nuit avant de dormir ou lorsque je n'ai pas accès au PC, j'utilise l'application. Je peux dire que j'utilise l'application plus que le site.

HB : Utilisez-vous d'autres applications mobiles de santé ?

E33 : Oui. En plus de l'application de Doctissimo, j'utilise Samsung Health qui est installée automatiquement sur mon téléphone Samsung.

HB : Quelles informations attendez-vous à trouver sur ces dispositifs ?

E33 : Pour Samsung Health, c'est pour compter le nombre de calories et le nombre de pas que j'ai faits. Je reste beaucoup de temps à la maison, donc je dois bouger et prendre soin de mon corps. Cette application m'aide vraiment pour effectuer les 6000 pas par jour pour rester en forme.

HB : Et pourquoi vous faites précisément ces 6000 pas ?

E33 : C'est l'application qui nous fixe cet objectif. Il faut faire les 6000 pas par jours au moins. Et je suis très contente lorsqu'elle m'affiche que l'objectif a été atteint. Même lorsque je reste à la maison, je peux faire ces pas, et je fais indirectement du sport sans aller à la salle de sport ou sortir.

HB : Et pour l'autre application Doctissimo, quelles informations attendez-vous à trouver sur ce dispositif ?

E33 : Ça dépend. Des informations d'actualité, des discussions des personnes sur des questions qui peuvent être semblables aux miennes. Sur cette application, on trouve un peu de tout. J'admets qu'elle m'a permis d'apprendre énormément de choses sur la santé et surtout de trouver des réponses rapides à des questions ou problèmes de dernières minutes.

HB : Pouvez-vous me donner des exemples de ce qu'elle vous a permis d'apprendre ou des situations où l'application s'est avérée utile ?

E33 : Avant, je n'étais pas consciente de beaucoup de choses, surtout l'alimentation. Je cuisinais n'importe quoi, et après, c'est normal, c'est ma petite famille qui va subir les conséquences de cela. Je cuisinais beaucoup avec l'huile de tournesol, on mangeait beaucoup de fritures et mauvaise bouffe. Bon bref, ce n'est qu'au moment qu'on tombe malade qu'on se pose des questions. Là, j'ai commencé à chercher sur internet pourquoi ceci, pourquoi cela, quelles sont les causes de l'obésité, est-ce qu'il y a un lien entre l'alimentation et l'obésité. Et c'est ainsi que j'ai commencé un mode de vie sain et équilibré. C'est grâce à ce genre de forum comme Doctissimo. Pour Samsung Health, je dirai qu'elle me motive plus qu'elle me rend service. J'avoue que je n'ai pas perdu du poids ou maigri, mais lorsque je vois que j'ai fait 7000 pas par jour ou plus, je me dis que c'est bien et il faut encore faire plus la prochaine fois.

HB : Utilisez-vous d'autres sources d'information ou applications en parallèle ?

E33 : Oui, bien-sûr. J'utilise également YouTube pour les recettes qui sont bonnes pour la santé ou bien pour voir les mouvements de sport que je pourrai faire à la maison. Après, il m'arrive souvent de consulter d'autres sources d'informations de santé pour comparer ce que dit Doctissimo et ce que disent les autres. Je cherche également beaucoup sur internet pour comprendre des mots, des médicaments, etc. Comme j'ai dit dans la présentation, je n'ai pas pu poursuivre mes études, donc pour moi, il y a toujours une peur de tomber sur la mauvaise information. Surtout dans le domaine de la santé qui est très sensible et risqué, et surtout que je suis la responsable du bien-être de ma famille. Donc, je dois toujours comparer et s'assurer que c'est une bonne information avant d'appliquer ce que me dit Doctissimo par exemple.

HB : Est-ce que vous vous rappelez d'un exemple ?

E33 : Par exemple, au début, je ne savais pas que l'un de mes enfants a une allergie de la pénicilline. S'il prenait un médicament qui contient cette matière, son visage se gonfle. Au début, je ne comprenais pas pourquoi, je ne savais pas ce qui se passe. Après, j'ai cherché les causes de cette situation qui paraît bizarre sur des forums, et c'est sur Doctissimo que j'ai vu

cela. J'ai consulté après quelques vidéos qui parlent un langage simple puisque des fois j'ai du mal à comprendre leur contenu, donc cela me prend beaucoup de temps. J'ai vu que des médecins sur YouTube explique cela et comment l'éviter, et j'ai fait ce qu'ils conseillent, c'est-à-dire, consulter la fiche descriptive des médicaments avant de les utiliser et surtout voir si le médicament contient de la pénicilline.

HB : Vous est-il arrivé de trouver des informations contradictoires dans ces deux applications ?

E33 : Oui, des fois.

HB : Pouvez-vous me donner des exemples ?

E33 : Je sais que, même si je trouve des fois mon bonheur dans ces applications, rien n'est sûr à 100% avec internet. Il faut toujours vérifier pour s'assurer de ce qu'on lit. Comme j'ai dit avant, puisque j'ai un niveau scolaire modeste, il faut comparer. Des fois, même si j'ai une information juste devant moi, je me dis qu'elle est peut-être fausse, j'ai cette peur d'enduire ma petite famille en erreur. On ne joue pas avec la santé.

HB : Pouvez-vous me donner un exemple d'une ou des informations contradictoires que vous avez trouvé dans ces deux applications ?

E33 : Des fois par exemple, Samsung Health m'affiche un nombre de pas inférieur par rapport à ce que j'ai fait comme marche. Il se peut que je compte 100 pas, mais l'application m'affiche 92 ou moins. Pour Doctissimo, puisque c'est un forum, bien-sûr qu'il y aurait des contradictions, puisque ce sont principalement des personnes qui échangent et partagent leurs expériences. Si c'est un médecin je vais croire ce qu'il dit, même sur un forum. Mais sur l'application, des fois on ne peut pas savoir qui parle ou bien à qui on s'adresse. Lorsque mon enfant était petit, j'avais un problème d'allaitement. J'ai vu plusieurs conseils sur l'application et chacun te dis un truc différent, genre c'est le lait de la maman qui pose problème, ou bien c'est le bébé qui refuse d'être allaité, ou ... Du coup, j'étais obligée de consulter mon médecin à la maternité pour m'assurer de l'information et trouver une solution.

HB : Comment cherchez-vous des informations de santé sur ces applications ?

E33 : Pour Samsung Health, j'ouvre l'application et elle s'active automatiquement. Je peux chercher dans mon historique également, genre voir mes statistiques de performance sportive. Pour Doctissimo, je tape ma recherche sur la barre de recherche, ou bien je cible le sujet à travers les rubriques des sujets qu'ils ont classés.

HB : Je n'ai pas compris le dernier exemple de Doctissimo ?

E33 : En fait, les discussions et conseils sont classés par thématiques. L'utilisateur peut donc aller directement dans ces rubriques pour voir si son besoin a déjà été discuté. Sinon, il peut chercher dans la barre de recherche.

HB : Y a-t-il quelque chose qui peut vous contraindre lorsque vous recherchez des informations de santé ?

E33 : Je n'ai pas compris la question.

HB : Dans vos recherches d'informations de santé, est-ce que vous sentez ou vous avez des contraintes données ?

E33 : Si je suis seule, je peux chercher presque ce que je veux. Mais en présence des autres, c'est impossible.

HB : Pouvez-vous détailler votre réponse en me donnant des exemples ?

E33 : C'est simple ! En présence de mes enfants ou de mon mari, je ne suis pas libre de faire ou chercher ce que je veux. Si c'est des recherches par rapport à des médicaments ou remèdes traditionnels ou autres, cela ne constitue pas de problème. Mais si je cherche des informations relatives à la vie intime ou quelque chose du genre, cela est impossible par respect à mon entourage.

HB : Mais normalement, ce sont des informations qui peuvent intéresser également votre couple, donc, comment vous les recherchez ?

E33 : Je sais, mais c'est comme ça. C'est culturel, nous avons grandi comme ça et impossible de chercher ou faire cela devant les autres. C'est pour cela que l'application sur mon téléphone m'arrange bien car c'est mon téléphone, et je peux le consulter seule. Alors que lorsque je consulte le site sur PC, l'écran est partagé, plutôt, les autres peuvent voir mon écran. Donc, il faut que ça soit en cachette comme la majorité des Marocains. Sinon, c'est mal vu, c'est honteux, beaucoup de préjugés. Ici, on juge beaucoup les gens. On a l'impression d'être surveillés tout le temps ! Je me rappelle une fois, je voulais chercher des informations sur la défloration. Je voulais comprendre réellement comment ça se passe. Après, il y a eu des images inappropriées qui sont apparues et c'était dans notre séjour devant tout le monde. C'était une situation très compliquée et j'ai eu droit à des regards et des reproches. Lorsque je dis "des images inappropriées", c'est par rapport à notre culture, alors que c'était juste des dessins et des images éducatives.

HB : Et après qu'est-ce que vous aviez fait ?

E33 : Sincèrement, je me suis éclipsée. Et je ne cherche plus ce genre d'informations devant les autres.

HB : Selon vous, quelles sont les spécificités de la culture marocaine ? Et comment vous vous reconnaissez appartenir à cette culture ?

E33 : c'est une question un peu difficile. La culture marocaine est très diversifiée. Nous sommes musulmans, nous vivons en communautés et entre famille que nous devons respecter. Nous devons surtout respecter nos parents, nos frères et sœurs aînés et nos époux. Lorsque je dis respecter, ce n'est pas uniquement par le comportement mais dans tous les sens. C'est-à-dire, on ne peut pas être spontané devant eux. Il faut bien choisir ce qu'on dit, comment on s'habille, ce qu'on fait, tout. Il faut également faire ce qu'ils nous disent, car pour eux, ils savent mieux que nous et c'est comme ça que quelque chose se fait. Et puis, quoi d'autre, nous parlons darija. Et quelle était la deuxième question ?

HB : Comment vous vous reconnaissez appartenir à cette culture ?

E33 : Oui. Je suis marocaine parce que je fais tout cela. Parce que je suis soumise aux règles et coutumes de notre société. Parce que je respecte nos valeurs sociales basées sur la pudeur et le respect des autres et les principes religieux.

HB : Vous arrive-t-il de refuser de chercher des informations ? Si oui, quelles sont les raisons de ce refus ?

E33 : Ce n'est pas question que je refuse de chercher des informations, mais comme je vous ai dit, c'est la société et mon entourage qui me poussent à refuser cela. Lorsqu'il s'agit de la santé il ne faut rien refuser. Même notre religion nous dit qu'il faut tout discuter, sans limite. Mais, la société interprète mal tout ça. Je ne sais pas qui a fait ces lois sociales, mais nous vivons comme ça. On n'est pas libre à faire ou à chercher ce qu'on veut. Donc oui, je refuse de chercher des informations parce que les autres sont là ou peuvent être là. Sinon, je ne trouve pas ça honteux. Et vous savez, comme l'exemple que j'ai cité avant, même si je pose cela à ma mère ou ma sœur ou à une amie, la première chose à laquelle elles vont penser c'est pourquoi je veux

savoir ceci, est-ce que je prépare quelque chose, est-ce que j'ai eu une aventure, est-ce que...
Donc, je ne dis rien car tout le monde va te juger pour rien.

HB : Jusqu'à quel point considérez-vous les informations disponibles sur ces deux applications comme fiables ?

E33 : Comme je vous ai dit avant, rien n'est à 100% fiable avec les technologies, surtout s'il s'agit d'un forum ou plusieurs personnes donnent leurs points de vue. Mais je crois que l'application de Doctissimo est presque fiable. Je crois qu'elle est gérée par des médecins ou des personnes qui sont de ce domaine, puisque le nom de l'application est proche du mot docteur. Et puisque je n'ai pas pu poursuivre mes études, je ne comprends pas certaines choses dans Doctissimo ou Samsung Health. Donc, je suis obligée soit de chercher des définitions, soit je demande à mon mari que veut dire ceci ou est-ce que tu sais cela. Mais généralement, je me débrouille moi-même.

HB : Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans votre évaluation des informations recherchées ?

E33 : Oui, c'est sûr. Je sais que je ne devrai pas faire cela, mais si je consulte une information qui convient à ma vie en tant que Marocaine et musulmane, je me dis que c'est la bonne information. Mais en fait, c'est une information qui ne va pas me poser problème avec les autres. Ni plus ni moins ! Même sur Facebook, je m'abonne à des groupes et pages qui sont respectueux car, au cas où quelqu'un voit mon téléphone, il ne va pas être culturellement choqué.

HB : A qui faites-vous confiance le plus pour l'information de santé ?

E33 : Au médecin.

HB : Pourquoi ?

E33 : Il a fait plusieurs années d'études pour me donner la bonne information. Sur les applications, on ne sait même pas si la personne est médecin ou pas.

HB : Vous est-il arrivé de trouver des informations au hasard sur ces applications ?

E33 : Je ne crois pas. Non.

HB : Des informations auxquelles vous ne vous attendez pas à trouver, mais l'application vous les affiche ?

E33 : Oui, oui. Parfois, l'application de Doctissimo m'affiche des publicités relatives à ce que j'ai cherché sur internet. Et des fois, c'est vraiment utile. Si je cherche par exemple le prix ou les bienfaits d'un médicament sur Google, l'application peut m'afficher une publicité du même médicament ou me proposer une discussion qui aborde ce médicament.

HB : Maintenant je vais aborder une partie de cette entretien, relative à vos pratiques de communication dans le domaine de la santé, et je voudrai savoir : communiquez-vous sur des questions de santé au sein de ces applications ?

E33 : Oui, des fois.

HB : Parlez-nous de vos interactions avec les usagers au sein de l'application ?

E33 : Des fois je réponds à des personnes par des commentaires. Des fois, je pose des questions, mais c'est rare.

HB : Pouvez-vous me donner des exemples ?

E33 : Si je trouve une question ou un sujet où j'ai de l'expérience, je réponds avec sincérité. Ou par exemple, je peux demander aux membres de l'application est-ce que le blé est bon pour les

enfants, puisque nous mangeons beaucoup de pain au Maroc. Et là, je commence à avoir des réponses et des fois il y a un débat entre les personnes qui font des commentaires : chacun défend son point de vue, chacun met des références de certains sites internet pour justifier ce qu'il dit. Ça me permet indirectement de vérifier l'exactitude des informations qu'ils partagent en consultant les sites web qu'ils partagent.

HB : Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans vos échanges sur des questions de santé avec d'autres usagers ?

E33 : Oui, c'est sûr. Je ne peux pas parler de n'importe quoi et m'exprimer n'importe comment. Surtout que je suis une femme et une maman, donc je réfléchis bien avant d'écrire quelque chose sur l'application.

HB : Pouvez-vous me donner un exemple ?

E33 : Si j'ai une question sur la vie intime des gens, je ne vais pas nommer les trucs par leurs noms. Je vais toujours poser la question ou répondre de manière très polie par respect à moi et aux autres. Peut-être si j'étais une personne européenne je ne vais pas faire cela et je vais m'exprimer librement. Mais impossible pour moi.

HB : Parlez-nous des échanges entre les usagers de ces applications ?

E33 : Ce sont des échanges importants pour des gens qui ne savent rien dans le domaine de la santé, car des fois c'est simple à comprendre et des fois non. Quelqu'un pose une question et les autres répondent. Voilà.

HB : Est-ce qu'il y a eu des malentendus entre les usagers dans ces échanges ? Sont-ils d'ordre culturel ?

E33 : D'ordre culturel, je pense que des fois oui. S'il y a des insultes, le compte de la personne est bloqué je crois. Mais des fois je pense que les gens ont des malentendus à cause de leurs modes de vie qui diffèrent. Je peux par exemple poser une question sur la défloration, bien-sûr, la poser de façon polie. Et là, il y a quelqu'un qui parle de façon vulgaire. Je peux lui dire qu'il ne faut pas parler comme ça car ce n'est pas poli. Mais en effet, il ne dit rien de grave, il discute d'un sujet de santé. Donc, je me dit que c'est un problème par rapport à moi ou à nous les Marocaines et non pas lui qui s'exprime librement.

HB : Pensez-vous que le taux élevé d'analphabétisme au Maroc constitue une contrainte pour certains usagers pour bien s'exprimer dans ces applications ?

E33 : Oui. Déjà il faut maîtriser un minimum de français et des fois l'anglais. Pour l'anglais, je ne la parle pas, donc cela me prive de beaucoup de contenus sur internet. Déjà moi avec mon français, j'ai du mal des fois à comprendre ce que les autres disent sur ces applications. Nous savons bien que les Marocains ne parlent pas tous bien le français, donc oui, cela constitue une contrainte pour certains d'entre eux.

HB : Maintenant je vais aborder l'avant dernière partie de cet entretien relative aux applications mobiles de santé en tant que dispositifs sociotechniques, et je voudrai savoir : pensez-vous que le contenu de ces deux applications convient à vos normes et croyances culturelles ?

E33 : Des fois oui et des fois non. Pour Samsung Health, je n'ai aucun problème car elle m'affiche uniquement des statistiques qui concernent mon corps. Pour l'application Doctissimo, oui, des fois, comme je vous l'ai dit, elle propose des sujets ou des images ou des publicités qui sont tabous au Maroc et qui ne conviennent pas avec mes croyances et principes dans la vie.

HB : Donnez-moi des exemples de ces images ou publicités ?

E33 : C'est clair : des images de femmes ou d'hommes presque nus, des publicités provocatrices. Des trucs du genre. Et là, il ne faut surtout pas que mon entourage voit ça sur mon téléphone, sinon, j'aurai des problèmes avec ma famille. Comme je vous ai dit, les Marocains jugent facilement les autres, enfin je ne généralise pas. Mais par précaution, il faut éviter ces situations.

HB : Que représentent ces deux applications pour vous en tant qu'utilisateur ? Parlez-nous de la place qu'elles occupent dans votre quotidien ?

E33 : Elles sont mon deuxième médecin. Ce que j'aime dans les applications de santé c'est l'accessibilité gratuite à l'information, à tout moment. C'est vraiment formidable, à chaque fois que tu as une question, tu la poses sur l'application et tu as une réponse. Alors que si tu voulais faire ça d'une façon traditionnelle, il faut appeler le médecin pour prendre rendez-vous, et puis attendre et puis payer le prix de la consultation. Alors qu'avec ces technologies, tu n'as plus besoin de ça. Et c'est la même chose pour Samsung Health, au lieu d'acheter une montre connectée pour calculer tes pas et ta vitesse par exemple, c'est l'application qui le fait gratuitement avec un simple clic.

HB : Pensez-vous que cette application exerce un pouvoir (positif ou négatif) sur vous ?

E33 : Je dirai un pouvoir très positif. Puisque ces applications m'ont permis de faire et comprendre énormément de choses, donc c'est un pouvoir positif. Après, le seul souci c'est qu'on devient accro à ces applications.

HB : Comment ça accro ?

E33 : Par exemple, pour Samsung Health, il faut que je l'active chaque jour quand je me réveille pour voir combien de pas j'ai marché. Si je ne le fais pas, c'est comme s'il y a quelque chose qui me manque. Et des fois, même si je sais que ce remède naturel est efficace pour une maladie, il faut que je le cherche sur Doctissimo pour être à l'aise avant de le préparer pour moi ou pour mes enfants.

HB : Que pouvez-vous nous dire sur la présentation des deux applications sur les plateformes de téléchargement ?

E33 : Bien-sûr que ce sont des messages qui attirent l'attention, attractifs voilà. C'est pour avoir beaucoup de consommateurs et beaucoup de téléchargements. Si vous consultez la présentation de toutes les applications, vous allez croire que ces technologies vont changer votre vie facilement avec moins d'efforts. Alors que pour par exemple perdre du poids, il faut aller à la salle de sport et aller à la forêt et faire des exercices. C'est vrai que ces applications aident les personnes à atteindre un objectif, mais si elles ne sont pas bien exploitées ou utilisées par des personnes qui rêvent, ça ne va rien leur apporter de plus, sauf des rêves et des illusions.

HB : Vous arrive-t-il de vous sentir concernée par cette présentation ?

E33 : Au départ oui. Parce que j'étais désespérée. Je voulais perdre du poids le plus rapidement possible et je voulais changer nos plats quotidiens pour rester en forme. Lorsque vous voyez des messages comme par exemple, je ne me rappelle plus mais si on vous dit : « avec 6000 pas par jours, vous allez mincir et perdre 8 kilos par mois », et ces messages sont accompagnés des images des femmes qui ont une bonne taille. Là, tu as envie de ressembler à ces femmes. Donc, je sais qu'ils séduisent les personnes pour utiliser leurs applications.

HB : Est-ce qu'il y a des messages qui ne conviennent pas à votre culture ?

E33 : Non, je ne crois pas, ils sont respectueux. Après, je crois qu'il doivent l'être puisque l'application est destinée à plusieurs personnes avec des cultures différentes.

HB : Si vous vous comparez avec d'autres usagers ? Pour quelle raison le faites-vous et sur quelle base vous vous comparez ?

E33 : Non, je ne me compare pas avec les autres. Je peux dire par exemple, pourquoi cette personne a suivi ce régime et a perdu du poids et moi non. Mais ce n'est pas une comparaison mais une remise en question.

HB : Que voulez-vous dire par « une remise en question » ?

E33 : Par exemple, si cette personne a perdu du poids et moi non, cela veut dire que j'ai fait une erreur donnée. Après, je me suis rendue compte que je prenais les mêmes plats que cette personne sauf que moi je mange beaucoup le soir alors que cette personne elle les prend au déjeuner. Donc, son corps digère bien alors que le mien non.

HB : Maintenant, je vais aborder la dernière partie relative de l'entrevue à l'identité numérique des usagers. Et je voudrai savoir : comment affichez-vous votre identité sur ces applications ?

E33 : Je ne publie aucune information personnelle, aucune.

HB : Pourquoi ?

E33 : Pour ne pas être reconnue par mon entourage et les personnes qui me connaissent. Vous savez bien que la société marocaine est très conservatrice. Donc, une femme qui cherche des informations sur la vie intime n'est pas bien vue par notre société. Je suis donc obligée d'utiliser une fausse identité pour rester cachée.

HB : Comment ça une fausse identité ?

E33 : J'utilise un autre nom et prénom, une autre ville de résidence, une adresse mail qui ne contient pas mon nom ou prénom. C'est un faux profil.

HB : Si vous changez d'applications, allez-vous changer d'identité numérique sur la nouvelle application ?

E33 : Si c'est une application qui a un forum, je garderai toujours un faux profil. Mais si c'est une application qui donne des statistiques de performance sportive, je vais partager mon vrai poids, ma taille et les données nécessaire pour le fonctionnement de l'application. Mais même avec cette application, je ne vais pas partager mon vrai nom et prénom et adresse.

HB : De quelle manière ces deux applications vous poussent à partager vos données personnelles ?

E33 : Je ne pense pas qu'elles me poussent, puisque c'est moi qui les partage. Si je ne voulais pas le faire, soit je ne vais pas installer l'application soit elle va me donner des faux résultats. Donc, oui et non.

HB : Que voulez-vous dire par oui et non ?

E33 : Oui, je suis obligée de partager une partie de mes données comme le poids et la taille pour avoir des résultats fiables. Et non, parce que si je ne veux pas les partager, je ne vais pas utiliser l'application dès le départ.

HB : Qu'est-ce qui vous préoccupe par rapport à la protection de vos données personnelles en ligne ?

E33 : Rien de spécial. Ma seule préoccupation par rapport à la protection de mes données personnelles c'est de ne pas être reconnue par mon entourage.

HB : Que pouvez-vous nous dire sur les conditions générales d'utilisation de ces applications ?

E33 : C'est quoi ?

HB : Le message que l'application vous affiche avant de l'installer, elle vous demande d'accepter ces conditions d'utilisation et vous donne la possibilité de les consulter.

E33 : Je n'ai jamais consulté ce texte.

HB : Pourquoi ?

E33 : C'est comme ça. On accepte et c'est tout.

HB : Au sujet de la protection de vos données personnelles, jusqu'à quel point faites-vous confiance à ces applications ?

E33 : Tant que je reste cachée et que mes proches ne me reconnaissent pas, je leur fais confiance. Après, si on découvre ma vraie identité, je vais désinstaller l'application et voir une autre du même genre.

HB : Est-ce que vous êtes consciente que vous laissez des traces numériques derrière vous après chaque usage des deux applications ?

E33 : Aucune idée. Je ne sais pas.

HB : Avant de terminer l'entrevue, avez-vous quelque chose à rajouter ? Quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir.

E33 : Non. Je vous souhaite une bonne continuation dans vos recherches.

HB : Merci à vous et au temps que vous m'aviez accordé.

VII.XXXIV Entretien avec E34, Femme, 24 ans, usagère des applications mobiles de suivi du cycle menstruel Flo, de sport Samsung Health et d'informations de santé Manuel MSD, Medecine 2.0 et PocketDoc

Date et lieu de l'entretien : le 12/05/2022 à Témara

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewée : E34 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 24 ans ; **Fonction :** Interne en médecine.

Durée : : 1:30:04mn.

HB : Alors. Bonjour X. Tout d'abord, merci pour le temps que vous accordez à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication. En effet, je m'intéresse aux activités d'information et de communication des usagers des applications mobiles de santé au Maroc. Votre perception, votre avis personnel et votre expérience nous intéressent en la matière. Tout d'abord, acceptez-vous qu'elle soit enregistrée ? Sachant que son traitement sera totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de la recherche.

E34 : Oui, oui.

HB : Alors, dans un premier temps, pourriez-vous vous présenter brièvement. C'est-à-dire, quel est votre âge, votre métier, votre niveau d'étude et dans quelle discipline etc. ?

E34 : Alors j'ai 24 ans, je suis en 6^{ème} année médecine un niveau master ? C'est tout. Actuellement en stage clinique.

HB : Et maintenant je vais aborder vos pratiques d'information dans le domaine de la santé et je voudrais savoir : est-ce que vous vous informez sur des informations de santé en général ? est-ce qu'il vous arrivent de vous informer sur des questions de santé en général ? c'est à dire le fait de faire des recherches de manière générale que ce soit sur internet sur des documents sur des questions de santé.

E34 : C'est tous les jours. Soit pour un objectif personnel ou pour moi même ou bien pour un but éducatif selon les cas que je vois tous les jours en consultation. Je dois vérifier une information précise.

HB : lorsque vous dites "objectif précis", pardon "objectif personnel", c'est-à-dire ? pouvez-vous me donner un exemple ?

E34 : Par exemple, quelque chose concernant la nutrition par exemple, concernant l'activité physique que je m'y connais pas

HB : Et comment choisissez-vous ces sources d'information ?

E34 : Je cherche, tout d'abord je demande à des amis. Je cherche sur internet, je cherche sur YouTube s'il y a des vidéos très intéressantes, surtout niveau activité physique sport et tout. Voilà !

HB : Pourquoi vous avez commencé par vos amis ?

E34 : c'est plus facile (rire) côté communication.

HB : Pouvez-vous me donner un exemple ?

E34 : Par exemple je m'y connais pas *zeema* (genre) surtout ce qui est fitness, sport et tout. Je connais des amis qui sont qui se sont adaptés, disciplinés côté sport : la salle, nutrition et tout.

Donc, je leur demande au début, par reflexe, c'est spontané *aad* (et après) je cherche la, je cherche l'information sur internet.

HB : Et quelles sont les sources que vous cherchez ? que vous utilisez ?

E34 : Google en premier.

HB : Pourquoi en premier ?

E34 : Sinon, si je trouve une application très intéressante. D'ailleurs Google il propose des applications sur Google sur Play Store, je les installe je les installe ; je suis curieuse. J'installe si j'aime pas l'application, je désinstalle direct. Donc, euh donc voilà. Sinon, si je trouve une application intéressante par rapport à, sur Facebook *oula* (ou) Instagram, je cherche aussi par curiosité. Pas de problème d'installer une nouvelle application et ...

HB : Pouvez-vous me donner un exemple de situation où Google vous a proposé une application et que vous avez téléchargée et utilisée après ou bien désinstallée après ?

E34 : Si, mais c'était une application concernant les, des articles scientifiques.

HB : Elle s'appelle comment ?

E34 : (Silence) Manuel MST.

HB : Elle vous a, comment elle vous a proposé ? racontez-moi depuis le début ?

E34 : c'est un site internet je cherche le sujet qui m'intéresse, un sujet médical et parmi les propositions les propositions que j'ai trouvées, je trouve des liens sur ce site. C'est un site un site c'est comme une plateforme où il y a plusieurs sujets, plusieurs sujets médicaux à discuter scientifiquement avec la clinique et tout. C'était super intéressant, et Google m'a proposé l'application du site. C'est plus facile à utiliser.

HB : Pourquoi c'est plus facile ?

E34 : Parce que, tu l'utilises sans autre intermédiaire. Je cherche pas sur Google *howa lowl aad* (en premier et puis après) de donc, tu ouvres ton téléphone, tu utilises l'application tu, directement. Il y a il y a la barre de recherche, tu tapes un mot clé par exemple, je cherche un telle ou telle ou telle maladie et j'ai plusieurs articles ; et je peux choisir et aussi l'application elle est super intéressante. Tous les jours, elle te proposera une information sur un sujet un sujet quelconque. Et il te propose si tu veux avoir d'autres informations ou pas. Des fois ça t'attire, des fois j'en parle pas, je passe à autre (rire).

HB : et quelles sont les applications mobiles de santé que vous utilisez ?

E34 : Google Health

HB : Samsung Health ?

E34 : Ah Samsung Health pardon. Euh, Flo. Je sais pas les autres. Et les autres applications concernent mes études médicales

HB : comme quoi ?

E34 : comme Manuel sémiologie, sémiologie clinique, ordonnance métier 4, et il y a PocketDoc ; aussi médecine de pointe.

HB : donc tout ça ce sont des applications qui concernent votre domaine de formation ; c'est à dire la médecine ?

E34 : oui.

HB : D'accord. Et depuis quand vous utilisez-vous ces applications ? Toutes les applications que vous venez de citer.

E34 : depuis que j'ai eu un téléphone (rire). Samsung Health, c'est tellement, *zaama* (genre), ça fait partie des applications déjà installées sur le sur le téléphone. Elle est activée d'office. Et les autres, depuis le début de mon stage. Ça aide beaucoup.

HB : Et pour Flo ?

E34: Pour Flo, en fait je l'ai découvert aussi pendant mes études mais je savais pas que ça existait donc.

HB : comment vous l'avez découvert ?

E34: Des copines des copines.

HB : Une recommandation de la part des copines ?

E34 : Oui

HB : D'accord. Et comment cette recommandation a été faite ? est-ce que vous vous rappelez ?

E34 : j'avais toujours le problème le et je j'ai je ne notais pas les dates de mon cycle menstruel et même si j'ai des troubles du cycle, je ne savais pas, parce que je n'ai pas des notes, je vais, je n'avais pas une prise de note régulière. Et j'avais mentionné ça par hasard durant une rencontre comment faire, et on m'avait recommandé à l'application.

HB : avez-vous déjà abandonné l'usage d'une application mobile de santé ? est-ce que vous avez déjà abandonné, c'est à dire est-ce que vous avez déjà installé une application et au bout d'un moment vous l'avez désinstallé ?

E34 : oui.

HB : vous vous rappelez qu'elles sont qu'elles étaient ou qu'elle était cette application où ces applications ?

E34 : je me rappelle juste de l'autre, je me rappelle plus de de de de XXX, mais je me rappelle bien XXX.

HB : c'était une application dans quel domaine grosso modo ?

E34 : il faut, je voulais installer pour, dans le but d'avoir de l'information et j'ai découvert que donc il y avait rien d'intéressant pour moi voilà donc.

HB : pourquoi il n'y avait rien d'intéressant ?

E34 : XXX il y avait rien d'intéressant vraiment littéralement, mais pour moi, elle ne m'a pas offert une un truc en valeur ajoutée

HB : Une valeur ajoutée ?

E34 : valeur ajoutée. Donc, les informations différentes, je les trouvais ailleurs et une qualité meilleure. Donc, je j'ai vu que ça sert à rien que ça reste.

HB : et comment avez-vous appris à utiliser ces applications ? comment ? c'est-à-dire, au départ, lorsque vous avez ouvert l'application, comment vous avez appris à l'utiliser ? est-ce que vous avez vu des je ne sais pas des guides, des manuels, des tutoriels, ou bien c'est comme ça ou bien facile ?

E34 : j'ai regardé les applications. Il y a des applications qui te proposent un guide. Au début et généralement, je m'y intéresse moi je ...

HB : vous vous intéressez à quoi ?

E34 : voir le guide, à lire les instructions XXX.

HB : Pourquoi ?

E34 : Si je trouve que l'application est super intéressante pour plusieurs options, bah je trouve que le guide ça va te faire gagner du temps surtout des applications XXX que j'utilisais pour mes cours d'anatomie. C'est très intéressant de voir le guide ce *hit* (car) c'est un schéma. Je peux, tu peux voir une structure x, tu peux sélectionner le un truc, tu peux effacer un tel membre et voir une telle information oui je dois savoir comment l'utiliser sinon ça va être euh ...

HB : et vous avez dit des applications faciles. Selon vous, c'est quoi une application facile ?

E34 : une application qui est clair. Ses instructions sont claires. *Zaama* (genre), elle est bien structurée, bien organisée ; la barre de recherche, elle est bien claire.

HB : et quelles informations attendez-vous à trouver dans ces applications ?

E34 : j'attends toujours une bonne qualité d'information. Euh des informations fiables, surtout au niveau scientifique. Enfin, rien que j'ai cette information, une référence, ça peut mettre à côté de la plaque si j'utilise dans mon quotidien dans mes stages cliniques. *Safi* (c'est tout).

HB : et comment vérifiez-vous la fiabilité ces informations ?

E34 : des fois euh, je vais parler de mon domaine médical. Des fois, si j'utilise une information pour un article x pour une information qui concerne une pathologie, généralement, ce que je fais, c'est que je cherche plusieurs articles ou plusieurs sources. Des fois, si le sujet est très important pour moi, je veux, je veux une, je veux plusieurs informations je des je fais une recherche approfondie, je vérifie sur plusieurs sources, je vais je vais vérifier mes cours, je vais vérifier des grands livres. Ah j'ai vérifié plusieurs liens sur Google et l'application parce que c'est l'accès le plus rapide et le plus facile. Sinon, c'est si, j'ai pas le temps je vais avoir accès très rapide il fait grave parce que j'ai pas le temps de faire ça

HB : alors lorsque vous dites vérifier, est ce que c'est comparer ? ou bien est-ce que c'est vérifier dans plusieurs sources que vous considérez comme fiables ?

E34 : mon premier but en fait, c'est regrouper le maximum d'informations. Et après tout, bien sûr que tu compares surtout si je compare ; tu compares spontanément. Si ça passe, si y a une formation qui qui te passe un peu bizarre *oula* (ou) des informations qui sont contradictoires, alors ça va ça va ça va t'intriguer. Oui, tu es obligé de vérifier, parce que là, on parle juste en fait.

HB : Est-ce que vous vous rappelez du nom de ces sources là où vous vérifiez les informations ?

E34 : Il y a une collection de livres médicaux que j'apprécie beaucoup. Ce que je sais pas, le nom ? c'est la collection KB. Il y a un livre pour chaque spécialité. Et c'est cours bien détaillés en français. et il y a le XXX book c'est très intéressant aussi.

HB : et vous est-il arrivé de trouver des informations contradictoires au sein de ces applications ?

E34 : non mais je ne vérifie pas.

HB : Pourquoi ?

E34 : je ne sais pas (rire)

HB : c'est à dire est ce que, voilà, qui vous fait dire qu'il n'y a pas de d'informations contradictoires, est-ce qu'après chaque vérification que vous faites, il n'y a pas d'informations contradictoires ou... ?

E34 : peut-être que j'aurai une information incomplète ; mais contradictoire pour 2 trucs différents enfin ça m'est jamais arrivé.

HB : Comment définissez-vous une information incomplète ?

E34 : En fait, si je cherche une pathologie *zeema* (genre) les informations concernant une pathologie x je cherche dans la définition XXX. Pour moi, si je veux des informations approfondies, je veux savoir tout sur cette sur cette maladie-là, j'ai XXX. Je veux savoir tout, genre comment définir la maladie, la prévalence, les cliniques tout ce qui va avec ; jusqu'au traitement. Et des fois, sur les applications, c'est bref. Je trouve pas, en fait, de détails où là des fois les informations sont là, mais je veux plus d'explications surtout concernant les signes cliniques, exemple, je veux, je veux savoir pourquoi la personne va ressentir tel ou tel signe, pourquoi pas XXX. Tu peux trouver cela dans des livres mais pas sur l'application ; l'application c'est bref.

HB : Et comment cherchez-vous les informations de santé sur ces applications ?

E34 : Comment je fais *zeema* (genre)? Tu tapes tes mots clés. Je tape le mot clé que j'ai si c'est une maladie x je cherche le nom je tape le mot de la maladie ; sinon, j'ai un signe. Par exemple, je sais pas, il parle par exemple, alors je dis je dis un exemple x parleur, et je tape le mot parleur et j'ai plusieurs articles. Je vais trouver une,, je trouverai vraiment en plein de plein d'articles concernant plusieurs maladie. Je vais, je vais chercher ce qui m'intéresse, c'est un exemple ; sinon, il y a des applications genre, tu vois, seulement les dossiers classés par spécialité. Par exemple le Manuel MSD, il est bien, il est bien structuré et bien organisé. Des fois, des fois, j'ai pas une j'ai pas dans ma tête une info x à rechercher. Je veux juste m'informer pour passer du temps ça m'arrive par exemple dans une heure creuse, je m'intéresse par exemple, je suis un passage en cardiologie, et je cherche je trouve plusieurs articles intéressants par exemple.

HB : Et pour Flo et pour Samsung Health ?

E34 : Alors pour Samsung Health, elle est fait partie de mon téléphone. Donc, euh le je vais l'utiliser surtout pour la quantification de l'activité physique et pour la qualité du sommeil. Donc automatiquement, elle enregistre le nombre de pas et les heures de sommeil. Elle détectent elle détecte automatiquement l'heure du sommeil et tout, l'heure du réveil et tout. Flo, je mentionne je mentionne le début du cycle et c'est tout.

HB : Mais vous venez de me dire en début d'entretien que vous utilisez Sleep Cycle pour votre sommeil. Mais là, est ce que vous venez de parler de slip cycle ou bien de Samsung Health qui gère votre sommeil ?

E34 : Samsung Health elle ne gère pas le sommeil mais elle te donne une idée. elle te donne une idée sur les heures de sommeil tes heures de sommeil. Par exemple, elle me détecte à quelle heure je me suis endormie exactement, par exemple minuit et 30 et l'heure du réveil exacte. Et c'est à moi de de voir si c'est bon ou pas. Mais elle te détecte justes les heures parce que des fois tu ne fais pas attention, je fais pas attention, et c'est tout. Par contre, Sleep Cycle c'est une autre chose, pour d'autres raisons et par la suite je l'ai abandonné.

HB : Pourquoi vous l'avez abandonné ?

E34 : Parce que tu dois l'activer à chaque nuit, et je ne faisais pas ça (rire). Donc Samsung Health, c'est plus facile, parce que c'est automatique c'est automatique automatiquement t'es pas, et tout seul ; truc que tu dois le faire mentionner c'est tout ce qui concerne les la nutrition les calories et tout. Il y a des options concernant, mais moi je les je laisse pas, parce que justement j'oublie de mentionner ce truc là (rire). Ce truc là même parfois j'oublie je j'ai oublié de de mentionner de la date du début du cycle donc voilà. Je l'ai abandonné parce que je l'ai pas utiliser régulièrement mais *zeema ghir* (genre juste) régulièrement

HB : mais lorsque vous oubliez de de renseigner les informations particulières, est ce que l'application ne vous envoie pas des notifications ? Par exemple vous avez oublié ceci ou cela.

E34 : Non, c'est non. C'était pas, pas marqué. XXX tu vas tu vas activer ton alarme. Donc, c'est une application qui gère le cycle de sommeil et à et à et qui va te réveiller à l'heure qui qui te semble la plus convenable.

HB : Est ce qu'il y a quelque chose qui peut vous contraindre lors de vos recherches d'informations de santé ? ? n'importe quelle contrainte ou limites à ne pas franchir peut-être ? est ce que vous avez des limites ou des barrières lors vos recherches d'informations de santé ?

E34 : Pourquoi j'aurais des limites ? C'est toi qui gère. Pour moi, c'est toi qui gères tes recherches. Tu es libre de de, je vois pas que tu auras des limites *oula* (ou) des contraintes. Si tu veux chercher, alors tu vois tu vas le faire. Si tu n'as juste pas envie *oula* (ou) tu n'as pas besoin de de faire un truc tout simplement.

HB : Selon vous quelles sont les spécificités de la culture marocaine *Grosso modo* ? comment vous vous reconnaissez appartenir à cette culture ?

E34 : (rire) Sur quel côté sur c'est une question ?

HB : N'importe quel, n'importe quel point auquel vous pensez. Qu'est ce qui fait que Mademoiselle X et marocaine ? D'un point de vue religieux d'un point de vue croyance, d'un point de vue relation familiale ; voilà, un peu de tout.

E34 : Je ne sais pas quoi dire. C'est très vague. Je sais pas par où commencer *wallah* (je te jure). D'un point de vue culture, on a les mêmes cultures, les mêmes croyances.

HB : Que voulez-vous dire par les mêmes cultures les mêmes croyances ? Lorsque vous dites la même culture ou les mêmes croyances vous vous référez à quoi ? vous pensez à quoi ?

E34 : Ma famille, mes amis peut-être. On a des trucs en commun. On a des choses en commun. Quand tu discutes des choses avec tes amis et que de différentes familles et tout, vous trouvez plein de de points communs. L'éducation par exemple.

HB : Qu'est-ce qu'elle a de particulier cette éducation ?

E34 : Le premier point qui qui qui me passe par la tête, c'est là c'est pas du sexisme mais la différence entre XXX C'est très important et on trouve ça dans la majorité des familles marocaines. C'est un truc en commun. C'est variable, d'une famille à autre. Il y a des choses qui sont normaux et il y a des choses non. il y a des amis qui qui ont, qui pensent d'une manière extrême, sont extrémistes ; mais la base de de la chose c'est la même à mon avis.

HB : Et selon vous, quelle est la différence entre éducation des hommes et des femmes ou bien des filles et des garçons au Maroc ? concrètement parlant, lorsque vous me dites il y a une différence, donc selon vous, quelle est cette différence ?

E34 : Le truc par exemple, l'homme a plus de liberté. C'est la liberté.

HB : La liberté dans quel sens ?

E34 : Dans tous les sens. Tu peux aller où tu veux, tu peux faire ce que tu veux, tu peux sortir où tu veux. Il n'y a pas de couvre-feu (rire). Et la différence, la grande différence, c'est que la fille, dans l'éducation arabe et marocain, prend sa liberté à au fur et à mesure, en grandissant. Enfin là, pour les garçons, non. en étant enfant, on n'est même pas adolescent, *safi* (ça y est), tu es libre, tu peux, tu peux sortir ici tu peux sortir, tu peux te débrouiller tout seul, tu peux faire des courses, tu peux sortir, tu peux voir tes amis ailleurs et tout ; et ils font cela tout d'un coup. Bah depuis son enfance, il sent qu'il est, qu'il a une responsabilité d' « homme ». par contre les filles, non. c'est au fur et à mesure. Bah on a grandi XXX tu peux voir tes copines chez leurs

parents en connaissant leurs parents ; les parents vont te déposer dans tel ou tel endroit ils vont venir te chercher après telle ou telle heure après pendant ton lycée je peux à la rigueur aller au lit c'est toute seule (oula) ou attends mais ni plus ni moins. Aux études supérieures, *aad* (c'est là où) tu commences à avoir ta liberté, non, petit à petit. *Ana* (moi) je trouve que les yeux que la liberté chez l'enfant au Maroc elle est XXX. Par contre, XXX c'est comme ça, elle est acquise.

HB : Et vous avez évoqué également les croyances qui sont communes. Que voulez-vous dire par ces croyances ?

E34 : D'un point de vue religieux. J'ai j'ai un avis trop strict : moi la religion c'est la religion. Pas de croyances discutables. La religion c'est la religion, mais les croyances, tout ce qui est social. Il y a plein de choses à discuter par exemple, tu veux que je fasse un exemple ?

HB : Bien-sûr. Comme quoi ?

E34 : Par exemple, y'a des sujets pas avant comme quoi par exemple le cycle menstruel les menstruations un sujet tabou je vois pas pourquoi je vais avoir honte de dire que j'ai mes règles. C'est naturel. Il est où le problème ? C'est un sujet parmi plein d'autres.

HB : Et quels sont les autres sujets tabous de la société marocaine ?

E34 : (rire) Bon le sujet numéro un qui est m'est passé par là c'est ce que je viens de mentionner.

HB : Lorsque vous me dites c'est un sujet parmi d'autres.

E34 : La société marocaine, arabe généralement, c'est connu qu'on a plein de plein de sujets tabous de plein de choses.

HB : Comme quoi ?

E34 : Comme quoi... par exemple, y a le style vestimentaire et plusieurs choses.

HB : Que voulez-vous dire par le style vestimentaire ?

E34 : Tu peux pas... y'a plein de jugements en fait, plein de jugements dans la société marocaine. Bon, peu importe ce que tu fais, tu vas être jugé. *Matalan* (par exemple), en étant normale, d'une façon très normale c'est mon cas, il y a des personnes qui me jugent *maakda* (complexée) (rire).

HB : Complexée.

E34 : Oui et il y a des personnes.

HB : qui disent que vous êtes complexé à cause de votre aspect vestimentaire.

E34 : oui voilà.

HB : qu'est-ce qu'il a votre aspect vestimentaire ?

E34 : très normal, très normal. Donc, la norme la norme rien de spécial. Je ne suis pas voilée, je suis pas je porte pas de de ...

HB : de signes religieux.

E34 : oui. Tranquille. Voilà, et pourtant parce que je ne suis pas voilée, et je ne porte pas de de minijupe *oula* (ou) de décolleté ou autre, je suis complexée. D'abord, comment peux-tu expliquer la chose ? c'est un jugement que je reçois assez souvent, assez souvent et surtout par des garçons.

HB : justement, j'allais vous poser la question. Qui vous juge ?

E34 : les gens qui qui. Il y a un truc que je trouve, que je constate souvent dans société marocaine : si tu fais pas partie de la même culture de la personne x ou y ; tu es bizarre. Dans

les yeux de cette personne x ou y peu importe ce que je fais (rire) peu importe. Si tu rencontres une personne très religieuse pour elle que tu vas aller à enfer *fhemti* (as-tu compris ?). Tu ne fais pas partie de cette religion, tu ne mérites pas d'être musulman. Si tu rencontres une personne un qui est trop XXX.

HB : moderniste ?

E34 : peut-être. Pour moi pour moi le fait que tu acceptes des choses qui qui ne sont pas permises côté religieusement *oula* (ou) si tu bois de l'alcool, ça fait pas ça te fait pas ça te fait pas moderniste c'est pas le cas. Mais ces gens te trouvent complexé. Donc, pas parce que ça. Personne n'est parfait aux yeux de l'autre. Personne n'est accepté tel qu'il est aux yeux aux yeux de l'autre. Voilà en général, je n'aime pas tout cela. Alors, tu te fais des amis, tu trouves des gens en général tu te sens tu te sens le plus à l'aise avec des personnes qui qui qui font partie qui te ressemblent qui te ressemblent plus ou en moins.

HB : qui te ressemblent dans quel sens ?

E34 : au sens de l'éducation et croyance et mentalité. Personnellement, je respecte tous les gens. Je j'ai des amis qui sont purement religieux, j'ai des amis, j'ai des amis au contraire. Et je les respecte tant que ça me touche pas, tant que je n'ai jamais de mal de leur part *oula hadi* (ou quelque chose du genre). Tant qu'ils me respectent tranquille ; c'est cool. Voilà mais, c'est dur de c'est dur de trouver des gens qui qui respectent *oula* (ou) qui ne jugent pas l'autre.

HB : pourquoi c'est dur ?

E34 : c'est comme ça (rire). *Lmohim* (de tout façon) Selon mon expérience. *Ana* (moi), la base de toute cette réflexion c'est tout ce que j'ai fréquenté : la faculté d'abord, une promo, 6 ans 6 ans ; et il y a plein de promos donc, je fréquente plus gens dans la journée. Jusqu'à présent, pendant mes études universitaires bien sûr, c'est ça moi ; jusqu'à preuve du contraire. Je peux je peux être XXX c'est ce que je pense.

HB : vous arrivent-ils de refuser de chercher des informations de santé ?

E34 : Facebook XXX non ?

HB : c'est-à-dire, soit devant une personne physique ou bien devant votre PC et voilà comme ça vous refusez de chercher une information alors que vous en avez besoin.

E34 : Non.

HB : Au cas où vous avez un besoin informationnel urgent et important qui ne peut être satisfait par votre entourage, comment faites-vous pour répondre à ce besoin ?

E34 : Mon entourage c'est à dire les gens ?

HB : vos connaissances, votre famille.

E34 : Je cherche sur internet XXX.

HB : Vous pouvez me raconter un exemple ? Un cas où vous vous êtes mise dans une telle situation.

E34 : Ça m'arrive souvent. Par exemple, ça m'est arrivé dernièrement. J'étais en consultation, on est en consultation, on est devant un patient, moi et ma collègue, et on n'a pas le temps de discuter ce sujet et on n'a pas assez d'informations nous comme étant étudiante et on peut pas discuter cela devant la patiente. On n'a même pas le temps, on a plein d'autres patients donc juste pour moi

HB : Je ne parle pas de votre entourage académique ou professionnel ; mais je parle de votre entourage familial et amical. Par exemple, si vous vous êtes intéressée par faire des recherches

sur des questions considérées comme tabou dans notre société, et voilà et au cas où vous n'allez pas oser demander ou poser la question à votre famille ou à vos amis. Si vous êtes tombée d'une telle dans une telle situation, qu'est-ce que vous avez fait ?

E34 : Oui ça m'est arrivé. Je cherche sur internet.

HB : est-ce que vous vous rappelez de la situation ? vous pouvez me donner un exemple d'une autre expérience en la matière.

E34 : Sûrement, je me rappelle pas de la situation telle qu'elle est. Mais, c'était un truc gynécologique et XXX problème x, je vais le chercher. Surtout que je m'y connais dans le domaine ; donc je connais des sources fiables et je vais chercher tout seul.

HB : Et pourquoi vous n'allez pas oser poser la question à quelqu'un ?

E34 : la famille ?

HB : la famille, des amis, peu importe.

E34 : Peut-être que c'est un XXX fait partie de la culture. Ça fait, ça revient au même. Peut-être que c'est comme ça, peut-être que j'ai jugé que c'est n'est pas ce n'est pas grave. C'est ça, c'est un sujet qui est assez simple, je l'ai je l'ai réglé toute seule et pas besoin, y'avait pas besoin de de communiquer *oula* (ou). Donc, j'ai réglé mon problème toute seule, c'est tout.

HB : vous arrives-t-il de franchir vos frontières culturelles et rechercher des informations au-delà de vos valeurs de vos croyances ?

E34 : oui.

HB : Pouvez-vous me donner un exemple ?

E34 : mes réponses sont en rapport *maa* (avec) le domaine. Parce que ça fait partie aussi de de mon domaine. Par exemple, pour mes croyances, pour mon éducation, je m'y connais pas dans tout ce qui est drogue et compagnie à alcool je m'y connais vraiment pas. Et puisque je fréquentais des cas dont je m'occupais, je dois avoir des informations si des fois j'ose demander à la famille ; des fois non, je cherche toute seule.

HB : Vous pouvez me donner des exemples de cas où vous avez osé demander des ... ?

E34 : Par exemple par exemple, pendant mon interrogatoire, le patient mentionna un type de drogue que je connais pas, parce que je ça fait pas partie de ma culture. Donc, bien sûr je vais pas je vais pas mentionner devant le patient, c'est professionnel ; je vais pas mentionner que je sais pas de quoi vous parlez. Donc, à mon retour chez moi, j'ai demandé par exemple à mon frère le soir, et il m'a demandé qu'est-ce que.

HB : la raison ?

E34 : la raison où as-tu entendu cela (rire). Au boulot, un patient utilise cela, comment puis-je savoir.

HB : Et après, il a répondu à votre question ou bien ?

E34 : Oui, ouais.

HB : Pensez-vous qu'il y a une influence positive de votre milieu socioculturel sur vos pratiques d'information ? est-ce qu'il y a une influence positive de votre culture, de votre société sur la manière avec laquelle vous cherchez l'information sur la manière ?

E34 : Pourquoi ?

HB : Donc, tu cherches l'information ça, c'est personnel. Je vois pas pourquoi il y aurait l'influence socioculturelle. C'est à toi de voir ta méthodologie d'apprentissage, ta méthodologie

de de de connaissances tout simplement. Ça fait pas partie de, c'est pas la culture. L'information c'est l'information.

E34 : Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans votre évaluation des informations recherchées ? Donnez-moi des exemples.

HB : Un exemple précis mais, je peux je peux vous dire que je suis plus ou moins dans mon raisonnement dans mon raisonnement, je suis influencée par ma culture. et je le vois tous les côtés.

E34 : Pouvez-vous me donner un exemple relatifs à vos recherches d'informations de santé, à votre usage de ces applications de santé ? un exemple où vous avez senti que voilà, votre culture vous a influencé pour faire ceci ou pour faire cela, ou bien pour ne pas faire ceci ou pour ne pas faire cela.

HB : Pensez-vous qu'un usager qui a une bonne culture numérique pourrait bien chercher et vérifier la fiabilité des informations de santé ?

E34 : La fiabilité. S'il fait partie du domaine médicale ou médecin ou étudiant infirmier ou autre ; il peut juger la fiabilité. Sinon, à mon avis, côté information médicale

HB : de santé.

E34 : de santé. Les experts du domaine x ou y par exemple, expert de nutrition, il peut juger la fiabilité. Expert en sport, coach ou autre, il peut juger la fiabilité des autres voilà

HB : et pourquoi vous dites qu'ils peuvent vérifier une information de santé s'ils ont une bonne culture numérique ?

E34 : que voulez-vous dire ?

HB : c'est à dire ils ont une compétence à manipuler tout ce qui est technologique. C'est-à-dire, quelqu'un qui est à l'aise avec tout ce qui est numérique, avec les outils d'internet, avec le téléphone, le PC etc.

E34 : je vois pas si une personne qui a une bonne une bonne expertise numérique peut vérifier leur fiabilité de l'information. Donc, si tu n'es pas expert dans le domaine x ou y selon l'application, tu n'auras pas par exemple ; *ana* (moi), je suis pas, je suis pas coach, je m'y connais pas en sport, je peux pas je peux pas juger la fiabilité d'une application de fitness.

HB : A qui faites-vous confiance le plus pour l'information de l'information santé en général ?

E34 : Au Médecin.

HB : Pourquoi ?

E34 : Parce que j'ai la chance je pense de fréquenter plusieurs dans journée. Je peux avoir l'information plus facilement peut être. Le plus facile pour moi. Le plus facile et le plus fiable en même temps. Le plus facile bien sûr c'est le téléphone, c'est là c'est l'internet, mais si je fréquente des médecins chaque jour dans mon quotidien, c'est plus facile pour moi ; parce que je peux discuter tel ou tel truc. Si j'ai pas compris, je n'aurai pas recours à chercher 100000 trucs sur, alors je vais demander ça de la manière que je veux, de la langue que je veux et je vais avoir l'information plus facile dans mon cas. Sinon, c'est internet, voilà.

HB : Vous est-il arrivé de trouver des informations au hasard sur ces applications ?

E34 : Oui.

HB : Pouvez-vous vous me donner un exemple ?

E34 : Je l'avais déjà mentionné : c'est une application qui te propose chaque jour chaque jour une information quand tu te connectes. Elle te propose une information intéressante ; par exemple, parce que c'est toujours euh l'application, elle est mise à jour. Donc, elle te propose une information qui est très intéressante et utilise ; ça coûte rien. Ça prend même pas une minute et voilà tu apprends tu apprends un nouveau truc, et elle te propose si tu es intéressée de lire l'article complet ; si j'ai si j'ai assez de temps, je check.

HB : Et à part cette application, est ce qu'est-ce qu'il y a d'autres applications qui vous ont donné accès à une information par hasard ?

E34 : Non.

HB : Vous arrivent-ils de faire des recherches d'informations de santé pour d'autres personnes ?

E34 : Oui.

HB : Qui sont ces personnes ?

E34 : Ma famille.

HB : Et pourquoi le faites-vous ?

E34 : Parce que peut-être que ce qu'ils pensent que j'ai mis connais le plus.

HB : Maintenant je vais aborder la 2^{ème} partie relative aux pratiques de communication dans le domaine de la santé et je voudrais savoir : communiquez-vous sur des questions de santé au sein de ces applications ?

E34 : Non. c'est moi qui dit l'information ?

HB : Oui. Est-ce que vous communiquez avec d'autres personnes au sein de ces applications ?

E34 : Non.

HB : Pourquoi ?

E34 : Parce que je suis pas à l'aise je suis, moi je reçois l'information et *safi* (c'est tout). Je pense que je suis toujours en phase d'apprentissage et je vais, je mets du recul.

HB : Pourquoi vous dites que vous n'êtes pas à l'aise ?

E34 : Je ne sais pas. J'ai pas l'habitude de communiquer des jours même sur des réseaux sur des groupes Facebook qui discutent des informations de santé et tout, je participe pas je partage pas de commentaire. Peut-être que XXX.

HB : Et donc, vous n'avez jamais interagi avec quelqu'un sur des questions de santé ?

E34 : Pour l'instant non.

HB : Pourquoi vous dites c'est une habitude ? est-ce que c'est une habitude personnelle ou bien.

E34 : C'est personnel. J'ai l'habitude de ne pas trop discuter. Je check par exemple s'il y a des questions, je check les commentaires et tout et j'ai mon propre avis si c'est une question x ou y je trouve que je partage le même. Il y a une réponse qui a qui qui partage le même avis que moi, je passe. Sinon, j'ai pas le réflexe de communiquer ou de partager de sur les réseaux.

HB : Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans cette habitude-là ?

E34 : peut-être oui.

HB : pourquoi

E34 : je sais pas.

HB : votre culture a déjà influencé votre façon de communiquer sur des questions de santé ?

E34 : sur le réseau ?

HB : peu importe

E34 : avant de faire la médecine oui. Mais après non.

HB : pourquoi avant oui ?

E34 : parce que tu peux pas discuter tous les sujets la santé discuter n'importe lequel. Mais avant, y a des sujets que tu peux pas franchir. Mais après non. je peux discuter n'importe quel sujet avec n'importe quelle personne. Donc j'ai plus d'influence parce que c'est mon métier ça fait partie de moi mais pour les réseaux en général je non je mets du recul mais dans la vraie vie je suis à l'aise je suis plus à l'aise.

HB : Comment vous discutez ces sujets-là qui demeurent indiscutables devant la société ?

E34 : Je demande une information et on peut discuter... et en privé ! Aslan (Déjà), la personne qui te demande la question rah elle te le demande en privé.

HB : Pourquoi ?

E34 : On partage la même éducation, la même culture. On ne va pas poser la question en public devant une vingtaine de personnes. *Fhemi* (As-tu compris) ? *Rah* (C'est) la même éducation, la même culture. Elle va te prendre de côté et vous allez discuter tranquillement. *Oula* (Ou) par téléphone si c'est une copine, *oula* (ou)...*oula* (ou) un membre de la famille qui va te prendre de côté pour discuter ce genre de problèmes. Ça m'est arrivé très souvent.

HB : Vous vous rappelez d'un exemple concret ?

E34 : (Rire) Achghan goul lik (qu'est-ce que je vais te dire), je ne peux pas citer, je ne peux pas citer.

HB : Et quelles sont les barrières ou limites à ne pas dépasser lorsque vous communiquez sur des questions de santé ?

E34 : C'est alors il y a pas de barrières XXX.

HB : Pourquoi ?

E34 : Parce que si c'est XXX il n'y a pas de barrière. Les seuls les seuls les seules limites qu'on sait c'est les quelques sujets les quelques problèmes XXX mais moi non.

HB : Vous est-il déjà arrivé de parler sur des questions de santé avec des personnes étrangères ?

E34 : Ça veut dire que ?

HB : Qui ne sont pas marocaines.

E34 : Oui.

HB : Et pensez-vous qu'il y a une différence entre la manière avec laquelle vous communiquez sur des questions de santé avec ces étrangers et la manière avec laquelle vous communiquez sur des questions de santé avec vos compatriotes ?

E34 : il y a des différences culturelle.

HB : Alors, je ne parle pas ; en fait, je suis pas en train de comparer les 2 parties, mais j'aimerais bien savoir comment vous faites ou si comment dire, lorsque vous parlez avec des étrangers, est ce que c'est de la même manière que lorsque vous parlez avec vos compatriotes sur des questions de santé ou bien vous vous sentez plus libre avec les étrangers ou bien plus réservée avec les étrangers qu'avec vos compatriotes ?

E34 : Là, c'est tranquille. Peut-être que parce que ces étrangers sont mes amis. Donc, à la base, je me sens à l'aise. Donc, ça m'est égal à l'étranger ou pas. Je me sens bien. C'est tout.

HB : Pensez-vous qu'il y a une influence positive de votre milieu socioculturel sur la manière avec laquelle vous communiquez sur des questions de santé ?

E34 : Peut-être que oui ; oui.

HB : Dans quel sens ?

E34 : Peut-être que j'ai su à travers mon milieu mon milieu social, comment bien diffuser une information sans blesser sans blesser quelqu'un avec, et je parle tout le respect envers la personne. Par exemple, il y a des informations qui ne plaisent pas à la personne juste je, peut-être que j'ai su comment diffuser l'information tout court. L'information elle est là, mais la manière comment la diffuser et la faire passer diffère d'une personne à l'autre : il y a des personnes qui sont trop strictes ou qui peuvent dire un truc qui va paraître méchant. Mais c'est bon, une différence d'une personne à une autre.

HB : Vous vous rappelez d'un exemple concret où vous étiez obligée de parler de façon un peu formelle, un peu respectueuse pour ne pas blesser la personne qui est en face de vous ?

E34 : Moi ça m'est arrivé. Mais pour te raconter l'histoire, je me rappelle pas exactement parce que ça arrive ça arrive ça arrive beaucoup par exemple je sais que la personne m'avait demandé l'information et je sais que la réponse n'est pas satisfaisante. Donc, tu dois te débrouiller pour trouver le moyen le plus convenable.

HB : Pensez-vous que le taux élevé d'un alphabétisé au Maroc constituent une contrainte pour certains usagers, certaines personnes pour bien s'exprimer sur ces applications ?

E34 : Oui.

HB : Pourquoi ?

E34 : Parce que, il y a un minimum pour utiliser ces applications de santé là pour bien interpréter l'information ou la recevoir qu'on a l'information d'une manière d'une manière convenable. Par exemple, il y a des XXX avec un niveau d'études moyen ou peu importe. XXX la manière dont ils vont utiliser l'application peut être que l'information peut-être qu'ils ont mal recherché ou... il y a un problème dans tout le processus et c'est tout. Ils sont à côté de la plaque.

HB : Et lorsque vous dites il y a un minimum, selon vous quel est ce minimum ?

E34 : Je sais pas. Le niveau scolaire pour moi n'est pas un critère. Il y a des gens qui ont un niveau très moyen et qui sont très cultivés, qui savent qui savent très bien discuter ou analyser les choses ou rechercher les choses ou voilà. Pour moi, c'est pas c'est pas un critère très important.

HB : Votre expérience d'usage de ces applications de santé ne vous donne-t-elle pas une légitimité dans votre entourage ? c'est à dire après avoir utilisé ces applications, est ce que votre entourage vous considère comme une personne expérimentée en la matière ?

E34 : Non.

HB : Maintenant je vais aborder la 3e partie relative aux applications mobiles santé en tant que dispositif sociotechnique et j'aimerais savoir : Pensez-vous que le contenu de ces applications convient à vos normes et croyances culturelles ?

E34 : Pour moi il n'y a pas de relation entre les deux. Je l'ai déjà mentionné XXX.

HB : Il n'y a pas de lien entre

E34 : Une influence entre... la question ?

HB : Pensez-vous que ces applications conviennent à vos croyances et à votre culture ?

E34 : Il n'y a pas de relation entre les deux.

HB : Pourquoi ?

E34 : L'information c'est l'information. pour les croyants, les croyances. information c'est un truc qui est logique, qui est qui est *machi* (pas) indiscutable *walakin* (mais) c'est logique, près des mathématiques. C'est comme ça ; tu prends l'information et c'est à toi de te voir. Mais, tu peux pas modifier l'information selon tes croyances XXX à confondre les choses. C'est quoi le rapport entre les croyances pour la religion et l'information ?

HB : Que représente ces applications pour vous ? quelle est la place qu'elles occupent dans votre quotidien ?

E34 : Elles sont très importante *saraha* (à vrai dire), parce que parce que ça te fait gagner du temps.

HB : Une place très importante dans quel sens ?

E34 : Il y a des trucs, tu ne fais pas attention, par exemple. Ça passe inaperçu. Alors que l'application, elle est là. Elle peut te rappeler des choses ; elle peut te rappeler du nombre de pas que tu as faits ; elle peut te rappeler ton activité physique. Elle peut, elle peut faire le suivi automatiquement sans faire d'efforts, sans y penser pour un contrôle ou je sais pas, hebdomadaire et tout. Ça aide XXX j'ai donné l'exemple de l'activité physique.

HB : Pensez-vous qu'elles sont indispensables dans votre quotidien ?

E34 : Pas vraiment.

HB : Pourquoi ?

E34 : ce que tu veux, si tu es seul ou tu as assez de temps de faire des programmes tout seul, ou de te rappeler de certaines choses tout seul, tu peux le faire de manière ou d'une autre. Mais les applications, ça peut faire la tâche.

HB : Si vous désinstallez ces applications, est ce qu'elles vont vous manquer ?

E34 : Oui (rire).

HB : Pourquoi ?

E34 : Parce que là je suis pas, je suis pas disciplinée. Je me rappelle, je j'oublie souvent des trucs surtout l'application de cycle menstruel, c'est très important, c'est vraiment très important. Et des fois peut-être, j'aurais besoin de formation telle ou telle, j'aurais peut-être un problème physique ou je vais tomber malade je j'irai chez mon gynéco, et je sais très bien que je vais même pas me rappeler de la date du dernier siècle. Donc, c'est très facile que je vais je vais ouvrir l'application avant de donner l'information.

HB : Mais vous pouvez désinstaller Flo et télécharger une autre application ?

E34 : Je peux même avoir un bloc-notes et mentionner *hada* (ceci). Mais Flo elle est bien, à mon avis. Surtout qu'elle mentionne pas seulement au niveau du calendrier mais mentionne des symptômes et tout vu que je m'y connais. Les infos XXX quotidiennement selon le jour sont très exactes. Elle est très fiable à mon avis.

HB : Que pouvez-vous nous dire sur la présentation de ces applications sur les plateformes de téléchargement ? Si vous vous rappelez. Avant de télécharger n'importe quelle application, il y a souvent un texte de présentation de cette application sur Play Store ou App Store. Donc, est-

ce que vous avez j'ai pris la peine ou le soin de lire ce texte ou sinon, qu'est-ce que vous pouvez nous en dire ? Est-ce qu'il y a des messages qui sont véhiculés par ces applications et qui vous séduisent ? n'importe quel message. Est-ce qu'il y a des messages qui sont véhiculés par ces applications et qui ne conviennent pas à votre culture ? comment ces applications vous ont permis d'apprendre ou d'améliorer vos connaissances dans le domaine de la santé ?

E34 : Ça m'a beaucoup aidé.

HB : Comment ?

E34 : L'attache. Par exemple des fois, je trouve un besoin d'une information très rapide très rapide. Je n'ai même pas le temps de de checker sur Google ; donc, j'ai un accès très rapide. Donc, ça facilite la tâche. C'est très important. Des fois, tu n'as même pas 2 min pour ouvrir ton téléphone, déverrouiller, aller sur Google, chercher le lien convenable.

HB : Est-ce que ces applications vous ont déjà conduit un malentendu avec un médecin ou bien l'un de vos patients l'a conduit avec un malentendu avec vous avec quelqu'un ?

E34 : En fait moi-même, j'ai déjà assisté à une situation. C'est une situation et on cherchait l'information et qui sont qui sont convaincus de leur façon d'interpréter les choses. Peut-être parce que parce que la toux être signé d'une allergie. Peut-être par exemple, peut être signe d'une pharyngite ou non et peut-être que c'est pas un signe mais c'est un peu ça. Peut-être la cause de découvrir un cancer pulmonaire et toi ça fait, c'est parmi les pistes le fait que tu as que tu as trouvé. Euh là, je sais pas ça peut être un concept par exemple tu vois. Tu vas venir intrigué et dire docteur juste là j'ai fait juste là bien sûr que ça va ; faisons de moi ça fait le truc. Donc la personne va stresser pour rien. Elle est dans une dans une situation de stress, donc comme une crise d'hystérie. T'as fait une crise d'hystérie. Alors, ça peut arriver. Mais ça fait partie de de l'usage correct. Voilà.

HB : Maintenant je vais aborder la dernière partie relative à l'identité au sein de ces applications et j'aimerais savoir comment vous présentez vous sur ces applications ?

E34 : C'est-à-dire ?

HB : comment affichez-vous votre identité sur ces applications ?

E34 : *Wach* (est-ce que) anonyme ? anonyme.

HB : Pourquoi ?

E34 : Parce que c'est une habitude peut-être. Surtout, sauf les groupes Facebook y compris les groupes de santé. *Aslan* (déjà) je ne participe pas. Donc, c'est une habitude personnelle.

HB : et selon vous est-ce qu'il y a des contraintes où limites on ne pas dépasser lors de l'exposition de soi sur ses applications ?

E34 : en partageant les informations par exemple ?

HB : En vous présentant. C'est-à-dire ? qu'est-ce qu'il ne faut pas faire lorsqu'on se présente sur ces applications ? lorsqu'on affiche son identité.

E34 : Pour dire la vérité.

HB : est-ce qu'il y a des contraintes ou limites ?

E34 : simplement tu vois, tu te présentes tel que tu es, je suis Monsieur X, voilà. Et je fais ça normal : infirmier, je suis étudiante, je suis *hada* (celui-ci). Tu te présentes pas comme étant les fausses identités, c'est ça la grosse limite : on n'est pas franc. Je vais me présenter comme un étudiant en médecine, comme un médecin, la formation. XXX.

HB : Mais là maintenant vous me dites il faut se présenter comme on est, et avant vous m'aviez dit que vous avez choisi l'anonymat. Pourquoi vous ne vous présentez pas en tant que vous-même ?

E34 : Je participe pas, ça je participe pas. Je dis plus rien pour l'instant. Peut-être que je ferai ça prochaine ; mais pour l'instant, je reçois juste des informations. Je suis peut être que je sais pas pour ce message. Je me sens pas encore prête pour ça oui je sais pas.

HB : Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans votre affichage de soi sur ces applications ?

E34 : Peut-être que oui. Je sais pas.

HB : Dans quel sens ?

E34 : L'habitude, l'habitude.

HB : Et est-ce que vous savez d'où ces habitudes viennent ?

E34 : Non. Il y a des choses qui ne s'expliquent pas (rire).

HB : Par exemple ?

E34 : Je ne sais pas.

HB : Et sur ces applications, est ce que vous ne partagez vraiment rien ? d'un point de vue identité. C'est-à-dire, si une application vous demande quel est votre âge, quelle est votre taille, quel est votre poids, est ce que vous restez quand même anonyme ou bien vous les partagez ?

E34 : Ça dépend.

HB : C'est-à-dire ?

E34 : Je pense pas que je ferai ça. Je sais pas. Et il y a un truc qui bloque. Peut-être que l'influence du milieu socioculturel. Il y a un blocage tant que je trouve que je n'ai pas, je ne vais pas apporter une valeur ajoutée. Je fais du recul. A quoi bon je vais diffuser mon identité sans poster.

HB : Vous n'allez pas apporter une valeur ajoutée à l'application ou bien aux personnes qui utilisent l'application ?

E34 : Les deux. les 2 trucs sont en rapport : les usagers veulent une information correcte.

HB : mais pour Samsung Health, est ce qu'elle ne prend pas votre identité ?

E34 : Si mais, ce n'est pas comme les forums et les autres les autres applications. Samsung Health elle te prend ton identité selon ce que j'ai mis et tout. C'est confidentiel je pense.

HB : Qui vous fait dire que c'est confidentiel ?

E34 : Je sais pas (rire) mais, les forum, ce sont des informations qui sont affichées et tout. Il y a des questions, il y a des réponses, il y a des discussions. Et là, je vais pas m'afficher XXX tes informations. Mais je sais que c'est sur mon téléphone. Ça fait, c'est très personnel. Je n'ai même pas essayé.

HB : Et pour Flo ?

E34 : c'est des informations x, la date x ou y, les symptômes x... et bien sûr à tu es une femme (rire) c'est évident.

HB : Et si vous changez d'application est ce que vous allez garder la même stratégie de mise en visibilité de soi, ou bien vous allez changer d'identité numérique sur ces applications ?

E34 : Je pense que c'est ma personnalité, c'est des habitudes. Qu'est-ce que je vais changer ? Je vais changer de ma façon de de de d'y penser au niveau de toutes les applications ? je pense que ça fait pas je sais pas question j'ai une application ou de téléphone.

HB : C'est question de quoi ?

E34 : De manière dont tu penses.

HB : Pourquoi vous avez dit que c'est une question de mentalité ?

E34 : Il y a des gens qui font pas confiance même aux réseaux sociaux. Ils n'ont même pas de photo de profil ou la mettre sur WhatsApp. C'est c'est très personnel, c'est juste pour les gens qui entendent numéro de téléphone. Il mettent pas en photo de profil ou leur vrai nom ou leur Gmail affiche leur vrai nom, la vraie identité. c'est variable *kola wahd w kofach kay feker* (chacun pense à sa manière).

HB : Comment définissez-vous les données personnelles ?

E34 : les informations qui identifient.

HB : qui identifient qui ?

E34 : moi-même (rire).

HB : comment définissez-vous les données personnelles de santé ?

E34 : L'âge, le genre, le poids, la taille, tout ce qui va avec les habitudes peut-être.

HB : habitudes en termes de quoi ?

E34 : je sais pas, habitude alimentaire, habitude toxique peut-être, tabagisme.

HB : Quelles sont les situations où vous partagez vos vraies données personnelles de santé avec ces applications ? quelles sont les situations où vous partagez vos vraies données personnelles de santé sur ces applications que vous utilisez ?

E34 : les données de santé que je consulte ? bien sûr.

HB : je parle des situations.

E34 : des situations ? si tu veux checker un truc et par exemple bien sûr Flo je vais donner les données exactes.

HB : pourquoi ?

E34 : parce que ça donne une information très précise c'est précis si je ne donne pas l'information exacte à quoi bon ? pourquoi je vais utiliser l'application ? ou une application concernant l'alimentation, lui donner les données exactes.

HB : et vous donnerez également les mêmes données personnelles ou bien vous allez changer ? c'est-à-dire, vous venez de me dire que pour vous, les données personnelles ce sont les données qui permettent de vous identifier. Donc, quelles seraient les situations où vous allez partager également vos vraies données personnelles ?

E34 : si je vais diffuser une information, si je suis prête à diffuser une information ou une recherche ou non. Je sais pas, une réponse à une question dans une app, sur une application. Je vais me présenter parce que la personne qui reçoit l'information a besoin d'être ... de faire confiance.

HB : rassurée ?

E34 : oui. Dans ce cas, je vais me présenter et la personne est libre de...

HB : Quelles sont les situations où vous allez partager une fausse identité ?

E34 : Genre pourquoi, pour quel but ?

HB : Ou bien des fausses données personnelles avec ces applications bien sûr ?

E34 : Je n'ai jamais fait ça.

HB : Pourquoi ?

E34 : Je trouve pas avec. Peut-être je vais me présenter XXX mais une fausse identité, je trouve pas l'intérêt de de de faire ça.

HB : Ces applications de santé vous poussent-elles à partager davantage vos données personnelles ? est-ce que vous sentez que ces applications vous poussent à partager encore et encore vos données personnelles ?

E34 : Non.

HB : Pourquoi ?

E34 : XXX sans fondement. Ouais.

HB : Si vous acceptez volontiers de partager vos données personnelles avec ces applications, comment expliquez-vous ça ?

E34 : On peut toujours changer sa vie. Peut-être que si regarde un sujet qui qui m'intéresse ou j'ai trouvé que je peux je peux donner une information très intéressante, j'ai trouvé une valeur ajoutée, et peut être une personne qui a besoin d'un savoir, je peux aider. Ou c'est une application personnelle et j'ai vraiment besoin de l'information que je vais recevoir et cette application nécessite mes données personnelles, je vais le faire au besoin.

HB : et si vous refusez de partager vos données personnelles, comment expliquez-vous ça ?

E34 : c'est une question d'influence. Comme croyance culturelle dans la société marocaine peut être qui ; des informations vont être diffusées si tu partages tes photos, on va te présenter ces photos ou des trucs comme ça et tu te trouves influencé indirectement peut-être. Ou par exemple, c'est un exemple culturel par exemple, il y a il y a des gens ma famille et ma famille et ça m'a il fait partie de cette catégorie qui peuvent même pas acheter un téléphone deuxièmement main. C'est toujours peur des trucs de variété. Peut-être que cette influence plus ou moins.

HB : si ces applications vous informaient clairement des finalités d'usage de vos données personnelles, continueriez-vous de les utiliser ? si ces applications vous disent clairement ce qu'elles font de vos données personnelles ?

E34 : Peut-être que je vais arrêter de l'utiliser.

HB : Pourquoi ?

E34 : c'est ça la raison selon la raison selon le texte affiché ça dépend de la situation.

HB : Est-ce que vous considérez que ces applications abusent de vos données personnelles ? c'est à dire elles abusent où exploitent vos données personnes ?

E34 : Non. Je crois non.

HB : Qu'est-ce qui vous préoccupe par rapport à la protection de vos données personnelles ?

E34 : Je ne sais pas.

HB : Que pouvez-vous nous dire sur les conditions générales d'utilisation de ces applications ?

E34 : le texte affiché ? je ne le lis pas (rire)

HB : pourquoi ?

E34 : c'est trop long. Je pense que c'est fait exprès je suis convaincue que c'est fait exprès parce que personne ne le lit presque en général.

HB : est-ce qu'il y a quelque chose qui pourrait arriver est briser votre confiance à l'égard de ces applications ? parce que vous venez de me dire tout à l'heure que pour Flo, pour Samsung Health, vous leur faites confiance parce que ça reste personnel donc pour vous et ce qu'ils pourraient quelque chose voilà qui arrive et qui pourrait briser cette confiance ?

E34 : si ça demande des informations très personnelles par exemple l'identité le nom, le prénom par exemple. Si elle demande la permission ou l'autorisation de partager cela avec l'utilisateur par exemple. Ou qui demande l'accès d'autres applications mobiles par exemple, demande l'accès au message à la galerie, contact, je sais pas. Là, je vais me poser des questions.

HB : Vous n'avez jamais vérifié s'ils font ça ou pas ?

E34 : normalement il font une demande que j'ai fréquenté et je refuse surtout l'accès photo, caméra.

HB : Est-ce que vous êtes consciente que vous laissez des traces numériques derrière vous après chaque usage de ces applications ?

E34 : Je ne sais pas.

HB : Avant de terminer l'entrevue est ce que vous avez des questions à rajouter, quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir ?

E34 : Non.

HB : Merci X pour votre temps accordé à cette entrevue et je vous souhaite un très bon courage dans votre carrière.

VII.XXXV Entretien avec E35, Femme, 54 ans, usagère des applications mobiles de suivi du cycle menstruel Flo, de nutrition Le Secret du Poids et d'actualité de santé Club Doctissimo

Date et lieu de l'entretien : le 18/05/2022 à Salé

Nom de l'interviewer (transcripteur) : BOUMHAOUAD Hatim.

Interviewée : E35 ; **Sexe :** Femme ; **Age :** 54 ans ; **Fonction :** Femme au foyer.

Durée : : 47:25mn.

HB : Alors, bonjour X. Tout d'abord, merci pour le temps que vous accordez à cette entrevue qui s'inscrit dans le cadre de ma thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication. En effet, je m'intéresse aux activités d'information et de communication des usagers des applications mobiles de santé au Maroc. Votre perception, votre avis personnel et expérience en la matière nous intéressent. Avant de commencer cet entrevue, acceptez-vous qu'elle soit enregistrée ? Sachant bien que son traitement sera totalement anonyme et dans le respect de la déontologie de la recherche.

E35 : Bonjour Hatim, aucun problème pour l'enregistrement.

HB : Alors, dans un premier temps, j'aimerais que vous vous présentiez brièvement. C'est-à-dire, quel est votre âge, votre métier, votre niveau d'étude, etc. ?

E35 : Bon, je suis X, j'ai 54 ans, je travaille à la maison comme disent les Marocains. Je m'occupe de ma petite famille et je n'ai pas pu poursuivre mes études pour des raisons familiales : j'ai uniquement le brevet qui était à l'époque la dernière année du collège.

HB : Et comment vous avez appris à parler la langue française ? Car je vois que vous vous exprimez bien.

E35 : J'ai eu la chance d'avoir une famille qui veille sur l'éducation de ses enfants. (Silence) Chez nous à la maisons, c'était toujours des chaînes de télévision françaises. Donc, elles m'ont permis de pratiquer cette langue.

HB : Alors, nous allons commencer par la première partie de cet entretien et je vais aborder vos pratiques d'information dans le domaine de la santé. J'aimerais savoir, vous informez-vous sur des informations de santé en général ?

E35 : Oui, bien-sûr. Je suis l'actualité de santé à travers les réseaux sociaux, la télé, les applications mobiles, internet...

HB : Dans quelles situations cherchez-vous ces informations ? Pouvez-vous me donner des exemples concrets ?

E35 : Bah, à chaque fois qu'un besoin de santé se présente, je vais chercher l'information. Si mon fils est malade, je vais chercher tout type d'information pour qu'il guérisse. Je vais chercher tout d'abord des informations dans des sources reconnues que j'utilise souvent ; et après, si je ne trouve pas de réponse, je vais chercher ailleurs sur Google par exemple ou d'autres sources.

HB : Que voulez-vous dire par « sources reconnues » ?

E35 : Des sources fiables où je vais trouver de bonnes informations.

HB : Et comment mesurez-vous cette fiabilité ?

E35 : Par expérience, il faut se méfier des forums ou des sources où n'importe qui pourrait publier quelque chose. C'est vrai que je n'ai pas un bon niveau d'étude, *maalich* (ce n'est pas grave) mais je fais, je fais vraiment attention à ce que je lis sur les applications et sur internet.

HB : A part votre enfant, faites-vous des recherches d'information pour d'autres personnes ?

E35 : Bien-sûr, je fais ces recherches pour moi et pour ma petite famille et des fois même pour mes sœurs ou ma mère.

HB : Pouvez-vous me raconter un exemple concret ?

E35 : Bah par exemple, ma mère souffre d'un problème dans ses poumons. Elle a une maladie chronique et je suis obligée de l'accompagner pour l'aider au quotidien. Lorsque le médecin lui donne un nouveau médicament, je cherche sur Doctissimo par exemple pour voir s'il y a déjà des réactions sur le même médicament ou s'il y a des retours d'expérience. Si oui, je partage l'information avec *lwalida* (ma mère) pour l'encourager et cela me soulage puisque les bons retours d'expérience montrent que ma mère est dans la bonne voie pour guérir. Je peux également informer son médecin lors de la consultation qu'un médicament a des effets sur les personnes âgées pour s'assurer qu'il a prescrit le bon remède. Pour une femme marocaine, nous sommes obligées de prendre soin de notre famille. *Nfekrou f rasna w nfekrou fihom* (On pense à nous-mêmes et aux autres).

HB : Quelles sont les applications de santé que vous utilisez ? Et depuis quand vous les utilisez ?

E35 : J'utilise Flo, et Le Secret du Poids et Club Doctissimo. Je ne me rappelle pas depuis quand exactement mais pour Doctissimo, je l'utilisais depuis qu'il était uniquement sur le web. Une fois ils ont mis l'application, je l'utilise beaucoup car c'est plus pratique et rapide pour moi parce que je suis toujours sur mon téléphone. Alors que sur internet, il faut que j'allume le pc et avoir internet à la maison. Pour euh, Flo et Le Secret du Poids, je crois que depuis que j'ai acheté un smart phone, je crois depuis 5 ou 6 ans.

HB : Avez-vous déjà abandonné l'usage d'une application mobile de santé ?

E35 : Pas pour le moment. J'utilise ces trois applications depuis longtemps et c'est tout.

HB : Comment avez-vous appris à utiliser ou à manipuler ces applications de santé ?

E35 : La vérité, ça m'a pris beaucoup de temps. Je ne suis pas habituée aux technologies et je n'ai pas étudié cela à l'école puisque j'appartiens à l'ancienne génération. Bah, j'installe l'application, je fais quelques manipulations, si j'ai commis des erreurs, je désinstalle et je réinstalle pour recommencer à zéro. Je sais que je n'utilise pas à 100% ces applications mais je fais de mon mieux et j'utilise le plus important. Par exemple, *nahsseb* (calculer) les calories consommées durant la journée et lire les échanges sur un sujet de santé.

HB : Quelles informations attendez-vous à trouver dans ces dispositifs ?

E35 : Des informations fiables et simples, puisque je n'ai pas un bon niveau d'étude. Pour éviter de me tromper ou de causer un problème à ma petite famille, je préfère des informations simples à comprendre et à appliquer.

HB : Pouvez-vous me donner un exemple.

E35 : Si je cherche *chi dwa* (un remède) naturel sur Doctissimo, je préfère lire une recette qui est facile et raisonnable en termes d'efficacité pour en bénéficier.

HB : Et comment savez-vous qu'elle est efficace avant de la consommer ?

E35 : Bah je peux chercher les bienfaits des composantes sur Le secret du Poids ou sur internet. Je ne me limite jamais d'une seule source d'information. Je compare et je compare pour vérifier la fiabilité et je vois les expériences des autres sur YouTube également.

HB : Donc, vous utilisez YouTube aussi pour des besoins de santé ?

E35 : Bien-sûr. Je regarde des, les tutoriels, les recettes et des vidéos sur une maladie que mon fils ou, euh à celle de ma mère. Il m'a permis d'apprendre beaucoup de choses en santé. Et souvent, j'aime bien euh, consulter les vidéos au lieu de lire tout un article. Elles me permettent d'apprendre rapidement.

HB : A part YouTube, utilisez-vous d'autres sources d'information ou applications en parallèle ?

E35 : Non. Comme je vous ai dit : en cas de besoin, je consulte plusieurs sites que Google me donne.

HB : Est-ce que vous vous rappelez de ces sites ?

E35 : Non, mais à chaque fois que je vois un site qui commence par « santé » ou qui affiche ce mot dans son adresse, je le consulte. C'est mieux que de consulter les sites qui ne sont pas fiables.

HB : Vous est-il arrivé de trouver des informations contradictoires au sein de ces trois applications ?

E35 : Parfois, oui. Surtout l'application Doctissimo. Dans sa partie forum, tout le monde peut publier ce qu'il veut. Et des fois, le contenu n'est pas juste. Pour le Secret du Poids, les calories ou les aliments sont universels, donc c'est presque fiable tout le temps. Pour Flo, ça dépend ; des fois elle ne me donne pas la date exacte d'ovulation.

HB : Et est-ce que vous faites, pardon. Qu'est-ce que vous faites lorsque vous êtes devant des informations contradictoires ?

E35 : Comme j'ai dit avant, je compare et je compare... Je fais un maximum de comparaisons avec des sites internet, pour m'assurer que l'information est fiable.

HB : Comment cherchez-vous des informations de santé sur ces applications ?

E35 : Bah pour le Secret du Poids, je remplie les champs par la quantité des aliments et elle me donne le nombre de calories. Je peux mentionner un objectif de poids à atteindre et je respecte ce que l'application me dit de faire après ; c'est-à-dire, je ne vais pas dépasser un nombre journalier de calories et je ne vais pas manger certains produits. Pour Flo, je lui donne la période de règle et elle me dit quand j'aurai l'ovulation. Pour l'application Doctissimo, je cherche ce qui m'intéresse, soit par la barre de recherche ou par les rubriques.

HB : Y a-t-il quelque chose qui peut vous contraindre lors de vos recherches d'informations de santé ?

E35 : Des problèmes techniques, je pense. Puisque je ne suis pas quelqu'un qui, qui maîtrise l'utilisation des technologies, j'ai des fois des soucis. Si par exemple, je ne sais pas comment ajouter une information sur Flo ou si une application fait une mise à jour, cela me perturbe.

HB : Et qu'est-ce que vous faites dans ce cas ?

E35 : Je demande à mon mari de m'aider. Sinon à mes enfants si c'est l'application Le Secret du Poids. Et sincèrement, des fois je prends l'information telle qu'elle est, en attendant que quelqu'un m'aide techniquement. Je n'ai pas le choix.

HB : Pourquoi précisément vos enfants ? Pourquoi précisément vos enfants vous aident lorsqu'il s'agit du Secret du Poids ?

E35 : Je ne peux pas leur donner l'application Flo, c'est *Hchouma*. Même l'application Doctissimo. S'ils voient une publicité ou un sujet intime, je serai très embarrassée. Donc, je préfère que mon mari m'aide pour apprendre à manipuler Flo et Doctissimo.

HB : Avez-vous des barrières ou limites à ne pas dépasser lorsque vous cherchez des informations de santé ?

E35 : Certes, je n'ai pas. J'ai une conviction que rien ne devrait être une barrière lorsqu'il s'agit de la santé. Mais, je dois m'adapter au milieu où je vis. Si je suis intéressée pas des recherches sur les relations euh charnelles par exemple, je n'oserai pas faire cela devant ma famille ou mes amis. C'est très risqué car ça va nuire à mon image et à ma petite famille. Ils vont leur dire que votre maman est, est perverse comme on dit en marocain (l'interviewée n'ose pas dire le l'équivalent du mot perverse en dialecte marocain)...

HB : Selon vous, quelles sont les spécificités de la culture marocaine ? Comment vous vous reconnaissez appartenir à ce pays ?

E35 : Je dirai que c'est un milieu caractérisé par la pudeur, le respect de la religion musulmane, le respect de l'autorité familiale et parentale, et beaucoup d'interdits et de sacrés. Des fois, même si on n'est pas d'accord sur certaines choses au sein de la société, comme par exemple les relations sexuelles en dehors du mariage qui sont religieusement et juridiquement interdites, nous sommes obligés de vivre conformément aux règles sociales. Je pense que la société et l'Etat nous obligent à vivre dans un monde conservateur qui euh ne convient plus à beaucoup de personnes. Mais bon, pour ne pas avoir de problèmes avec mon entourage, je me conforme à ces règles sociales.

HB : Vous arrive-t-il de refuser de chercher des informations ? Si oui, quelles sont les raisons de ce refus ? Et quelles sont vos alternatives ?

E35 : Comme je viens de dire, je ne peux pas faire des recherches sur des sujets intimes si je suis dans le séjour avec ma petite famille... *Khasni nkon bohdi* (Il faut que je sois seule), à l'abri des regards. Mais pour Le Secret du Poids, tant qu'il s'agit des calories quotidiennes, je peux l'utiliser là où je veux. Au contraire, des fois, des proches s'intéressent à cette application et me demandent ce que c'est et à quoi ça sert. Mais pour des recherches d'informations sur Flo, je les fais soit entre femmes ou avec mon mari, soit seule. Le sujet des règles est mal vu alors que c'est humain.

HB : Et quelles sont vos alternatives lorsque vous êtes devant ces contraintes ?

E35 : J'attends être seule. On n'a pas le choix !

HB : Au cas où vous avez un besoin informationnel urgent et important qui ne peut être satisfait par votre entourage ou devant vos proches, comment faites-vous pour répondre à ce besoin ?

E35 : Je peux demander à mon médecin par exemple. Je vais chercher sur internet ou demander des informations auprès euh des amis qui ont, qui sont ouverts d'esprit et qui ne vont pas me juger.

HB : Vous vous rappelez d'une situation pareille ?

E35 : Heu, pas pour le moment.

HB : Pensez-vous qu'il y a une influence positive de votre milieu socioculturel sur vos pratiques d'information ?

E35 : Je dirai la solidarité. Dieu merci, nous vivons dans des communautés très soudées. Donc, cela implique que nous pouvons euh compter sur plusieurs personnes de notre entourage et de notre famille. Pour des questions de santé, il faut juste euh s'adresser à des personnes qui ne vont pas vous juger pour éviter d'être mal à l'aise. Pour mon cas, je peux compter sur mon mari ou ma sœur car ils sont assez ouverts d'esprit.

HB : Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans votre évaluation des informations recherchées ?

E35 : Tant qu'elle influence la manière avec laquelle je cherche une information, elle peut influencer mon évaluation de cette information. Certainement, je serai plus à l'aise si euh je trouve une information qui convient à ma culture et à ma religion. Par exemple, j'avais lu que la bière est bonne pour se soigner de la chute des cheveux. Déjà, je ne peux pas, en tant que femme mariée aller acheter une bière ; et deux, je ne pourrai pas faire cela à la maison. Imaginez si mes enfants ou mon mari ou ma famille me voient avec une bouteille de bière, quelle serait leur réaction (rire) ? Ils ne vont certainement pas me croire que c'est pour mes cheveux. Donc, si je trouve un autre remède pour la chute des cheveux, un remède qui respecte ma culture et le milieu où je vis, je vais certainement le privilégier.

HB : Pensez-vous qu'un usager qui a une bonne culture numérique pourrait bien chercher et vérifier la fiabilité des informations de santé ?

E35 : Bien-sûr que oui ! Comme je vous ai dit, avec mon niveau d'étude et puisque je fais partie de l'ancienne génération, j'ai toujours des problèmes avec les technologies. Si j'étais formée à leur utilisation, j'allais bien les exploiter et bien vérifier les informations qu'elles me proposent, sans que je casse la tête des autres pour m'aider à faire cela.

HB : À qui faites-vous confiance le plus pour l'information de santé ?

E35 : À mon médecin.

HB : Pourquoi ?

E35 : Bah, c'est clair : il a fait des études pour soigner les gens. C'est la bonne personne à donner des conseils. Et lorsqu'on a une maladie grave, on ne va pas s'amuser à chercher sur des applications. La médecine traditionnelle est la mieux placée pour nous guérir. Les applications, c'est juste pour nous aider à guérir et à prendre soin de nous.

HB : Vous est-il arrivé de trouver des informations au hasard sur ces applications ?

E35 : Oui, très souvent. Des fois, si je cherche la valeur nutritive d'un fruit, ou si je mentionne que j'ai mangé quelque chose, je vois des vidéos sur des recettes sur YouTube qui parlent de la même chose. Et des fois, ces vidéos m'aident puisque je ne pense pas à certaines choses mais ces propositions tombent au bon moment.

HB : Pouvez-vous me donner un exemple ?

E35 : Une fois, je ne me rappelle plus quel légume je cherchais, et lorsque j'ai ouvert YouTube, il y avait une vidéo qui expliquait comme quoi il faut euh fermenter ce légume pour euh bénéficier de ses bienfaits. J'ai appliqué la vidéo et ça a donné un bon résultat.

HB : Maintenant je vais aborder la deuxième partie relative aux pratiques de communication, et j'aimerais savoir : Communiquez-vous sur des questions de santé au sein de ces applications ?

E35 : Oui, sur l'application de Doctissimo.

HB : Discutez-vous uniquement avec des femmes sur cette application ?

E35 : Pas sur cette application, mais sur des groupes Facebook oui. Je suis abonnée à des groupes de femmes.

HB : Comment savez-vous à qui vous vous adressez ? Et pourquoi vous utilisez ces groupes de femmes ?

E35 : Je crois que ce sont des femmes, car lorsqu'on s'inscrit dans ces groupes, on nous demande de photographier notre visage avec notre pièce d'identité. Donc, ce sont des femmes qui discutent. J'utilise ces groupes car il y a certains sujets que je ne pourrai pas aborder avec des hommes. Surtout au Maroc, vaut mieux discuter entre femmes que d'avoir des pervers avec nous.

HB : Décrivez-moi ces discussions (sujets discutés, règles à respecter, etc.) ?

E35 : Bah des discussions sur les rapports intimes, sur ce qu'on pourrait discuter dans la société. C'est très bénéfique car, pour moi, je vois la face cachée de notre société : Des filles qui ont eu des aventures avec des hommes et qui dévoilent cela alors qu'elles ne pourraient jamais faire cela en face à face. Et le plus important, on discute avec le maximum de respect.

HB : Et vous ? Avez-vous déjà discuté des sujets sensibles avec ces personnes ?

E35 : Jamais, je ne fais pas confiance à ces personnes. Que ce soit sur Facebook ou l'application Doctissimo, je ne sais pas à qui je m'adresse. Même si c'est un groupe de femmes, peut-être qu'il y a des faux profils.

HB : Mais vous venez de me dire qu'il faut prendre une photo avec sa carte d'identité pour prouver qui vous êtes.

E35 : Oui, mais je peux le faire et après laisser la gestion du compte à un homme ou à une autre personne qui pourrai espionner les autres. Il y a aussi des femmes qui s'amuse à faire des captures d'écran à leurs maris ou petits amis.

HB : Comment obtenez-vous des informations que vous cherchez grâce à des usagers de la même application ?

E35 : Bah je peux poser une question et lire ou réagir aux commentaires. J'ai même développé des relations virtuelles amicales avec certaines personnes qui ont le même, la même maladie que ma mère ou qui s'occupent des personnes qui ont le même problème de santé. Si j'ai une question, je peux publier par exemple « est-ce quelqu'un a déjà utilisé un médicament ? » et après je lis les commentaires ou je peux recevoir de messages privés des personnes qui ne souhaitent pas raconter leur vie devant les autres.

HB : Comment partagez-vous des informations utiles avec les usagers de la même application ?

E35 : Comme ils me donnent des informations, je dois aussi leur donner des bonnes informations si j'en ai. Bah, s'il y a un sujet de discussion, je peux faire un commentaire pour raconter mon expérience ou partager un article intéressant sur une question donnée.

HB : Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans vos échanges sur des questions de santé avec d'autres usagers ?

E35 : Je pense que oui. Déjà, il faut que je pense avant de parler. Je ne peux pas tout dire de manière spontanée et il faut toujours faire attention de la personne avec qui je parle, si elle est âgée, si c'est une amie, si c'est une amie mariée, si c'est un homme, si c'est mon mari. C'est notre culture : à chaque fois, il faut s'adapter selon la personne qui parle avec nous. Même pour poser une question sur Doctissimo, je ne peux pas le faire naturellement. Il faut poser la question poliment et de manière indirecte.

HB : Pouvez-vous me donner un exemple ?

E35 : Si par exemple j'ai un problème dans le rapport sexuel avec mon mari, je ne vais pas leur dire cela comme ça. J'ai dit qu'une amie qui m'a demandé de vous demander des informations sur ce problème ; et je vais lui transmettre vos réponses, alors que c'est moi qui est concernée.

HB : Et pourquoi vous faites cela ?

E35 : Bah, c'est comme ça. Ma culture m'a appris d'être discrète dans mes relations avec les autres et surtout sur des questions intimes.

HB : Quels sont les sujets que vous considérez comme *hchouma* ou tabou ?

E35 : Je viens d'en citer quelques-uns, comme la sexualité dans toutes ses formes, certaines maladies contagieuses. Il ne faut pas parler de la relation homme femme, il ne faut pas parler des règles quand on en a. L'éducation sexuelle est inexistante, même pour les enfants.

HB : Quelles sont les barrières ou limites à ne pas dépasser lorsque vous communiquez sur des questions de santé ?

E35 : Bah, ces sujets tabous que je viens de citer. Il faut les aborder correctement, poliment et formellement. C'est rare que je ne le fasse pas, uniquement lorsque je suis dans une discussion où il y a des non Marocains et des non arabes. Avec les occidentaux, on peut discuter librement sans qu'il y ai de problèmes. Je suis plus à l'aise avec eux.

HB : Comment savez-vous que ce sont bien des occidentaux ?

E35 : ça se voit à partir de la façon de communiquer et au moment où je ne vois pas de jugements dans les commentaires, je me dis que ce ne sont pas des compatriotes. Pas mal de fois, je lis les commentaires et lorsque je ne trouve pas de jugement, je peux intervenir en racontant une expérience personnelle sans langue de bois.

HB : Pouvez-vous me donner un exemple ?

E35 : La dernière fois, j'ai raconté un souci dans ma relation charnelle avec mon mari. Il s'est avéré que plusieurs femmes ont *nafs lmouchkil* (le même souci). Si c'était des Marocains, on allait me juger ou je n'allais même pas pouvoir m'exprimer librement. Avec ces étrangers, je me sens vraiment à l'aise dans la communication et je ne me mets pas de limite avec eux.

HB : Pensez-vous qu'il y a une influence positive de votre milieu socioculturel sur vos pratiques d'information ; plutôt sur vos pratiques de communication ?

E35 : Je ne crois pas. Tant que nous vivons dans tout est discret et tout est *hchouma*, il n'y a pas d'influence positive. On est réprimé par la société, par la culture, par la religion. Et on est obligé de les respecter pour éviter les problèmes.

HB : Dans votre usage de plusieurs applications de santé, communiquez-vous les informations de la même manière ?

E35 : Non pas forcément. Pour Flo par exemple, si je communique avec l'assistant je suis très sincère et spontanée car je sais que c'est un robot. Mais avec la communauté, soit je consulte les échanges soit je communique avec méfiance. Si un jour je souhaite tomber enceinte, je ne vais pas le dire comme ça à la communauté. Alors qu'avec le robot, je n'ai pas de problème. C'est la même chose sur l'application de Doctissimo : je pense avant de parler.

HB : Parlez-moi des échanges entre les usagers de ces applications ?

E35 : Bah des échanges comme les autres. On échange des informations de santé, on s'entraide, *kan htarmou* (on respecte) tout le monde sinon les administrateurs vont bloquer notre connexion. Il y a toujours *lihtiram* (le respect) comme principale règle de discussion.

HB : Est-ce qu'il y a eu des malentendus entre les usagers dans ces échanges ?

E35 : Je ne dirai pas des malentendus mais des jugements. J'ai comme principe qu'il ne faut pas juger les autres. Chacun a le droit de faire ce qu'il veut et à chacun sa vie et ses conditions de vie. Lorsqu'on juge une fille parce qu'elle est tombée enceinte et elle veut avorter, on va la traumatiser et peut-être qu'elle ira avorter chez les charlatans par peur de la société. Malheureusement, on vit dans une société qui nous importe une manière d'agir et de penser.

HB : Pensez-vous que le taux élevé d'analphabétisme au Maroc constitue une contrainte pour certains usagers pour bien s'exprimer dans ces applications ?

E35 : Bien-sûr que oui. Déjà moi j'ai parfois du mal à manipuler ces applications. Impossible de les utiliser correctement si on ne comprend pas ce que l'application nous demande de faire.

HB : Votre expérience d'usage des applications de santé ne vous donne-t-elle pas une légitimité dans votre entourage ?

E35 : Bien-sûr. Déjà pour *lwalida* (ma mère), je suis sa référence car elle ne comprend rien en tout ce qui est numérique et information sur internet. Pour mes enfants aussi puisque c'est moi la responsable de leurs soins. Pour mon mari, je dirai que non car lui il a fait des études supérieures. Donc, si je lui recommande quelque chose que j'ai vue sur une application, il me demande si j'ai bien vérifié que c'est vrai et après, s'il est intéressé, il va faire ses recherches.

HB : Maintenant je vais aborder la troisième partie relative aux applications mobiles en tant que dispositifs numériques et j'aimerais savoir, pensez-vous que le contenu de ces applications convient à vos normes et croyances socioculturelles ?

E35 : Tant que ces applications abordent des sujets qui sont tabous dans la société marocaine, bien-sûr qu'elles ne conviennent pas à ma culture. Sauf pour *Le Secret du Poids* qui ne fait que donner des chiffres, c'est-à-dire des valeurs nutritives des aliments. Donc ces chiffres n'ont rien à voir avec la culture ou la religion. C'est comme les mathématiques. Mais pour les deux autres, tant qu'il s'agit des règles des femmes et d'une application où je peux poser n'importe quelle question ou bien me renseigner sur n'importe quel sujet ; dans ce cas, elles ne sont pas convenables à ma culture.

HB : Que représentent ces applications pour vous ?

E35 : Je dirai *bawsala* (une boussole) qui me guide ou quelque chose qui m'accompagne dans mon quotidien. Si par exemple je veux faire un régime, je le signale à l'application et elle va me donner les conseils nécessaires, et ne pas dépasser un nombre de calories par jour. Donc, au lieu de consulter un nutritionniste, je peux utiliser cette application pour m'accompagner.

HB : Est-ce qu'elles sont devenues indispensables dans votre quotidien ?

E35 : Je dirai oui, puisque je m'en sers tous les jours pour différents besoins, que ce soit mes besoins de santé ou bien ceux de ma famille ou de ma mère.

HB : Si vous désinstallez ces applications, est-ce qu'elles vont vous manquer ?

E35 : Oui, oui. Tant qu'elles me facilitent la vie et la gestion de ma santé et la santé de mes proches, je crois que je devrai les utiliser et les garder sur mon téléphone.

HB : Que pouvez-vous me dire sur la présentation de ces applications sur Play Store ?

E35 : Bah, comme toutes les applications : on te présente l'application comme si c'était la solution à tous les problèmes. Par exemple, je me rappelle que pour *Flo*, ils disent que c'est le premier ami de la femme. Comme quoi il faut l'utiliser pour ton bien.

HB : Est-ce qu'il y a des messages qui vous séduisent ?

E35 : Pas vraiment. Je fais attention à mes choix dans la vie. Même dans les supermarchés, je ne me laisse pas séduire par leurs messages. J'ai téléchargé ces applications par besoin et non pas parce que j'ai été séduise par leurs messages.

HB : Est-ce qu'il y a des messages qui ne conviennent pas à votre culture ?

E35 : Plusieurs messages. Des fois, l'application Flo te dis que c'est le moment pour faire l'amour pour tomber enceinte. C'est culturellement pas respectueux mais l'application fait son travail. Je crois que nous sommes étrangers par rapport à l'application. Je ne crois pas que ce type de message serait mal vu en Europe.

HB : Comment ces applications vous ont permis d'apprendre ou d'améliorer vos connaissances dans le domaine de la santé ?

E35 : Bah à force d'avoir l'habitude de lire beaucoup de choses sur ces applications, j'ai mémorisé plusieurs choses. Si tu me demandes par exemple quel est le médicament utile pour mon enfant qui souffre d'une douleur d'estomac, je te dirai lequel. A force de faire plusieurs recherches durant une longue durée et pour plusieurs personnes, on développe une petite expérience. C'est comme la cuisine, à force de cuisiner plusieurs plats, on devient expert dans certaines choses.

HB : Est-ce que cela vous a déjà conduit à un malentendu avec un médecin au Maroc ? Ou au contraire, cela a suscité l'intérêt d'un professionnel de la santé ?

E35 : Avec ma mère par exemple, si j'informe son médecin que j'ai lu quelque chose sur un médicament qu'il lui a dit de prendre, des fois il est intéressé et on développe une discussion sur des sujets à cause de ce que j'ai lu.

HB : Maintenant je vais aborder la dernière partie relative à votre identité numérique sur ces applications et j'aimerais savoir comment vous présentez-vous sur ces applications ?

E35 : ça dépend de l'application. Pour le Secret du Poids, je n'ai aucun problème pour afficher mon identité puisqu'il n'y a pas d'échange avec les autres utilisateurs. Comme j'ai dit avant, ce sont uniquement des chiffres que je reçois. Mais pour Flo et Doctissimo, je préfère rester cachée.

HB : Pourquoi ?

E35 : Je n'aimerais pas être identifiée par les autres. Si je raconte quelque chose intime, quelqu'un qui me connaît peut le savoir, car je ne sais pas si cette personne utilise un pseudo ou une fausse image. Donc, je préfère rester cachée pour me protéger et protéger ma famille.

HB : Selon vous, y a-t-il des contraintes ou limites à ne pas dépasser lors de l'exposition de soi sur ces applications ?

E35 : Bien-sûr, en tant que femme mariée, il faut rester vigilante sur ces technologies. Si j'étais célibataire, je pourrai partager beaucoup de choses, mais là j'ai une famille. Si par exemple je partage une photo de moi, elle peut circuler sur internet. Si jamais un jour j'ai un problème avec quelqu'un, il peut utiliser cette photo et me mettre à côté d'un homme et lui envoyer une photo truquée. Donc, je préfère rester cachée pour le bien de ma famille et pour mon bien. Et je connais une amie qui a vécu cela et qui a eu des problèmes de couple.

HB : Qu'est-ce que vous changez dans votre identité sur ces applications ?

E35 : Les informations qui ne permettent pas de me reconnaître comme le nom, prénom, date de naissance, ville de résidence et l'âge. Pour l'application de Doctissimo, je suis obligée de

dire que je suis une femme car il y a des discussions pour femmes. Et pour Flo, c'est clair que c'est pour les femmes. Pour Le Secret du Poids, je peux leur donner l'âge, la taille et le poids, car c'est dans mon bien pour qu'on me donne la bonne quantité de nourriture à consommer.

HB : Pensez-vous que votre culture joue un rôle dans votre affichage de soi sur ces applications ?

E35 : Effectivement ! Si je vivais avec les Occidentaux, je n'aurai pas ce problème. Là-bas, ils sont tolérants et ouverts d'esprit. Au Maroc, il n'y a rien de cela. On peut te juger sur la moindre des choses. Donc, vaut mieux protéger son identité sur ces applications pour éviter les problèmes.

HB : Si vous changez d'applications, allez-vous changer d'identité numérique sur les nouvelles applications ?

E35 : Je garderai la même démarche. Si c'est une application pour moi, où il n'y a pas d'autres personnes qui peuvent me voir, je peux partager ma vraie identité. Sinon, impossible.

HB : Choisissez-vous une application qui vous permet de l'utiliser à titre anonyme ?

E35 : Oui c'est mieux. Mais dans la santé, on ne peut pas être anonyme. Il faut partager son poids ou sa taille pour avoir un bon résultat de l'application. Et si je partage plusieurs informations, quelqu'un pourrait les croiser et me reconnaître. Donc, sur ces applications, on ne peut pas être anonyme.

HB : Comment définissez-vous les données personnelles ?

E35 : C'est les données qui permettent aux autres de me reconnaître comme mon nom, prénom, l'âge, la date de naissance.

HB : Et comment définissez-vous les données personnelles de santé ?

E35 : C'est les données qui permettent aux autres de me reconnaître par mon état de santé. Par exemple, si je partage que je souffre d'une maladie ou bien je partage ma fréquence cardiaque.

HB : L'application de santé vous pousse-t-elle à partager davantage vos données personnelles ?

E35 : Je pense que pour les applications qui me donnent des chiffres, elles me poussent par les notifications. Par exemple, si j'oublie de remplir le calendrier sur Flo, elle va m'envoyer beaucoup de notifications. Et c'est pour mon bien car elle va me calculer la date des règles. C'est la même chose pour Le Secret du Poids. Mais pour Doctissimo, si je ne partage rien, je peux consulter ce que les autres partagent.

HB : Si vous acceptez volontiers que vous partagiez délibérément vos données personnelles, comment expliquez-vous cela ?

E35 : Comme je viens de dire, c'est pour mon bien. Si je ne partage pas mes données avec Flo, elle ne va pas me donner la date des règles. Qui ne tente rien n'a rien !

HB : Si vous refusez de partager vos données personnelles, comment expliquez-vous cela ?

E35 : Bah, ma culture et la société me poussent à me protéger et à protéger l'honneur de ma famille. Donc, si je refuse, c'est aussi pour mon bien et pour le bien de mes proches.

HB : Si ces applications vous informaient clairement des finalités d'usage de vos données personnelles, continueriez-vous de les utiliser ?

E35 : Oui aucun souci, de quelles finalités vous parlez ?

HB : Ce que je veux dire, c'est que si jamais l'application vous dit qu'elle utilise vos données personnelles pour faire quelque chose, continueriez-vous de l'utiliser ?

E35 : Qu'est-ce qu'elle va en faire ? Elle a besoin de mes données pour m'offrir un service. Je ne vois pas quel est le problème dans cela.

HB : Faites-vous confiance à ces applications ?

E35 : Oui, bien-sûr. Je n'ai jamais eu de problème avec eux et du coup, ils respectent la confidentialité de mes données.

HB : Est-ce qu'il y a quelque chose qui pourrait arriver et briser cette confiance ?

E35 : Bah, si je trouve que mes données sont chez une personne. Dans ce cas, je vais désinstaller l'application.

HB : Que pouvez-vous nous dire sur les conditions générales d'utilisation de ces applications ?

E35 : C'est quoi ?

HB : C'est euh les règles d'utilisation. Avant de télécharger l'application, on vous demande d'accepter ou de refuser ces conditions.

E35 : Je clique toujours sur accepter et c'est tout. Je ne me connais pas trop dans ces technologies. Donc, j'accepte pour utiliser et c'est tout.

HB : Avant de terminer l'entrevue, avez-vous quelque chose à rajouter ? Quelque chose qui manque ou sur laquelle vous voudriez revenir.

E35 : Non rien. Je trouve que votre sujet est intéressant et je vous souhaite un bon courage dans votre recherche.

HB : Merci madame.