

UNIVERSITE DE STRASBOURG
FACULTE DE MEDECINE DE STRASBOURG

ANNEE : 2021

N° : 14

THESE
PRESENTEE POUR LE DIPLOME DE
DOCTEUR EN MEDECINE

Diplôme d'état

D.E.S de Médecine Générale

PAR

EICHHAMMER NIELS

Né le 1^{er} FEVRIER 1992 à SAVERNE

INTERNAUTE SANTE : QUELS FREINS A LEURS RECHERCHES ET QUEL

OUTIL DE VULGARISATION MEDICALE LEUR PROPOSER ?

Étude qualitative réalisée auprès de 14 patients de la région Grand-Est

Président de thèse : Professeur Emmanuel ANDRES

Directrice de thèse : Docteur Carine ZUMSTEIN



1
FACULTÉ DE MÉDECINE
(U.F.R. des Sciences Médicales)

- **Président de l'Université** M. DENEKEN Michel
- **Doyen de la Faculté** M. SIBILIA Jean
- **Assesseur du Doyen (13.01.10 et 08.02.11)** M. GOICHOT Bernard
- **Doyens honoraires : (1976-1983)** M. DORNER Marc
- **(1983-1989)** M. MANTZ Jean-Marie
- **(1989-1994)** M. VINCENDON Guy
- **(1994-2001)** M. GERLINGER Pierre
- **(2001-2011)** M. LUDÉS Bertrand
- **Chargé de mission auprès du Doyen** M. VICENTE Gilbert
- **Responsable Administratif** M. BITSCH Samuel

Edition OCTOBRE 2020
Année universitaire 2020-2021

**HOPITAUX UNIVERSITAIRES
DE STRASBOURG (HUS)**
Directeur général :
M. GALY Michaël



A1 - PROFESSEUR TITULAIRE DU COLLEGE DE FRANCE

MANDEL Jean-Louis

Chaire "Génétique humaine" (à compter du 01.11.2003)

A2 - MEMBRE SENIOR A L'INSTITUT UNIVERSITAIRE DE FRANCE (I.U.F.)

BAHRAM Séiamak
DOLLFUS Hélène

Immunologie biologique (01.10.2013 au 31.09.2018)
Génétique clinique (01.10.2014 au 31.09.2019)

A3 - PROFESSEUR(E)S DES UNIVERSITÉS - PRATICIENS HOSPITALIERS (PU-PH)

PO218

NOM et Prénoms	CS*	Services Hospitaliers ou Institut / Localisation	Sous-section du Conseil National des Universités
ADAM Philippe P0001	NRP6 CS	• Pôle de l'Appareil locomoteur - Service d'Hospitalisation des Urgences de Traumatologie / HP	50.02 Chirurgie orthopédique et traumatologique
AKLADIOS Cherif P0191	NRP6 CS	• Pôle de Gynécologie-Obstétrique - Service de Gynécologie-Obstétrique/ HP	54.03 Gynécologie-Obstétrique ; gynécologie médicale Option : Gynécologie-Obstétrique
ANDRES Emmanuel P0002	RP6 CS	• Pôle de Médecine Interne, Rhumatologie, Nutrition, Endocrinologie, Diabétologie (MIRNED) - Service de Médecine Interne, Diabète et Maladies métaboliques / HC	53.01 Option : médecine Interne
ANHEIM Mathieu P0003	NRP6 NCS	• Pôle Tête et Cou-CETD - Service de Neurologie / Hôpital de Hautepierre	49.01 Neurologie
ARNAUD Laurent P0186	NRP6 NCS	• Pôle MIRNED - Service de Rhumatologie / Hôpital de Hautepierre	50.01 Rhumatologie
BACHELLIER Philippe P0004	RP6 CS	• Pôle des Pathologies digestives, hépatiques et de la transplantation - Serv. de chirurgie générale, hépatique et endocrinienne et Transplantation / HP	53.02 Chirurgie générale
BAHRAM Seiamak P0005	NRP6 CS	• Pôle de Biologie - Laboratoire d'Immunologie biologique / Nouvel Hôpital Civil - Institut d'Hématologie et d'Immunologie / Hôpital Civil / Faculté	47.03 Immunologie (option biologique)
BALDAUF Jean-Jacques P0006	NRP6 NCS	• Pôle de Gynécologie-Obstétrique - Service de Gynécologie-Obstétrique / Hôpital de Hautepierre	54.03 Gynécologie-Obstétrique ; gynécologie médicale Option : Gynécologie-Obstétrique
BAUMERT Thomas P0007	NRP6 CS	• Pôle Hépato-digestif de l'Hôpital Civil - Institut de Recherche sur les Maladies virales et hépatiques / Faculté	52.01 Gastro-entérologie ; hépatologie Option : hépatologie
Mme BEAU-FALLER Michèle M0007 / PO170	NRP6 NCS	• Pôle de Biologie - Laboratoire de Biochimie et de Biologie moléculaire / HP	44.03 Biologie cellulaire (option biologique)
BEAUJEUUX Rémy P0008	NRP6 CS	• Pôle d'Imagerie - CME / Activités transversales • Unité de Neuroradiologie interventionnelle / Hôpital de Hautepierre	43.02 Radiologie et imagerie médicale (option clinique)
BECMEUR François P0009	NRP6 NCS	• Pôle médico-chirurgical de Pédiatrie - Service de Chirurgie Pédiatrique / Hôpital Hautepierre	54.02 Chirurgie infantile
BERNA Fabrice P0192	NRP6 CS	• Pôle de Psychiatrie, Santé mentale et Addictologie - Service de Psychiatrie I / Hôpital Civil	49.03 Psychiatrie d'adultes ; Addictologie Option : Psychiatrie d'Adultes
BERTSCHY Gilles P0013	RP6 CS	• Pôle de Psychiatrie et de santé mentale - Service de Psychiatrie II / Hôpital Civil	49.03 Psychiatrie d'adultes
BIERRY Guillaume P0178	NRP6 NCS	• Pôle d'Imagerie - Service d'Imagerie II - Neuroradiologie-imagerie ostéoarticulaire-Pédiatrie / Hôpital Hautepierre	43.02 Radiologie et Imagerie médicale (option clinique)
BILBAULT Pascal P0014	RP6 CS	• Pôle d'Urgences / Réanimations médicales / CAP - Service des Urgences médico-chirurgicales Adultes / Hôpital de Hautepierre	48.02 Réanimation ; Médecine d'urgence Option : médecine d'urgence
BLANC Frédéric P0213	NRP6 NCS	- Pôle de Gériatrie - Service Evaluation - Gériatrie - Hôpital de la Robertsau	53.01 Médecine interne ; addictologie Option : gériatrie et biologie du vieillissement
BODIN Frédéric P0187	NRP6 NCS	• Pôle de Chirurgie Maxillo-faciale, morphologie et Dermatologie - Service de Chirurgie Plastique et maxillo-faciale / Hôpital Civil	50.04 Chirurgie Plastique, Reconstructrice et Esthétique ; Brûlologie
BONNEMAINS Laurent M0099 / PO215	NRP6 NCS	• Pôle médico-chirurgical de Pédiatrie - Service de Pédiatrie 1 - Hôpital de Hautepierre	54.01 Pédiatrie
BONNOMET François P0017	NRP6 CS	• Pôle de l'Appareil locomoteur - Service d'Orthopédie-Traumatologie du Membre inférieur / HP	50.02 Chirurgie orthopédique et traumatologique
BOURCIER Tristan P0018	NRP6 NCS	• Pôle de Spécialités médicales-Ophtalmologie / SMO - Service d'Ophtalmologie / Nouvel Hôpital Civil	55.02 Ophtalmologie
BOURGIN Patrice P0020	NRP6 CS	• Pôle Tête et Cou - CETD - Service de Neurologie - Unité du Sommeil / Hôpital Civil	49.01 Neurologie
Mme BRIGAND Cécile P0022	NRP6 NCS	• Pôle des Pathologies digestives, hépatiques et de la transplantation - Service de Chirurgie générale et Digestive / HP	53.02 Chirurgie générale

NHC = Nouvel Hôpital Civil HC = Hôpital Civil HP = Hôpital de Hautepierre PTM = Plateau technique de microbiologie

NOM et Prénoms	CS*	Services Hospitaliers ou Institut / Localisation	Sous-section du Conseil National des Universités
BRUANT-RODIER Catherine P0023	NRP6 CS	• Pôle de l'Appareil locomoteur - Service de Chirurgie Plastique et Maxillo-faciale / HP	50.04 Option : chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
Mme CAILLARD-OHLMANN Sophie P0171	NRP6 NCS	• Pôle de Spécialités médicales-Ophthalmologie / SMO - Service de Néphrologie-Transplantation / NHC	52.03 Néphrologie
CASTELAIN Vincent P0027	NRP6 NCS	• Pôle Urgences - Réanimations médicales / Centre antipoison - Service de Réanimation médicale / Hôpital Hautepierre	48.02 Réanimation
CHAKFE Nabil P0029	NRP6 CS	• Pôle d'activité médico-chirurgicale Cardio-vasculaire - Service de Chirurgie Vasculaire et de transplantation rénale / NHC	51.04 Chirurgie vasculaire ; médecine vasculaire / Option : chirurgie vasculaire
CHARLES Yann-Philippe M0013 / P0172	NRP6 NCS	• Pôle de l'Appareil locomoteur - Service de Chirurgie du rachis / Chirurgie B / HC	50.02 Chirurgie orthopédique et traumatologique
Mme CHARLOUX Anne P0028	NRP6 NCS	• Pôle de Pathologie thoracique - Service de Physiologie et d'Explorations fonctionnelles / NHC	44.02 Physiologie (option biologique)
Mme CHARPIOT Anne P0030	NRP6 NCS	• Pôle Tête et Cou - CETD - Serv. d'Oto-rhino-laryngologie et de Chirurgie cervico-faciale / HP	55.01 Oto-rhino-laryngologie
Mme CHENARD-NEU Marie-Pierre P0041	NRP6 CS	• Pôle de Biologie - Service de Pathologie / Hôpital de Hautepierre	42.03 Anatomie et cytologie pathologiques (option biologique)
CLAVERT Philippe P0044	NRP6 CS	• Pôle de l'Appareil locomoteur - Service d'Orthopédie-Traumatologie du Membre supérieur / HP	42.01 Anatomie (option clinique, orthopédie traumatologique)
COLLANGE Olivier P0193	NRP6 NCS	• Pôle d'Anesthésie / Réanimations chirurgicales / SAMU-SMUR - Service d'Anesthésiologie-Réanimation Chirurgicale / NHC	48.01 Anesthésiologie-Réanimation ; Médecine d'urgence (option Anesthésiologie-Réanimation - Type clinique)
CRIBIER Bernard P0045	NRP6 CS	• Pôle d'Urologie, Morphologie et Dermatologie - Service de Dermatologie / Hôpital Civil	50.03 Dermato-Vénérologie
de BLAY de GAIX Frédéric P0048	RP6 CS	• Pôle de Pathologie thoracique - Service de Pneumologie / Nouvel Hôpital Civil	51.01 Pneumologie
de SEZE Jérôme P0057	NRP6 CS	• Pôle Tête et Cou - CETD - Centre d'investigation Clinique (CIC) - AX5 / Hôpital de Hautepierre	49.01 Neurologie
DEBRY Christian P0049	RP6 CS	• Pôle Tête et Cou - CETD - Serv. d'Oto-rhino-laryngologie et de Chirurgie cervico-faciale / HP	55.01 Oto-rhino-laryngologie
DERUELLE Philippe P0199	RP6 NCS	• Pôle de Gynécologie-Obstétrique - Service de Gynécologie-Obstétrique / Hôpital de Hautepierre	54.03 Gynécologie-Obstétrique; gynécologie médicale: option gynécologie-obstétrique
DIEMUNSCH Pierre P0051	NRP6 NCS	• Pôle d'Anesthésie / Réanimations chirurgicales / SAMU-SMUR - Service d'Anesthésie-Réanimation Chirurgicale / Hôpital de Hautepierre	48.01 Anesthésiologie-réanimation (option clinique)
Mme DOLLFUS-WALTMANN Hélène P0054	NRP6 CS	• Pôle de Biologie - Service de Génétique Médicale / Hôpital de Hautepierre	47.04 Génétique (type clinique)
EHLINGER Matthieu P0188	NRP6 NCS	• Pôle de l'Appareil Locomoteur - Service d'Orthopédie-Traumatologie du membre inférieur / Hautepierre	50.02 Chirurgie Orthopédique et Traumatologique
Mme ENTZ-WERLE Natacha P0059	NRP6 NCS	• Pôle médico-chirurgical de Pédiatrie - Service de Pédiatrie III / Hôpital de Hautepierre	54.01 Pédiatrie
Mme FACCA Sybille P0179	NRP6 CS	• Pôle de l'Appareil locomoteur - Service de Chirurgie de la Main - SOS Main / Hôpital de Hautepierre	50.02 Chirurgie orthopédique et traumatologique
Mme FAFI-KREMER Samira P0060	NRP6 CS	• Pôle de Biologie - Laboratoire (Institut) de Virologie / PTM HUS et Faculté	45.01 Bactériologie-Virologie ; Hygiène Hospitalière Option Bactériologie- Virologie biologique
FAITOT François P0216	NRP6 NCS	• Pôle de Pathologie digestives, hépatiques et de la transplantation - Serv. de chirurgie générale, hépatique et endocrinienne et Transplantation / HP	53.02 Chirurgie générale
FALCOZ Pierre-Emmanuel P0052	NRP6 NCS	• Pôle de Pathologie thoracique - Service de Chirurgie Thoracique / Nouvel Hôpital Civil	51.03 Chirurgie thoracique et cardio-vasculaire
FORNECKER Luc-Matthieu P0208	NRP6 NCS	• Pôle d'Oncolo-Hématologie - Service d'hématologie / ICANS	47.01 Hématologie ; Transfusion Option : Hématologie
GALLIX Benoit P0214	NCS	• IHU - Institut Hospitalo-Universitaire - Hôpital Civil	43.02 Radiologie et imagerie médicale
GANGI Afshin P0062	RP6 CS	• Pôle d'Imagerie - Service d'Imagerie A interventionnelle / Nouvel Hôpital Civil	43.02 Radiologie et imagerie médicale (option clinique)
GAUCHER David P0063	NRP6 NCS	• Pôle des Spécialités Médicales - Ophthalmologie / SMO - Service d'Ophthalmologie / Nouvel Hôpital Civil	55.02 Ophthalmologie
GENY Bernard P0064	NRP6 CS	• Pôle de Pathologie thoracique - Service de Physiologie et d'Explorations fonctionnelles / NHC	44.02 Physiologie (option biologique)
GEORG Yannick P0200	NRP6 NCS	• Pôle d'activité médico-chirurgicale Cardio-vasculaire - Service de Chirurgie Vasculaire et de transplantation rénale / NHC	51.04 Chirurgie vasculaire ; médecine vasculaire / Option : chirurgie vasculaire
GICQUEL Philippe P0065	NRP6 CS	• Pôle médico-chirurgical de Pédiatrie - Service de Chirurgie Pédiatrique / Hôpital Hautepierre	54.02 Chirurgie infantile
GOICHOT Bernard P0066	NRP6 CS	• Pôle de Médecine Interne, Rhumatologie, Nutrition, Endocrinologie, Diabétologie (MIRNED) - Service de Médecine interne et de nutrition / HP	54.04 Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
Mme GONZALEZ Maria P0067	NRP6 HC	• Pôle de Santé publique et santé au travail - Service de Pathologie Professionnelle et Médecine du Travail / HC	46.02 Médecine et santé au travail Travail
GOTTENBERG Jacques-Eric P0068	NRP6 CS	• Pôle de Médecine Interne, Rhumatologie, Nutrition, Endocrinologie, Diabétologie (MIRNED) - Service de Rhumatologie / Hôpital Hautepierre	50.01 Rhumatologie

NOM et Prénoms	CS*	Services Hospitaliers ou Institut / Localisation	Sous-section du Conseil National des Universités
HANNEDOUCHE Thierry P0071	NRP6 CS	• Pôle de Spécialités médicales - Ophtalmologie / SMO - Service de Néphrologie - Dialyse / Nouvel Hôpital Civil	52.03 Néphrologie
HANSMANN Yves P0072	RP6 NCS	• Pôle de Spécialités médicales - Ophtalmologie / SMO - Service des Maladies infectieuses et tropicales / Nouvel Hôpital Civil	45.03 Option : Maladies infectieuses
Mme HELMS Julie M0114 / P0209	NRP6 NCS	• Pôle Urgences - Réanimations médicales / Centre antipoison - Service de Réanimation Médicale / Nouvel Hôpital Civil	48.02 Médecine Intensive-Réanimation
HERBRECHT Raoul P0074	NRP6 CS	• Pôle d'Oncolo-Hématologie - Service d'hématologie / ICANS	47.01 Hématologie ; Transfusion
HIRSCH Edouard P0075	NRP6 NCS	• Pôle Tête et Cou - CETD - Service de Neurologie / Hôpital de Haute-pierre	49.01 Neurologie
IMPERIALE Alessio P0194	NRP6 NCS	• Pôle d'Imagerie - Service de Médecine Nucléaire et Imagerie Moléculaire / ICANS	43.01 Biophysique et médecine nucléaire
ISNER-HOROBETI Marie-Eve P0189	RP6 CS	• Pôle de Médecine Physique et de Réadaptation - Institut Universitaire de Réadaptation / Clémenceau	49.05 Médecine Physique et Réadaptation
JAUHAC Benoît P0078	NRP6 CS	• Pôle de Biologie - Institut (Laboratoire) de Bactériologie / PTM HUS et Faculté de Méd.	45.01 Option : Bactériologie -virologie (biologique)
Mme JEANDIDIER Nathalie P0079	NRP6 CS	• Pôle de Médecine Interne, Rhumatologie, Nutrition, Endocrinologie, Diabétologie (MIRNED) - Service d'Endocrinologie, diabète et nutrition / HC	54.04 Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
Mme JESEL-MOREL Laurence P0201	NRP6 NCS	• Pôle d'activité médico-chirurgicale Cardio-vasculaire - Service de Cardiologie / Nouvel Hôpital Civil	51.02 Cardiologie
KALTENBACH Georges P0081	RP6 CS	• Pôle de Gériatrie - Service de Médecine Interne - Gériatrie / Hôpital de la Robertsau - Secteur Evaluation - Gériatrie / Hôpital de la Robertsau	53.01 Option : gériatrie et biologie du vieillissement
Mme KESSLER Laurence P0084	NRP6 NCS	• Pôle de Médecine Interne, Rhumatologie, Nutrition, Endocrinologie, Diabétologie (MIRNED) - Service d'Endocrinologie, Diabète, Nutrition et Addictologie / Méd. B / HC	54.04 Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
KESSLER Romain P0085	NRP6 NCS	• Pôle de Pathologie thoracique - Service de Pneumologie / Nouvel Hôpital Civil	51.01 Pneumologie
KINDO Michel P0195	NRP6 NCS	• Pôle d'activité médico-chirurgicale Cardio-vasculaire - Service de Chirurgie Cardio-vasculaire / Nouvel Hôpital Civil	51.03 Chirurgie thoracique et cardio-vasculaire
Mme KORGANOW Anne-Sophie P0087	NRP6 CS	• Pôle de Spécialités médicales - Ophtalmologie / SMO - Service de Médecine Interne et d'Immunologie Clinique / NHC	47.03 Immunologie (option clinique)
KREMER Stéphane M0038 / P0174	NRP6 CS	• Pôle d'Imagerie - Service Imagerie II - Neuroradio Ostéoarticulaire - Pédiatrie / HP	43.02 Radiologie et imagerie médicale (option clinique)
KUHN Pierre P0175	NRP6 CS	• Pôle médico-chirurgical de Pédiatrie - Service de Néonatalogie et Réanimation néonatale (Pédiatrie II) / HP	54.01 Pédiatrie
KURTZ Jean-Emmanuel P0089	RP6 NCS	• Pôle d'Onco-Hématologie - Service d'hématologie / ICANS	47.02 Option : Cancérologie (clinique)
Mme LALANNE-TONGIO Laurence P0202	NRP6 CS	• Pôle de Psychiatrie, Santé mentale et Addictologie - Service de Psychiatrie I / Hôpital Civil	49.03 Psychiatrie d'adultes ; Addictologie (Option : Addictologie)
LANG Hervé P0090	NRP6 NCS	• Pôle de Chirurgie plastique reconstructrice et esthétique, Chirurgie maxillo-faciale, Morphologie et Dermatologie - Service de Chirurgie Urologique / Nouvel Hôpital Civil	52.04 Urologie
LAUGEL Vincent P0092	RP6 CS	• Pôle médico-chirurgical de Pédiatrie - Service de Pédiatrie 1 / Hôpital Haute-pierre	54.01 Pédiatrie
Mme LEJAY Anne M0102 / P0217	NRP6 NCS	• Pôle d'activité médico-chirurgicale cardiovasculaire - Service de Chirurgie vasculaire et de Transplantation rénale / NHC	51.04 Option : Chirurgie vasculaire
LE MINOR Jean-Marie P0190	NRP6 NCS	• Pôle d'Imagerie - Institut d'Anatomie Normale / Faculté de Médecine - Service de Neuroradiologie, d'imagerie Ostéoarticulaire et interventionnelle/ Hôpital de Haute-pierre	42.01 Anatomie
LESSINGER Jean-Marc P0	RP6 CS	• Pôle de Biologie - Laboratoire de Biochimie générale et spécialisée / LBGS / NHC - Laboratoire de Biochimie et de Biologie moléculaire / Hôp. de Haute-pierre	82.00 Sciences Biologiques de Pharmacie
LIPSKER Dan P0093	NRP6 NCS	• Pôle de Chirurgie plastique reconstructrice et esthétique, Chirurgie maxillo-faciale, Morphologie et Dermatologie - Service de Dermatologie / Hôpital Civil	50.03 Dermato-vénérologie
LIVERNEAUX Philippe P0094	RP6 NCS	• Pôle de l'Appareil locomoteur - Service de Chirurgie de la Main - SOS Main / Hôpital de Haute-pierre	50.02 Chirurgie orthopédique et traumatologique
MALOUF Gabriel P0203	NRP6 NCS	• Pôle d'Onco-hématologie - Service d'Oncologie médicale / ICANS	47.02 Cancérologie ; Radiothérapie Option : Cancérologie
MARK Manuel P0098	NRP6 NCS	• Pôle de Biologie - Département Génomique fonctionnelle et cancer / IGBMC	54.05 Biologie et médecine du développement et de la reproduction (option biologique)
MARTIN Thierry P0099	NRP6 NCS	• Pôle de Spécialités médicales - Ophtalmologie / SMO - Service de Médecine Interne et d'Immunologie Clinique / NHC	47.03 Immunologie (option clinique)
Mme MASCAUX Céline P0210	NRP6 NCS	• Pôle de Pathologie thoracique - Service de Pneumologie / Nouvel Hôpital Civil	51.01 Pneumologie ; Addictologie
Mme MATHÉLIN Carole P0101	NRP6 CS	• Pôle de Gynécologie-Obstétrique - Unité de Sénologie / ICANS	54.03 Gynécologie-Obstétrique ; Gynécologie Médicale

NOM et Prénoms	CS*	Services Hospitaliers ou Institut / Localisation	Sous-section du Conseil National des Universités
MAUVIEUX Laurent P0102	NRPô CS	• Pôle d'Onco-Hématologie - Laboratoire d'Hématologie Biologique - Hôpital de Hautepierre - Institut d'Hématologie / Faculté de Médecine	47.01 Hématologie ; Transfusion Option Hématologie Biologique
MAZZUCOTELLI Jean-Philippe P0103	NRPô CS	• Pôle d'activité médico-chirurgicale Cardio-vasculaire - Service de Chirurgie Cardio-vasculaire / Nouvel Hôpital Civil	51.03 Chirurgie thoracique et cardio-vasculaire
MERTES Paul-Michel P0104	RPô CS	• Pôle d'Anesthésiologie / Réanimations chirurgicales / SAMU-SMUR - Service d'Anesthésiologie-Réanimation chirurgicale / Nouvel Hôpital Civil	48.01 Option : Anesthésiologie-Réanimation (type mixte)
MEYER Nicolas P0105	NRPô NCS	• Pôle de Santé publique et Santé au travail - Laboratoire de Biostatistiques / Hôpital Civil • Biostatistiques et Informatique / Faculté de médecine / Hôpital Civil	46.04 Biostatistiques, Informatique Médicale et Technologies de Communication (option biologique)
MEZIANI Ferhat P0106	NRPô CS	• Pôle Urgences - Réanimations médicales / Centre antipoison - Service de Réanimation Médicale / Nouvel Hôpital Civil	48.02 Réanimation
MONASSIER Laurent P0107	NRPô CS	• Pôle de Pharmacie-pharmacologie - Labo. de Neurobiologie et Pharmacologie cardio-vasculaire- EA7295 / Fac	48.03 Option : Pharmacologie fondamentale
MOREL Olivier P0108	NRPô NCS	• Pôle d'activité médico-chirurgicale Cardio-vasculaire - Service de Cardiologie / Nouvel Hôpital Civil	51.02 Cardiologie
MOULIN Bruno P0109	NRPô CS	• Pôle de Spécialités médicales - Ophtalmologie / SMO - Service de Néphrologie - Transplantation / Nouvel Hôpital Civil	52.03 Néphrologie
MUTTER Didier P0111	RPô NCS	• Pôle Hépato-digestif de l'Hôpital Civil - Service de Chirurgie Viscérale et Digestive / NHC	52.02 Chirurgie digestive
NAMER Izzie Jacques P0112	NRPô CS	• Pôle d'Imagerie - Service de Médecine Nucléaire et Imagerie Moléculaire / ICANS	43.01 Biophysique et médecine nucléaire
NOEL Georges P0114	NRPô NCS	• Pôle d'Imagerie - Service de radiothérapie / ICANS	47.02 Cancérologie ; Radiothérapie Option Radiothérapie biologique
NOLL Eric M0111 / PO218	NRPô NCS	• Pôle d'Anesthésie Réanimation Chirurgicale SAMU-SMUR - Service Anesthésiologie et de Réanimation Chirurgicale - HP	48.01 Anesthésiologie-Réanimation
OHANA Mickael P0211	NRPô NCS	• Pôle d'Imagerie - Serv. d'Imagerie B - Imagerie viscérale et cardio-vasculaire / NHC	43.02 Radiologie et imagerie médicale (option clinique)
OHLMANN Patrick P0115	RPô CS	• Pôle d'activité médico-chirurgicale Cardio-vasculaire - Service de Cardiologie / Nouvel Hôpital Civil	51.02 Cardiologie
Mme OLLAND Anne P0204	NRPô NCS	• Pôle de Pathologie Thoracique - Service de Chirurgie thoracique / Nouvel Hôpital Civil	51.03 Chirurgie thoracique et cardio-vasculaire
Mme PAILLARD Catherine P0180	NRPô CS	• Pôle médico-chirurgicale de Pédiatrie - Service de Pédiatrie III / Hôpital de Hautepierre	54.01 Pédiatrie
PELACCIA Thierry P0205	NRPô NCS	• Pôle d'Anesthésie / Réanimation chirurgicales / SAMU-SMUR - Centre de formation et de recherche en pédagogie des sciences de la santé / Faculté	48.05 Réanimation ; Médecine d'urgence Option : Médecine d'urgences
Mme PERRETTA Silvana P0117	NRPô NCS	• Pôle Hépato-digestif de l'Hôpital Civil - Service de Chirurgie Viscérale et Digestive / Nouvel Hôpital Civil	52.02 Chirurgie digestive
PESSAUX Patrick P0118	NRPô CS	• Pôle des Pathologies digestives, hépatiques et de la transplantation - Service de Chirurgie Viscérale et Digestive / Nouvel Hôpital Civil	52.02 Chirurgie Digestive
PETIT Thierry P0119	CDp	• ICANS - Département de médecine oncologique	47.02 Cancérologie ; Radiothérapie Option : Cancérologie Clinique
PIVOT Xavier P0206	NRPô NCS	• ICANS - Département de médecine oncologique	47.02 Cancérologie ; Radiothérapie Option : Cancérologie Clinique
POTTECHER Julien P0181	NRPô CS	• Pôle d'Anesthésie / Réanimations chirurgicales / SAMU-SMUR - Service d'Anesthésie et de Réanimation Chirurgicale / Hôpital de Hautepierre	48.01 Anesthésiologie-réanimation ; Médecine d'urgence (option clinique)
PRADIGNAC Alain P0123	NRPô NCS	• Pôle de Médecine Interne, Rhumatologie, Nutrition, Endocrinologie, Diabétologie (MIRNED) - Service de Médecine interne et nutrition / HP	44.04 Nutrition
PROUST François P0182	NRPô CS	• Pôle Tête et Cou - Service de Neurochirurgie / Hôpital de Hautepierre	49.02 Neurochirurgie
Pr RAUL Jean-Sébastien P0125	NRPô CS	• Pôle de Biologie - Service de Médecine Légale, Consultation d'Urgences médico-judiciaires et Laboratoire de Toxicologie / Faculté et NHC • Institut de Médecine Légale / Faculté de Médecine	46.03 Médecine Légale et droit de la santé
REIMUND Jean-Marie P0126	NRPô NCS	• Pôle des Pathologies digestives, hépatiques et de la transplantation - Service d'Hépto-Gastro-Entérologie et d'Assistance Nutritive / HP	52.01 Option : Gastro-entérologie
Pr RICCI Roméo P0127	NRPô NCS	• Pôle de Biologie - Département Biologie du développement et cellules souches / IGBMC	44.01 Biochimie et biologie moléculaire
ROHR Serge P0128	NRPô CS	• Pôle des Pathologies digestives, hépatiques et de la transplantation - Service de Chirurgie générale et Digestive / HP	53.02 Chirurgie générale
Mme ROSSIGNOL-BERNARD Sylvie PO196	NRPô NCS	• Pôle médico-chirurgical de Pédiatrie - Service de Pédiatrie I / Hôpital de Hautepierre	54.01 Pédiatrie
ROUL Gérard P0129	NRPô NCS	• Pôle d'activité médico-chirurgicale Cardio-vasculaire - Service de Cardiologie / Nouvel Hôpital Civil	51.02 Cardiologie
Mme ROY Catherine P0140	NRPô CS	• Pôle d'Imagerie - Serv. d'Imagerie B - Imagerie viscérale et cardio-vasculaire / NHC	43.02 Radiologie et imagerie médicale (opt clinique)

NOM et Prénoms	CS*	Services Hospitaliers ou Institut / Localisation	Sous-section du Conseil National des Universités
SANANES Nicolas P0212	NRPô NCS	• Pôle de Gynécologie-Obstétrique - Service de Gynécologie-Obstétrique/ HP	54.03 Gynécologie-Obstétrique : gynécologie médicale Option : Gynécologie-Obstétrique
SAUER Arnaud P0183	NRPô NCS	• Pôle de Spécialités médicales - Ophtalmologie / SMO - Service d'Ophtalmologie / Nouvel Hôpital Civil	55.02 Ophtalmologie
SAULEAU Erik-André P0184	NRPô NCS	• Pôle de Santé publique et Santé au travail - Service de Santé Publique / Hôpital Civil • Biostatistiques et Informatique / Faculté de médecine / HC	46.04 Biostatistiques, Informatique médicale et Technologies de Communication (option biologique)
SAUSSINE Christian P0143	RPô CS	• Pôle d'Urologie, Morphologie et Dermatologie - Service de Chirurgie Urologique / Nouvel Hôpital Civil	52.04 Urologie
Mme SCHATZ Claude P0147	NRPô CS	• Pôle de Spécialités médicales - Ophtalmologie / SMO - Service d'Ophtalmologie / Nouvel Hôpital Civil	55.02 Ophtalmologie
SCHNEIDER Francis P0144	NRPô CS	• Pôle Urgences - Réanimations médicales / Centre antipoison - Service de Réanimation médicale / Hôpital de Haute-pierre	48.02 Réanimation
Mme SCHRÖDER Carmen P0185	NRPô CS	• Pôle de Psychiatrie et de santé mentale - Service de Psychothérapie pour Enfants et Adolescents / Hôpital Civil	49.04 Pédopsychiatrie ; Addictologie
SCHULTZ Philippe P0145	NRPô NCS	• Pôle Tête et Cou - CETD - Serv. d'Oto-rhino-laryngologie et de Chirurgie cervico-faciale / HP	55.01 Oto-rhino-laryngologie
SERFATY Lawrence P0197	NRPô CS	• Pôle des Pathologies digestives, hépatiques et de la transplantation - Service d'Hépatogastro-Entérologie et d'Assistance Nutritive / HP	52.01 Gastro-entérologie ; Hépatologie ; Addictologie Option : Hépatologie
SIBILIA Jean P0146	NRPô NCS	• Pôle de Médecine Interne, Rhumatologie, Nutrition, Endocrinologie, Diabétologie (MIRNED) - Service de Rhumatologie / Hôpital Haute-pierre	50.01 Rhumatologie
STEIB Jean-Paul P0149	NRPô CS	• Pôle de l'Appareil locomoteur - Service de Chirurgie du rachis / Hôpital de Haute-pierre	50.02 Chirurgie orthopédique et traumatologique
STEPHAN Dominique P0150	NRPô CS	• Pôle d'activité médico-chirurgicale Cardio-vasculaire - Service des Maladies vasculaires - HTA - Pharmacologie clinique / NHC	51.04 Option : Médecine vasculaire
THAVEAU Fabien P0152	NRPô NCS	• Pôle d'activité médico-chirurgicale Cardio-vasculaire - Service de Chirurgie vasculaire et de transplantation rénale / NHC	51.04 Option : Chirurgie vasculaire
Mme TRANCHANT Christine P0153	NRPô CS	• Pôle Tête et Cou - CETD - Service de Neurologie / Hôpital de Haute-pierre	49.01 Neurologie
VEILLON Francis P0155	NRPô CS	• Pôle d'Imagerie - Service d'Imagerie 1 - Imagerie viscérale, ORL et mammaire / HP	43.02 Radiologie et imagerie médicale (option clinique)
VELTEN Michel P0156	NRPô NCS	• Pôle de Santé publique et Santé au travail - Département de Santé Publique / Secteur 3 - Epidémiologie et Economie de la Santé / Hôpital Civil • Laboratoire d'Epidémiologie et de santé publique / HC / Fac de Médecine	46.01 Epidémiologie, économie de la santé et prévention (option biologique)
VETTER Denis P0157	NRPô NCS	• Pôle de Médecine Interne, Rhumatologie, Nutrition, Endocrinologie, Diabétologie (MIRNED) - Service de Médecine Interne, Diabète et Maladies métaboliques/HC	52.01 Option : Gastro-entérologie
VIDAILHET Pierre P0158	NRPô CS	• Pôle de Psychiatrie et de santé mentale - Service de Psychiatrie I / Hôpital Civil	49.03 Psychiatrie d'adultes
VIVILLE Stéphane P0159	NRPô NCS	• Pôle de Biologie - Laboratoire de Parasitologie et de Pathologies tropicales / Fac. de Médecine	54.05 Biologie et médecine du développement et de la reproduction (option biologique)
VOGEL Thomas P0160	NRPô CS	• Pôle de Gériatrie - Service de soins de suite et réadaptation gériatrique / Hôpital de la Robertsau	51.01 Option : Gériatrie et biologie du vieillissement
WEBER Jean-Christophe Pierre P0162	NRPô CS	• Pôle de Spécialités médicales - Ophtalmologie / SMO - Service de Médecine Interne / Nouvel Hôpital Civil	53.01 Option : Médecine Interne
WOLF Philippe P0207	NRPô NCS	• Pôle des Pathologies digestives, hépatiques et de la transplantation - Service de Chirurgie Générale et de Transplantations multiorganes / HP - Coordonnateur des activités de prélèvements et transplantations des HU	53.02 Chirurgie générale
Mme WOLFF Valérie P0001	NRPô CS	• Pôle Tête et Cou - Unité Neurovasculaire / Hôpital de Haute-pierre	49.01 Neurologie

HC : Hôpital Civil - HP : Hôpital de Haute-pierre - NHC : Nouvel Hôpital Civil

* : CS (Chef de service) ou NCS (Non Chef de service hospitalier) Cspi : Chef de service par intérim CSp : Chef de service provisoire (un an)

CU : Chef d'unité fonctionnelle

Pô : Pôle RPô (Responsable de Pôle) ou NRPô (Non Responsable de Pôle)

Cons. : Consultanat hospitalier (poursuite des fonctions hospitalières sans chefferie de service) Dir : Directeur

(1) En surnombre universitaire jusqu'au 31.08.2018

(3)

(5) En surnombre universitaire jusqu'au 31.08.2019

(6) En surnombre universitaire jusqu'au 31.08.2017

(7) Consultant hospitalier (pour un an) éventuellement renouvelable --> 31.08.2017

(8) Consultant hospitalier (pour une 2ème année) --> 31.08.2017

(9) Consultant hospitalier (pour une 3ème année) --> 31.08.2017

A4 - PROFESSEUR ASSOCIE DES UNIVERSITES

NOM et Prénoms	CS*	Services Hospitaliers ou Institut / Localisation	Sous-section du Conseil National des Universités
CALVEL Laurent	NRPô CS	• Pôle Spécialités médicales - Ophtalmologie / SMO Service de Soins palliatifs / NHC	46.05 Médecine palliative
HABERSETZER François	CS	• Pôle Hépatodigestif Service de Gastro-Entérologie - NHC	52.01 Gastro-Entérologie
MIYAZAKI Toru		• Pôle de Biologie Laboratoire d'Immunologie Biologique / HC	
SALVAT Eric	CS	• Pôle Tête-Cou Centre d'Evaluation et de Traitement de la Douleur / HP	

MO135 B1 - MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES - PRATICIENS HOSPITALIERS (MCU-PH)

NOM et Prénoms	CS*	Services Hospitaliers ou Institut / Localisation	Sous-section du Conseil National des Universités	
AGIN Arnaud M0001		• Pôle d'Imagerie - Service de Médecine nucléaire et Imagerie Moléculaire / ICANS	43.01	Biophysique et Médecine nucléaire
Mme ANTAL Maria Cristina M0003		• Pôle de Biologie - Service de Pathologie / Haute-pierre • Institut d'Histologie / Faculté de Médecine	42.02	Histologie, Embryologie et Cytogénétique (option biologique)
Mme ANTONI Delphine M0109		• Pôle d'Imagerie - Service de Radiothérapie / ICANS	47.02	Cancérologie ; Radiothérapie
Mme AYME-DIETRICH Estelle M0117		• Pôle de Pharmacologie - Unité de Pharmacologie clinique / Faculté de Médecine	48.03	Pharmacologie fondamentale ; pharmacologie clinique ; addictologie Option : pharmacologie fondamentale
Mme BIANCALANA Valérie M0008		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Diagnostic Génétique / Nouvel Hôpital Civil	47.04	Génétique (option biologique)
BLONDET Cyrille M0091		• Pôle d'Imagerie - Service de Médecine nucléaire et Imagerie Moléculaire / ICANS	43.01	Biophysique et médecine nucléaire (option clinique)
BOUSIGES Olivier M0092		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Biochimie et de Biologie moléculaire / HP	44.01	Biochimie et biologie moléculaire
Mme BUND Caroline MO129		• Pôle d'Imagerie - Service de médecine nucléaire et imagerie moléculaire / ICANS	43.01	Biophysique et médecine nucléaire
CARAPITO Raphaël M0113		• Pôle de Biologie - Laboratoire d'Immunologie biologique / Nouvel Hôpital Civil	47.03	Immunologie
CAZZATO Roberto M0118		• Pôle d'Imagerie - Service d'Imagerie A interventionnelle / NHC	43.02	Radiologie et imagerie médicale (option clinique)
Mme CEBULA Hélène M0124		• Pôle Tête-Cou - Service de Neurochirurgie / HP	49.02	Neurochirurgie
CERALINE Jocelyn M0012		• Pôle de Biologie - Département de Biologie structurale Intégrative / IGBMC	47.02	Cancérologie ; Radiothérapie (option biologique)
CHOQUET Philippe M0014		• Pôle d'Imagerie - UF6237 - Imagerie Préclinique / HP	43.01	Biophysique et médecine nucléaire
COLLONGUES Nicolas M0016		• Pôle Tête et Cou-CETD - Centre d'Investigation Clinique / NHC et HP	49.01	Neurologie
DALI-YOUCHEF Ahmed Nassim M0017		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Biochimie et Biologie moléculaire / NHC	44.01	Biochimie et biologie moléculaire
DELHORME Jean-Baptiste MO130		• Pôle des Pathologies digestives, hépatiques et de la transplantation - Service de Chirurgie générale et Digestive / HP	53.02	Chirurgie générale
DEVYS Didier M0019		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Diagnostic génétique / Nouvel Hôpital Civil	47.04	Génétique (option biologique)
Mme DINKELACKER Véra MO131		• Pôle Tête et Cou - CETD - Service de Neurologie / Hôpital de Haute-pierre	49.01	Neurologie
DOLLÉ Pascal M0021		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Biochimie et biologie moléculaire / NHC	44.01	Biochimie et biologie moléculaire
Mme ENACHE Irina M0024		• Pôle de Pathologie thoracique - Service de Physiologie et d'Explorations fonctionnelles / IGBMC	44.02	Physiologie
Mme FARRUGIA-JACAMON Audrey M0034		• Pôle de Biologie - Service de Médecine Légale, Consultation d'Urgences médico-judiciaires et Laboratoire de Toxicologie / Faculté et HC • Institut de Médecine Légale / Faculté de Médecine	46.03	Médecine Légale et droit de la santé
FILISSETTI Denis M0025	CS	• Pôle de Biologie - Labo. de Parasitologie et de Mycologie médicale / PTM HUS et Faculté	45.02	Parasitologie et mycologie (option biologique)
FOUCHER Jack M0027		• Institut de Physiologie / Faculté de Médecine • Pôle de Psychiatrie et de santé mentale - Service de Psychiatrie I / Hôpital Civil	44.02	Physiologie (option clinique)
GANTNER Pierre MO132		• Pôle de Biologie - Laboratoire (Institut) de Virologie / PTM HUS et Faculté	45.01	Bactériologie-Virologie ; Hygiène Hospitalière Option Bactériologie-Virologie biologique
GRILLON Antoine MO133		• Pôle de Biologie - Institut (Laboratoire) de Bactériologie / PTM HUS et Faculté de Méd.	45.01	Option : Bactériologie -virologie (biologique)
GUERIN Eric M0032		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Biochimie et de Biologie moléculaire / HP	44.03	Biologie cellulaire (option biologique)
GUFFROY Aurélien M0125		• Pôle de Spécialités médicales - Ophthalmologie / SMO - Service de Médecine interne et d'Immunologie clinique / NHC	47.03	Immunologie (option clinique)
Mme HARSAN-RASTEI Laura M0119		• Pôle d'Imagerie - Service de Médecine Nucléaire et Imagerie Moléculaire / ICANS	43.01	Biophysique et médecine nucléaire
HUBELE Fabrice M0033		• Pôle d'Imagerie - Service de Médecine nucléaire et Imagerie Moléculaire / ICANS - Service de Biophysique et de Médecine Nucléaire / NHC	43.01	Biophysique et médecine nucléaire
JEHL François M0035		• Pôle de Biologie - Institut (Laboratoire) de Bactériologie / PTM HUS et Faculté	45.01	Option : Bactériologie -virologie (biologique)
KASTNER Philippe M0089		• Pôle de Biologie - Département Génomique fonctionnelle et cancer / IGBMC	47.04	Génétique (option biologique)

NOM et Prénoms	CS*	Services Hospitaliers ou Institut / Localisation	Sous-section du Conseil National des Universités
Mme KEMMEL Véronique M0036		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Biochimie et de Biologie moléculaire / HP	44.01 Biochimie et biologie moléculaire
KOCH Guillaume M0126		- Institut d'Anatomie Normale / Faculté de Médecine	42.01 Anatomie (Option clinique)
Mme KRASNY-PACINI Agata M0134		• Pôle de Médecine Physique et de Réadaptation - Institut Universitaire de Réadaptation / Clémenceau	49.05 Médecine Physique et Réadaptation
Mme LAMOUR Valérie M0040		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Biochimie et de Biologie moléculaire / HP	44.01 Biochimie et biologie moléculaire
Mme LANNES Béatrice M0041		• Institut d'Histologie / Faculté de Médecine • Pôle de Biologie - Service de Pathologie / Hôpital de Hautepierre	42.02 Histologie, Embryologie et Cytogénétique (option biologique)
LAVAUZ Thomas M0042		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Biochimie et de Biologie moléculaire / HP	44.03 Biologie cellulaire
LENORMAND Cédric M0103		• Pôle de Chirurgie maxillo-faciale, Morphologie et Dermatologie - Service de Dermatologie / Hôpital Civil	50.03 Dermato-Vénérologie
Mme LETSCHER-BRU Valérie M0045		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Parasitologie et de Mycologie médicale / PTM HUS • Institut de Parasitologie / Faculté de Médecine	45.02 Parasitologie et mycologie (option biologique)
LHERMITTE Benoît M0115		• Pôle de Biologie - Service de Pathologie / Hôpital de Hautepierre	42.03 Anatomie et cytologie pathologiques
LUTZ Jean-Christophe M0046		• Pôle de Chirurgie plastique reconstructrice et esthétique, Chirurgie maxillo-faciale, Morphologie et Dermatologie - Service de Chirurgie Plastique et Maxillo-faciale / Hôpital Civil	55.03 Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie
MEYER Alain M0093		• Institut de Physiologie / Faculté de Médecine • Pôle de Pathologie thoracique - Service de Physiologie et d'Explorations fonctionnelles / NHC	44.02 Physiologie (option biologique)
MIGUET Laurent M0047		• Pôle de Biologie - Laboratoire d'Hématologie biologique / Hôpital de Hautepierre et NHC	44.03 Biologie cellulaire (type mixte : biologique)
Mme MOUTOU Céline ép. GUNTHNER M0049	CS	• Pôle de Biologie - Laboratoire de Diagnostic préimplantatoire / CMCO Schiltigheim	54.05 Biologie et médecine du développement et de la reproduction (option biologique)
MULLER Jean M0050		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Diagnostic génétique / Nouvel Hôpital Civil	47.04 Génétique (option biologique)
Mme NICOLAE Alina M0127		• Pôle de Biologie - Service de Pathologie / Hôpital de Hautepierre	42.03 Anatomie et Cytologie Pathologiques (Option Clinique)
Mme NOURRY Nathalie M0011		• Pôle de Santé publique et Santé au travail - Service de Pathologie professionnelle et de Médecine du travail - HC	46.02 Médecine et Santé au Travail (option clinique)
PENCREAC'H Erwan M0052		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Biochimie et biologie moléculaire / Nouvel Hôpital Civil	44.01 Biochimie et biologie moléculaire
PFAFF Alexander M0053		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Parasitologie et de Mycologie médicale / PTM HUS	45.02 Parasitologie et mycologie
Mme PITON Amélie M0094		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Diagnostic génétique / NHC	47.04 Génétique (option biologique)
Mme PORTER Louise M0135		• Pôle de Biologie - Service de Génétique Médicale / Hôpital de Hautepierre	47.04 Génétique (type clinique)
PREVOST Gilles M0057		• Pôle de Biologie - Institut (Laboratoire) de Bactériologie / PTM HUS et Faculté	45.01 Option : Bactériologie -virologie (biologique)
Mme RADOSAVLJEVIC Mirjana M0058		• Pôle de Biologie - Laboratoire d'Immunologie biologique / Nouvel Hôpital Civil	47.03 Immunologie (option biologique)
Mme REIX Nathalie M0095		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Biochimie et Biologie moléculaire / NHC - Service de Chirurgie / ICANS	43.01 Biophysique et médecine nucléaire
ROGUE Patrick (cf. A2) M0060		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Biochimie Générale et Spécialisée / NHC	44.01 Biochimie et biologie moléculaire (option biologique)
Mme ROLLAND Delphine M0121		• Pôle de Biologie - Laboratoire d'Hématologie biologique / Hautepierre	47.01 Hématologie ; transfusion (type mixte : Hématologie)
ROMAIN Benoît M0061		• Pôle des Pathologies digestives, hépatiques et de la transplantation - Service de Chirurgie générale et Digestive / HP	53.02 Chirurgie générale
Mme RUPPERT Elisabeth M0106		• Pôle Tête et Cou - Service de Neurologie - Unité de Pathologie du Sommeil / Hôpital Civil	49.01 Neurologie
Mme SABOU Alina M0096		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Parasitologie et de Mycologie médicale / PTM HUS - Institut de Parasitologie / Faculté de Médecine	45.02 Parasitologie et mycologie (option biologique)
Mme SCHEIDECKER Sophie M0122		• Pôle de Biologie - Laboratoire de Diagnostic génétique / Nouvel Hôpital Civil	47.04 Génétique
SCHRAMM Frédéric M0068		• Pôle de Biologie - Institut (Laboratoire) de Bactériologie / PTM HUS et Faculté	45.01 Option : Bactériologie -virologie (biologique)

NOM et Prénoms	CS*	Services Hospitaliers ou Institut / Localisation	Sous-section du Conseil National des Universités
Mme SOLIS Morgane M0123	• Pôle de Biologie - Laboratoire de Virologie / Hôpital de Haute-pierre		45.01 Bactériologie-Virologie ; hygiène hospitalière Option : Bactériologie-Virologie
Mme SORDET Christelle M0069	• Pôle de Médecine Interne, Rhumatologie, Nutrition, Endocrinologie, Diabétologie (MIRNED) - Service de Rhumatologie / Hôpital de Haute-pierre		50.01 Rhumatologie
TALHA Samy M0070	• Pôle de Pathologie thoracique - Service de Physiologie et explorations fonctionnelles / NHC		44.02 Physiologie (option clinique)
Mme TALON Isabelle M0039	• Pôle médico-chirurgical de Pédiatrie - Service de Chirurgie Pédiatrique / Hôpital Haute-pierre		54.02 Chirurgie infantile
TELETIN Marius M0071	• Pôle de Biologie - Service de Biologie de la Reproduction / CMCO Schiltigheim		54.05 Biologie et médecine du développement et de la reproduction (option biologique)
VALLAT Laurent M0074	• Pôle de Biologie - Laboratoire d'Immunologie Biologique - Hôpital de Haute-pierre		47.01 Hématologie ; Transfusion Option Hématologie Biologique
Mme VELAY-RUSCH Aurélie M0128	• Pôle de Biologie - Laboratoire de Virologie / Hôpital Civil		45.01 Bactériologie-Virologie ; Hygiène Hospitalière Option Bactériologie-Virologie biologique
Mme VILLARD Odile M0076	• Pôle de Biologie - Labo. de Parasitologie et de Mycologie médicale / PTM HUS et Fac		45.02 Parasitologie et mycologie (option biologique)
Mme WOLF Michèle M0010	• Chargé de mission - Administration générale - Direction de la Qualité / Hôpital Civil		48.03 Option : Pharmacologie fondamentale
Mme ZALOSZYC Ariane ép. MARCANTONI M0116	• Pôle Médico-Chirurgical de Pédiatrie - Service de Pédiatrie I / Hôpital de Haute-pierre		54.01 Pédiatrie
ZOLL Jeffrey M0077	• Pôle de Pathologie thoracique - Service de Physiologie et d'Explorations fonctionnelles / HC		44.02 Physiologie (option clinique)

B2 - PROFESSEURS DES UNIVERSITES (monoappartenant)

Pr BONAHE Christian	P0166	Département d'Histoire de la Médecine / Faculté de Médecine	72. Epistémologie - Histoire des sciences et des techniques
---------------------	-------	---	---

B3 - MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES (monoappartenant)

Mr KESSEL Nils		Département d'Histoire de la Médecine / Faculté de Médecine	72. Epistémologie - Histoire des Sciences et des techniques
Mr LANDRE Lionel		ICUBE-UMR 7357 - Equipe IMIS / Faculté de Médecine	69. Neurosciences
Mme THOMAS Marion		Département d'Histoire de la Médecine / Faculté de Médecine	72. Epistémologie - Histoire des Sciences et des techniques
Mme SCARFONE Marianna	M0082	Département d'Histoire de la Médecine / Faculté de Médecine	72. Epistémologie - Histoire des Sciences et des techniques

C - ENSEIGNANTS ASSOCIES DE MEDECINE GENERALE
C1 - PROFESSEURS ASSOCIES DES UNIVERSITES DE M. G. (mi-temps)

Pr Ass. GRIES Jean-Luc	M0084	Médecine générale (01.09.2017)
Pr GUILLOU Philippe	M0089	Médecine générale (01.11.2013 au 31.08.2016)
Pr HILD Philippe	M0090	Médecine générale (01.11.2013 au 31.08.2016)
Dr ROUGERIE Fabien	M0097	Médecine générale (01.09.2014 au 31.08.2017)

C2 - MAITRE DE CONFERENCES DES UNIVERSITES DE MEDECINE GENERALE - TITULAIRE

Dre CHAMBE Juliette	M0108	53.03 Médecine générale (01.09.2015)
Dr LORENZO Mathieu		

C3 - MAITRES DE CONFERENCES ASSOCIES DES UNIVERSITES DE M. G. (mi-temps)

Dre BREITWILLER-DUMAS Claire		Médecine générale (01.09.2016 au 31.08.2019)
Dre GROS-BERTHOU Anne	M0109	Médecine générale (01.09.2015 au 31.08.2018)
Dre SANSELME Anne-Elisabeth		Médecine générale
Dr SCHMITT Yannick		Médecine générale

D - ENSEIGNANTS DE LANGUES ETRANGERES
D1 - PROFESSEUR AGREGE, PRAG et PRCE DE LANGUES

Mme ACKER-KESSLER Pia	M0085	Professeure certifiée d'Anglais (depuis 01.09.03)
Mme CANDAS Peggy	M0086	Professeure agrégée d'Anglais (depuis le 01.09.99)
Mme SIEBENBOUR Marie-Noëlle	M0087	Professeure certifiée d'Allemand (depuis 01.09.11)
Mme JUNGER Nicole	M0088	Professeure certifiée d'Anglais (depuis 01.09.09)
Mme MARTEN Susanne	M0098	Professeure certifiée d'Allemand (depuis 01.09.14)

E - PRATICIENS HOSPITALIERS - CHEFS DE SERVICE NON UNIVERSITAIRES

Dr ASTRUC Dominique	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle médico-chirurgical de Pédiatrie - Service de Réanimation pédiatrique spécialisée et de surveillance continue / Hôpital de Hautepierre
Dr DE MARCHI Martin	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle Oncologie médico-chirurgicale et d'Hématologie - Service d'Oncologie Médicale / ICANS
Mme Dre GERARD Bénédicte	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle de Biologie - Laboratoire de Diagnostic Génétique / Nouvel Hôpital Civil
Mme Dre GOURIEUX Bénédicte	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle de Pharmacie-pharmacologie - Service de Pharmacie-Stérilisation / Nouvel Hôpital Civil
Dr KARCHER Patrick	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle de Gériatrie - Service de Soins de suite de Longue Durée et d'hébergement gériatrique / EHPAD / Hôpital de la Robertsau
Mme Dre LALLEMAN Lucie	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle Urgences - SAMU67 - Médecine Intensive et Réanimation - Permanence d'accès aux soins de santé - La Boussole (PASS)
Dr LEFEBVRE Nicolas	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle de Spécialités Médicales - Ophtalmologie - Hygiène (SMO) - Service des Maladies Infectieuses et Tropicales / Nouvel Hôpital Civil
Mme Dre LICHTBLAU Isabelle	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle de Biologie - Laboratoire de biologie de la reproduction / CMCO de Schiltigheim
Mme Dre MARTIN-HUNYADI Catherine	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle de Gériatrie - Secteur Evaluation / Hôpital de la Robertsau
Dr NISAND Gabriel	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle de Santé Publique et Santé au travail - Service de Santé Publique - DIM / Hôpital Civil
Mme Dre PETIT Flore	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle de Spécialités Médicales - Ophtalmologie - Hygiène (SMO) - UCSA
Dr PIRRELLO Olivier	<ul style="list-style-type: none"> Pôle de Gynécologie et d'Obstétrique - Service de Gynécologie-Obstétrique / CMCO
Dr REY David	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle Spécialités médicales - Ophtalmologie / SMO - «Le trait d'union» - Centre de soins de l'infection par le VIH / Nouvel Hôpital Civil
Mme Dre RONDE OUSTEAU Cécile	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle Locomax - Service de Chirurgie Séptique / Hôpital de Hautepierre
Mme Dre RONGIERES Catherine	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle de Gynécologie et d'Obstétrique - Centre Clinico Biologique d'AMP / CMCO
Dr TCHOMAKOV Dimitar	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle Médico-Chirurgical de Pédiatrie - Service des Urgences Médico-Chirurgicales pédiatriques / Hôpital de Hautepierre
Mme Dre WEISS Anne	<ul style="list-style-type: none"> • Pôle Urgences - SAMU67 - Médecine Intensive et Réanimation - SAMU

F1 - PROFESSEURS ÉMÉRITES

- o **de droit et à vie** (*membre de l'Institut*)
 - CHAMBON Pierre (Biochimie et biologie moléculaire)
 - MANDEL Jean-Louis (Génétique et biologie moléculaire et cellulaire)
- o *pour trois ans (1er septembre 2018 au 31 août 2021)*
 - Mme DANION-GRILLIAT Anne (Pédopsychiatrie, addictologie)
- o *pour trois ans (1er avril 2019 au 31 mars 2022)*
 - Mme STEIB Annick (Anesthésie, Réanimation chirurgicale)
- o *pour trois ans (1er septembre 2019 au 31 août 2022)*
 - DUFOUR Patrick (Cancérologie clinique)
 - NISAND Israël (Gynécologie-obstétrique)
 - PINGET Michel (Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques)
 - Mme QUOIX Elisabeth (Pneumologie)
- o *pour trois ans (1er septembre 2020 au 31 août 2023)*
 - BELLOCQ Jean-Pierre (Service de Pathologie)
 - DANION Jean-Marie (Psychiatrie)
 - KEMPF Jean-François (Chirurgie orthopédique et de la main)
 - KOPFERSCHMITT Jacques (Urgences médico-chirurgicales Adultes)

F2 - PROFESSEUR des UNIVERSITES ASSOCIE (mi-temps)

M. SOLER Luc CNU-31 IRCAD (01.09.2009 - 30.09.2012 / renouvelé 01.10.2012-30.09.2015-30.09.2021)

F3 - PROFESSEURS CONVENTIONNÉS* DE L'UNIVERSITE

Pr CHARRON Dominique	(2019-2020)
Pr KINTZ Pascal	(2019-2020)
Pr LAND Walter G.	(2019-2020)
Pr MAHE Antoine	(2019-2020)
Pr MASTELLI Antoine	(2019-2020)
Pr REIS Jacques	(2019-2020)
Pre RONGIERES Catherine	(2019-2020)

(* 4 années au maximum)

G1 - PROFESSEURS HONORAIRES

ADLOFF Michel (Chirurgie digestive) / 01.09.94	KURTZ Daniel (Neurologie) / 01.09.98
BABIN Serge (Orthopédie et Traumatologie) / 01.09.01	LANG Gabriel (Orthopédie et traumatologie) / 01.10.98
BAREISS Pierre (Cardiologie) / 01.09.12	LANG Jean-Marie (Hématologie clinique) / 01.09.11
BATZENSCHLAGER André (Anatomie Pathologique) / 01.10.95	LANGER Bruno (Gynécologie) / 01.11.19
BAUMANN René (Hépatogastro-entérologie) / 01.09.10	LEVY Jean-Marc (Pédiatrie) / 01.10.95
BERGERAT Jean-Pierre (Cancérologie) / 01.01.16	LONSDORFER Jean (Physiologie) / 01.09.10
BERTHEL Marc (Gériatrie) / 01.09.18	LUTZ Patrick (Pédiatrie) / 01.09.16
BIENTZ Michel (Hygiène Hospitalière) / 01.09.04	MAILLOT Claude (Anatomie normale) / 01.09.03
BLICKLE Jean-Frédéric (Médecine Interne) / 15.10.17	MAITRE Michel (Biochimie et biol. moléculaire) / 01.09.13
BLOCH Pierre (Radiologie) / 01.10.95	MANDEL Jean-Louis (Génétique) / 01.09.16
BOEHM-BURGER Nelly (Histologie) / 01.09.20	MANGIN Patrice (Médecine Légale) / 01.12.14
BOURJAT Pierre (Radiologie) / 01.09.03	MANTZ Jean-Marie (Réanimation médicale) / 01.10.94
BOUSQUET Pascal (Pharmacologie) / 01.09.19	MARESCAUX Christian (Neurologie) / 01.09.19
BRECHENMACHER Claude (Cardiologie) / 01.07.99	MARESCAUX Jacques (Chirurgie digestive) / 01.09.16
BRETTES Jean-Philippe (Gynécologie-Obstétrique) / 01.09.10	MARK Jean-Joseph (Biochimie et biologie cellulaire) / 01.09.99
BURGHARD Guy (Pneumologie) / 01.10.86	MESSER Jean (Pédiatrie) / 01.09.07
BURSZTEJN Claude (Pédopsychiatrie) / 01.09.18	MEYER Christian (Chirurgie générale) / 01.09.13
CANTINEAU Alain (Médecine et Santé au travail) / 01.09.15	MEYER Pierre (Biostatistiques, informatique méd.) / 01.09.10
CAZENAVE Jean-Pierre (Hématologie) / 01.09.15	MINCK Raymond (Bactériologie) / 01.10.93
CHAMPY Maxime (Stomatologie) / 01.10.95	MONTEIL Henri (Bactériologie) / 01.09.11
CHAUVIN Michel (Cardiologie) / 01.09.18	MORAND Georges (Chirurgie thoracique) / 01.09.09
CHELLY Jameeddine (Diagnostic génétique) / 01.09.20	MOSSARD Jean-Marie (Cardiologie) / 01.09.09
CINQUALBRE Jacques (Chirurgie générale) / 01.10.12	OUDET Pierre (Biologie cellulaire) / 01.09.13
CLAVERT Jean-Michel (Chirurgie infantile) / 31.10.16	PASQUALI Jean-Louis (Immunologie clinique) / 01.09.15
COLLARD Maurice (Neurologie) / 01.09.00	PATRIS Michel (Psychiatrie) / 01.09.15
CONRAUX Claude (Oto-Rhino-Laryngologie) / 01.09.98	Mme PAULI Gabrielle (Pneumologie) / 01.09.11
CONSTANTINESCO André (Biophysique et médecine nucléaire) / 01.09.11	PINGET Michel (Endocrinologie) / 01.09.19
DIETEMANN Jean-Louis (Radiologie) / 01.09.17	POTTECHER Thierry (Anesthésie-Réanimation) / 01.09.18
DOFFOEL Michel (Gastroentérologie) / 01.09.17	REYS Philippe (Chirurgie générale) / 01.09.98
DUCLOS Bernard (Hépatogastro-Hépatologie) / 01.09.19	RITTER Jean (Gynécologie-Obstétrique) / 01.09.02
DUPEYRON Jean-Pierre (Anesthésiologie-Réa.Chir.) / 01.09.13	RUMPLER Yves (Biol. développement) / 01.09.10
EISENMANN Bernard (Chirurgie cardio-vasculaire) / 01.04.10	SANDNER Guy (Physiologie) / 01.09.14
FABRE Michel (Cytologie et histologie) / 01.09.02	SAUDER Philippe (Réanimation médicale) / 01.09.20
FISCHBACH Michel (Pédiatrie) / 01.10.16	SAUVAGE Paul (Chirurgie infantile) / 01.09.04
FLAMENT Jacques (Ophtalmologie) / 01.09.09	SCHAFF Georges (Physiologie) / 01.10.95
GAY Gérard (Hépatogastro-entérologie) / 01.09.13	SCHLAEDER Guy (Gynécologie-Obstétrique) / 01.09.01
GERLINGER Pierre (Biol. de la Reproduction) / 01.09.04	SCHLIENGER Jean-Louis (Médecine Interne) / 01.08.11
GRENIER Jacques (Chirurgie digestive) / 01.09.97	SCHRAUB Simon (Radiothérapie) / 01.09.12
GROSSHANS Edouard (Dermatologie) / 01.09.03	SCHWARTZ Jean (Pharmacologie) / 01.10.87
GRUCKER Daniel (Biophysique) / 01.09.18	SICK Henri (Anatomie Normale) / 01.09.06
GUT Jean-Pierre (Virologie) / 01.09.14	STIERLE Jean-Luc (ORL) / 01.09.10
HASSELMANN Michel (Réanimation médicale) / 01.09.18	STOLL Claude (Génétique) / 01.09.09
HAUPTMANN Georges (Hématologie biologique) / 01.09.06	STOLL-KELLER Françoise (Virologie) / 01.09.15
HEID Ernest (Dermatologie) / 01.09.04	STORCK Daniel (Médecine interne) / 01.09.03
IMBS Jean-Louis (Pharmacologie) / 01.09.09	TEMPE Jean-Daniel (Réanimation médicale) / 01.09.06
IMLER Marc (Médecine interne) / 01.09.98	TONGIO Jean (Radiologie) / 01.09.02
JACQMIN Didier (Urologie) / 09.08.17	TREISSER Alain (Gynécologie-Obstétrique) / 24.03.08
JAECK Daniel (Chirurgie générale) / 01.09.11	VAUTRAVERS Philippe (Médecine physique et réadaptation) / 01.09.16
JAEGER Jean-Henri (Chirurgie orthopédique) / 01.09.11	VETTER Jean-Marie (Anatomie pathologique) / 01.09.13
JESEL Michel (Médecine physique et réadaptation) / 01.09.04	VINCENDON Guy (Biochimie) / 01.09.08
KAHN Jean-Luc (Anatomie) / 01.09.18	WALTER Paul (Anatomie Pathologique) / 01.09.09
KEHR Pierre (Chirurgie orthopédique) / 01.09.06	WEITZENBLUM Emmanuel (Pneumologie) / 01.09.11
KEMPF Jules (Biologie cellulaire) / 01.10.95	WIHLM Jean-Marie (Chirurgie thoracique) / 01.09.13
KREMER Michel / 01.05.98	WILK Astrid (Chirurgie maxillo-faciale) / 01.09.15
KRETZ Jean-Georges (Chirurgie vasculaire) / 01.09.18	WILLARD Daniel (Pédiatrie) / 01.09.96
KRIEGER Jean (Neurologie) / 01.01.07	WOLFRAM-GABEL Renée (Anatomie) / 01.09.96
KUNTZ Jean-Louis (Rhumatologie) / 01.09.08	
KUNTZMANN Francis (Gériatrie) / 01.09.07	

Légende des adresses :

FAC : Faculté de Médecine : 4, rue Kirschleger - F - 67085 Strasbourg Cedex - Tél. : 03.68.85.35.20 - Fax : 03.68.85.35.18 ou 03.68.85.34.67

HOPITAUX UNIVERSITAIRES DE STRASBOURG (HUS) :

- NHC : **Nouvel Hôpital Civil** : 1, place de l'Hôpital - BP 426 - F - 67091 Strasbourg Cedex - Tél. : 03 69 55 07 08

- HC : **Hôpital Civil** : 1, Place de l'Hôpital - B.P. 426 - F - 67091 Strasbourg Cedex - Tél. : 03.88.11.67.68

- HP : **Hôpital de Hautepierre** : Avenue Molière - B.P. 49 - F - 67098 Strasbourg Cedex - Tél. : 03.88.12.80.00

- **Hôpital de La Robertsau** : 83, rue Himmerich - F - 67015 Strasbourg Cedex - Tél. : 03.88.11.55.11

- **Hôpital de l'Elsau** : 15, rue Cranach - 67200 Strasbourg - Tél. : 03.88.11.67.68

CMCO - Centre Médico-Chirurgical et Obstétrical : 19, rue Louis Pasteur - BP 120 - Schiltigheim - F - 67303 Strasbourg Cedex - Tél. : 03.88.62.83.00

C.C.O.M. - Centre de Chirurgie Orthopédique et de la Main : 10, avenue Baumann - B.P. 96 - F - 67403 Illkirch Graffenstaden Cedex - Tél. : 03.88.55.20.00

E.F.S. : Etablissement Français du Sang - Alsace : 10, rue Spielmann - BP N°36 - 67065 Strasbourg Cedex - Tél. : 03.88.21.25.25

Centre Régional de Lutte contre le cancer "Paul Strauss" - 3, rue de la Porte de l'Hôpital - F-67085 Strasbourg Cedex - Tél. : 03.88.25.24.24

IURC - Institut Universitaire de Réadaptation Clemenceau - CHU de Strasbourg et UGECAM (Union pour la Gestion des Etablissements des Caisses d'Assurance Maladie) - 45 boulevard Clemenceau - 67082 Strasbourg Cedex

**RESPONSABLE DE LA BIBLIOTHÈQUE DE MÉDECINE ET ODONTOLOGIE ET DU
DÉPARTEMENT SCIENCES, TECHNIQUES ET SANTÉ
DU SERVICE COMMUN DE DOCUMENTATION DE L'UNIVERSITÉ DE STRASBOURG**

Monsieur Olivier DIVE, Conservateur

**LA FACULTÉ A ARRÊTÉ QUE LES OPINIONS ÉMISES DANS LES DISSERTATIONS
QUI LUI SONT PRÉSENTÉES DOIVENT ÊTRE CONSIDÉRÉES COMME PROPRES
À LEURS AUTEURS ET QU'ELLE N'ENTEND NI LES APPROUVER, NI LES IMPROUVER**

SERMENT D'HIPPOCRATE

En présence des maîtres de cette école, de mes chers condisciples, je promets et je jure au nom de l'Être suprême d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité dans l'exercice de la médecine. Je donnerai mes soins gratuits à l'indigent et n'exigerai jamais un salaire au-dessus de mon travail.

Admis à l'intérieur des maisons, mes yeux ne verront pas ce qui s'y passe.

Ma langue taira les secrets qui me seront confiés et mon état ne servira pas à corrompre les mœurs ni à favoriser les crimes.

Respectueux et reconnaissant envers mes maîtres je rendrai à leurs enfants l'instruction que j'ai reçue de leurs pères.

Que les hommes m'accordent leur estime si je suis resté fidèle à mes promesses. Que je sois couvert d'opprobre et méprisé de mes confrères si j'y manque.

REMERCIEMENTS

Monsieur le Professeur ANDRES,

Je vous suis sincèrement reconnaissant de l'honneur que vous me faites d'avoir accepté de présider le jury de thèse.

Merci pour vos conseils et vos commentaires. Pour votre engagement dans la pédagogie auprès des étudiants en médecine, veuillez trouver ici l'expression de mon profond respect.

Monsieur le Professeur VOGEL,

Vous me faites l'honneur de prendre part au jury de cette thèse. Soyez assuré de mon estime et de ma considération.

Monsieur le Professeur VIDAILHET,

Je suis infiniment sensible à l'honneur que vous nous faites en acceptant de siéger parmi mon jury de thèse. Veuillez trouver ici le témoignage de ma grande estime et de ma sincère reconnaissance.

Monsieur le Docteur HILD

C'est un honneur que vous me faites en jugeant ce travail. Veuillez trouver ici l'expression de mon respect.

Madame la Docteure Carine ZUMSTEIN

Un grand merci d'avoir accepté de diriger cette thèse avec moi. Je te remercie tout particulièrement pour tes conseils et ton soutien au cours de ce long travail.

A tout ceux qui m'auront supervisé au cours de mes études, permis d'évoluer et d'avancer pour devenir un médecin.

Je remercie tous les patients qui ont accepté de participer à mon travail.

Je dédie cette thèse,

A ma bien aimée qui m'a soutenu tout au long de la rédaction de la thèse et qui a eu la patience de m'aider dans la relecture de celle-ci. Je te remercie de tout cœur d'avoir été à mes côtés pendant toutes ces années !

A mes parents qui m'ont soutenu dans les moments difficiles et n'ont pas hésités à être présents pour moi. A toi Papa qui m'a transmis la volonté de continuer malgré les difficultés et de m'avoir transmis ta passion pour la découverte du monde. A toi Maman qui n'a cessé de veiller sur moi et qui m'a transmis ta passion de la cinématographie.

A toi mon frère avec qui je peux tout partager et qui sait à quel point je tiens à toi. Saches que je serai toujours là pour toi.

A toi Mémé pour ta sagesse, tes débats parfois houleux et tes bonnes recettes de cuisines.

A ma tante et ma cousine pour n'avoir jamais cessé de me faire découvrir Berlin.

A ma belle-famille qui m'a accueilli chaleureusement dans la famille.

A tous ceux qui ne sont plus là pour partager ce moment mais sachez que je pense à vous et que sans vous je ne serais pas là.

A Gaia qui ne cesse de rendre ma vie poilante.

A tous mes amis avec qui j'ai fait les 400 coups et avec qui j'ai hâte d'en faire encore pleins d'autres.

A mes co-internes et en particulier le Boys Band qui m'auront permis de passer des bons moments en stage.

TABLE DES MATIÈRES

I.	Introduction	21
II.	Matériel et méthode	25
II.1	Type d'étude	25
II.2	Population de l'étude	25
II.2.1	Critères d'inclusion :.....	25
II.2.2	Critères d'exclusion :.....	26
II.2.3	Mode de recrutement :.....	26
II.3	Grille d'entretien	27
II.4	Les entretiens	29
II.5	Retranscription	29
II.6	Analyse	29
III.	Résultats	30
III.1	Caractéristiques des patients recrutés et durée des entretiens	30
III.2	La recherche d'information médicale sur Internet est-elle spontanée ?	31
III.3	Les éléments déclencheurs de la recherche	32
III.3.1	L'incompréhension et l'acquisition de connaissances.....	32
III.3.2	La curiosité.....	33
III.3.3	Déterminer si le déplacement chez le médecin est nécessaire.....	33
III.3.4	Facilité d'accès.....	33
III.3.5	L'inquiétude pour autrui.....	33
III.3.6	L'inquiétude pour soi-même et la réassurance.....	34
III.3.7	Obtenir l'expérience d'autrui et l'échange des savoirs.....	34
III.3.8	Obtenir une marche à suivre.....	34
III.3.9	Obtenir une notice égarée.....	35
III.3.10	Pour le travail.....	35
III.3.11	Pour rechercher une alternative aux propositions du médecin.....	35
III.4	Lieux où les problèmes de compréhension des termes médicaux ont été évoqués ... 35	
III.4.1	Chez le médecin.....	35
III.4.2	Sur Internet.....	35
III.5	Les méthodes de recherches évoquées par les patients	36
III.5.1	Les connaissances personnelles :.....	36
III.5.2	Les encyclopédies et les dictionnaires.....	37
III.5.3	Les forums de patients.....	37
III.5.4	Le bouche à oreille.....	37
III.5.5	Les livres.....	37
III.5.6	Les moteurs de recherche.....	37
III.5.7	Les revues médicales exclues.....	38
III.5.8	Sites privilégiés.....	38
III.5.9	La validation de l'information.....	39
III.6	Difficultés rencontrées par les patients lors de leurs recherches	40
III.6.1	Collecte et sécurité des données de santé.....	41
III.6.2	Doutes sur les intentions des créateurs.....	41
III.6.3	Le patient doute de l'interprétation qu'il doit avoir des informations trouvées.....	41

III.6.4	Doutes sur la fiabilité des résultats	42
III.6.5	Recherche chronophage.....	42
III.6.6	Réponse à leurs interrogations non trouvée.....	42
III.6.7	Difficulté à trouver les bons termes pour la recherche.....	42
III.6.8	Peur d'induire en erreur le médecin.....	43
III.6.9	Préférence pour le contact humain.....	43
III.6.10	Recherche génératrice d'anxiété.....	43
III.7	Stratégies développées pour pallier l'incompréhension d'un terme.....	43
III.7.1	Demander à autrui.....	44
III.7.2	Le recours au dictionnaire.....	44
III.7.3	Internet.....	44
III.7.4	Demander au médecin	44
III.7.5	L'abandon de la recherche.....	44
III.8	Supports physiques de recherches évoqués par le patient.....	45
III.8.1	Flyers	45
III.8.2	L'ordinateur	45
III.8.3	Le téléphone.....	45
III.8.4	La tablette	45
III.9	L'outil.....	46
III.9.1	Attentes concernant la vulgarisation médicale	46
III.9.2	Caractéristiques attendues de l'outil	47
III.9.3	Le design de l'outil	48
III.9.4	Les supports de l'outil évoqués par les patients	48
III.9.5	Fonctions de l'outil	49
III.9.6	Rôle de l'outil par rapport au médecin traitant	55
IV.	Discussion.....	57
IV.1	Biais.....	57
IV.1.1	Validité interne	57
IV.1.2	Biais internes.....	57
IV.1.3	Biais externes.....	58
IV.1.4	Biais d'investigation	58
IV.1.5	Biais d'interprétation	59
IV.2	Le processus de recherche	59
IV.2.1	Les méthodes de recherches	59
IV.2.2	La validation de l'information :	60
IV.2.3	Les éléments déclencheurs de la recherche	60
IV.3	Des freins conséquents aux recherches médicales en ligne.....	61
IV.3.1	Les difficultés en lien direct avec la recherche.....	61
IV.3.2	La sécurité des données	62
IV.3.3	La gestion du résultat obtenu	62
IV.4	L'élaboration d'un outil de vulgarisation médical fonctionnel et imaginé par les patients 63	
IV.4.1	Les caractéristiques de l'outil	63
IV.4.2	Les fonctions de l'outil	64
IV.5	Perspectives.....	68
V.	Conclusion.....	69

VI.	<i>Annexes</i>	70
VI.1	Grille d’entretien finale (Annexe 1)	70
VI.2	Discours d’introduction à tous les entretiens (Annexe 2)	71
VI.3	Grille COREQ (Annexe 3)	72
VI.4	Les entretiens (Annexe 4)	74
VI.4.1	Entretien de Mme A.....	74
VI.4.2	Entretien de Mme B.....	80
VI.4.3	Entretien de M. C.....	88
VI.4.4	Entretien de M. D.....	95
VI.4.5	Entretien de Mme E.....	101
VI.4.6	Entretien de Mme F.....	108
VI.4.7	Entretien de M. G.....	116
VI.4.8	Entretien de Mme H.....	123
VI.4.9	Entretien de Mme I.....	131
VI.4.10	Entretien de Mme J.....	140
VI.4.11	Entretien de M. K.....	152
VI.4.12	Entretien de Mme L.....	159
VI.4.13	Entretien de M. M.....	169
VI.4.14	Entretien de M. N.....	175
VII.	<i>Bibliographie</i>	185
VIII.	<i>Attestation sur l'honneur concernant le plagiat</i>	193

ABREVIATIONS

CNIL = Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

CNOM = Conseil National de l'Ordre des Médecins

COREQ = COnsolidated criteria for REporting Qualitative research

FAQ = Frequently Asked Questions

HAS = Haute Autorité de Santé

WONCA = World Organization of National Colleges, Academies and Academic Associations
of General Practitioners/Family Physicians

HON = Health On the Net

I. Introduction

La définition européenne de la médecine générale édictée par la WONCA Europe met en évidence le rôle central du médecin généraliste dans le système de santé et définit le médecin généraliste comme :

- « Favorisant la promotion et l'éducation pour la santé par une intervention appropriée et efficace. [...]
- Ayant une responsabilité spécifique de santé publique dans la communauté(1). »

Cette définition met en évidence le rôle et la responsabilité du médecin généraliste en termes de communication avec le patient et sa mission de santé publique vis-à-vis de l'éducation des patients.

Au cours des cinq dernières années, le volume d'information sur Internet a été multiplié par 18(2). A l'heure actuelle, l'évolution technique et technologique permet un accès plus aisé à ces informations, ainsi le taux de pénétration d'Internet dans la population française est passé de 52% en 2005 à 88% en 2019(3). En effet, l'apparition d'internet en particulier a favorisé cet essor et c'est dorénavant près de 89 % des ménages en France métropolitaine qui déclarent avoir un accès à Internet à leur domicile en 2018(4). Cette donnée se vérifie d'autant plus que les patients sont jeunes et va jusqu'à atteindre 90 % des personnes dont l'âge est compris entre 15 et 29 ans(5). Même si l'accès internet se fait majoritairement depuis un ordinateur, l'accès à Internet depuis un smartphone ou une tablette a progressé de 8 % entre 2017 et 2019, ainsi l'Internet mobile est de plus en plus prisé avec près de 57 % des français qui s'en servent en 2019(3).

Selon l'INSEE en avril 2010, l'utilisation d'Internet pour une recherche d'informations sur la santé représente une part importante de la population avec 45,9 % de la population française qui rapporte avoir utilisé Internet au cours des 3 derniers mois pour ce type de recherche(6).

Les thèmes les plus fréquemment impliqués dans ces recherches appartiennent aux domaines représentés par :

- La maladie ou une situation clinique donnée
- Un traitement
- La nutrition
- La forme physique
- L'existence d'alternatives thérapeutiques(7).

Internet est un réseau d'informations très étendu et dont les informations ne sont pas toujours vérifiables, ni vérifiées(8–18). Les producteurs de l'information sont nombreux et variés avec des intérêts économiques souvent divergents. De plus, les patients sont adeptes de l'utilisation d'un moteur de recherche puisqu'ils sont entre 60 et 92 % à les utiliser(7). Il apparaît donc comme évident qu'il est difficile pour le patient de déterminer quels sites sont fiables et répondent objectivement aux questions que les patients se posent. Ainsi, les patients semblent accorder facilement leur confiance aux différents outils qu'ils rencontrent(7,12,19). Il est donc nécessaire que les acteurs de la santé investissent le marché de l'information de santé en ligne(7,12).

Néanmoins, il apparaît que le médecin traitant reste la source d'informations principale malgré l'augmentation des requêtes de recherche concernant la santé(12,20,21). Un certain nombre d'études constatent que la relation entre un médecin et son patient n'est pas altérée par Internet(22,23). Selon l'étude WHIST, les attentes vis-à-vis du médecin sont fortes puisque 75 % des internautes en santé souhaiteraient que les professionnels de santé leur octroient davantage d'explications sur leur état de santé ou les traitements qui existent(24). Au final, dans 61,2 % des cas, les recherches en santé sont faites pour mieux comprendre les informations données par les médecins(24). Il est à noter que certains patients souhaitent que leur médecin leur recommande des sites Internet fiables pour effectuer leurs recherches(19,20,25,26). Les

patients souhaiteraient avoir la possibilité de discuter avec un professionnel de santé des informations qu'ils ont collectées sur Internet(27). En revanche, les professionnels de santé admettent que leurs compétences et leurs connaissances dans ce domaine sont limitées(25,28–31). Dans ces conditions, il apparaît donc compliqué pour les professionnels de santé de conseiller les patients. En ce qui concerne les étudiants en santé, ils consultent surtout des sites Internet destinés au grand public, notamment Wikipédia et Doctissimo, alors qu'ils les considèrent comme nettement moins fiables que des sites médicaux de référence(32). En ce sens, afin d'améliorer l'alliance thérapeutique, il faut simultanément agir sur l'amélioration des compétences des professionnels de santé en ce qui concerne l'utilisation d'Internet pour leurs recherches(32) mais il faut également envisager d'apporter des outils fiables aux patients pour effectuer leurs recherches sur Internet. En améliorant le bagage de connaissances et compétences du médecin et de son patient, on peut ainsi envisager un enrichissement de la discussion entre un médecin et son patient et ainsi améliorer la relation qui les lie.

Parallèlement à cela, il existe une demande grandissante de la part des instances médicales (telles que la HAS et l'Ordre des médecins) quant à l'implication du corps médical dans le contrôle de cette information de santé(20). La HAS avait par ailleurs tenté d'introduire la certification HON (*Health On the Net*) en 2007 en France pour pouvoir certifier les sites Internet via un organisme non gouvernemental et à but non lucratif. Son but était de générer une certification annuelle des sites Internet de santé(33). Mais celle-ci a rapidement été abandonnée car jugée comme « peu utile pour les internautes » par la HAS(34). Ce n'est d'ailleurs pas la seule initiative puisqu'il existe également l'URAC aux États-Unis, la WMA en Espagne, *The Information Standard* en Grande Bretagne(18,22,23). Néanmoins, la certification HON est restée méconnue que ce soit parmi les patients ou parmi les médecins. En effet, seulement 1 médecin sur 20 a eu connaissance de cette certification(35) ce qui a favorisé son abandon.

En décembre 2011, le CNOM a même publié, en ce sens, un Livre Blanc dans le but d'accompagner les médecins dans le développement de leur usage d'internet(25). Il y est exposé le fait que les médecins se doivent d'être « acteurs de ces transformations » et doivent s'investir pour répondre à la demande des patients. Le Livre Blanc du CNOM va même jusqu'à avancer une « timidité excessive » de la part des médecins et constate une faible participation de la part des médecins à Internet.

Depuis octobre 2017, via la plateforme Katla(36), le département de médecine générale de Strasbourg organise des formations visant à améliorer la capacité des étudiants à rechercher une information juste et fiable. Il existe donc une amélioration des pratiques du côté des professionnels de santé. Nous avons constaté que, malgré les outils de santé existant actuellement, les patients ressentent le besoin d'un outil pouvant être recommandé par leur médecin traitant(37,38). Nous supposons qu'un outil unique pourrait être proposé par tous les professionnels de santé, où l'information serait vérifiée en amont par des professionnels et qui ne subirait pas d'influences extérieures. Notre objectif a donc été d'identifier les difficultés rencontrées par les patients lors de leurs recherches et leurs attentes concernant la mise en place d'un outil de vulgarisation médicale pour y remédier.

II. Matériel et méthode

II.1 Type d'étude

Pour appréhender au mieux les attentes des patients concernant cet outil, nous avons choisi la méthode qualitative. L'analyse concerne des critères subjectifs. Ce type d'étude fait ressortir les comportements des patients, leurs expériences vécues ainsi que les projections qu'ils peuvent concevoir(39).

Nous avons réalisé des entretiens individuels semi-dirigés et nous utilisons l'hypothèse du biais maximum, c'est-à-dire que l'animateur a pour principale fonction de poser une série de questions ouvertes prédéfinies à l'avance et vise à obtenir un panel de réponses aussi large que possible(40).

Afin d'assurer une étude qualitative de qualité, nous avons utilisé les lignes directrices de la grille d'évaluation COREQ (Annexe 3) traduite en français(41).

Une recherche bibliographique a été effectuée en amont des entretiens pour s'assurer de l'originalité du travail.

II.2 Population de l'étude

II.2.1 Critères d'inclusion :

Des recherches bibliographiques en amont ont permis de déterminer quels patients seraient les plus susceptibles d'être intéressés par l'introduction de cet outil de vulgarisation médicale.

Ainsi, selon l'étude WHIST, la population la plus susceptible d'être intéressée serait :

- Les femmes âgées de 35 à 60 ans qui ont fait des études supérieures, qui travaillent et qui sont en couple.
- Les hommes âgés de 35 à 60 ans ayant fait peu d'études.

- Des hommes ou des femmes ayant actuellement des problèmes de santé.
- Des personnes (homme ou femme) cherchant une information pour quelqu'un de malade (c'est-à-dire les parents d'un enfant, un conjoint)(24)

A cela s'ajoute l'étude qualitative réalisée par le Dr. MAGINOT Hélène concernant les médecins blogueurs et leurs patients qui propose en personnes cibles :

- Les hommes âgés de 20 à 35 ans
- Les hommes ou les femmes de 20 à 35 ans sans diplôme
- Des personnes vivants essentiellement en milieu urbain (42)

Nous nous sommes efforcés d'inclure autant que possible cette population dans notre étude. Néanmoins, nous avons cherché à inclure tout type de population pour rester aussi représentatif que possible.

II.2.2 Critères d'exclusion :

Afin de diminuer la possibilité de biais au cours de l'étude, nous avons décidé d'exclure les personnes appartenant au corps médical ou réalisant des études médicales. En effet, selon une étude récente mise en avant par l'Ordre des Médecins, les étudiants en médecine ainsi que les médecins ont tendance à ne pas consulter de médecins même en cas de nécessité(43).

II.2.3 Mode de recrutement :

Nous avons décidé de réaliser un échantillonnage dit de convenance pour cette étude, c'est-à-dire que l'échantillon de l'étude inclura toutes les personnes volontaires et qui correspondent aux critères d'inclusion de l'étude(44,45).

Il est à noter que deux des trois premiers entretiens ont été réalisés sur des personnes connues de l'enquêteur dans le but de tester la grille d'entretien.

Les participants à l'étude ont été recrutés auprès de la population générale, sans randomisation mais avec une tentative de diversification des profils des patients notamment sur l'âge, le sexe, le niveau d'étude et la présence d'enfants.

Le recrutement a été réalisé par mail via une adresse de messagerie universitaire, par téléphone et par bouche à oreille.

Au total, 21 personnes ont été contactées, dont 14 qui ont accepté de participer, 1 qui a refusé, 1 personne qui s'est rétractée avant l'entretien et 5 qui n'ont pas répondu à l'e-mail envoyé.

II.3 Grille d'entretien

Pierre Paillé propose de rendre la *grounded theory* de Glasser et Strauss plus inductive et de faire émerger une théorie à partir de l'analyse des données collectées au cours des entretiens formant ainsi la « théorisation ancrée »(46).

Selon Thomas (2006), une approche inductive permet ainsi de compiler des données brutes, de créer un lien objectif de la recherche et les différentes catégories créées à partir de ces données brutes et ainsi de développer un modèle. Ces deux approches indiquent qu'il faut alors autant que possible s'abstenir de faire des recherches bibliographiques en amont de l'étude pour éviter d'avoir déjà une idée préconçue au moment de la réalisation(47).

Ainsi, les recherches bibliographiques effectuées préalablement à l'étude ont eu pour principale vocation de s'assurer qu'il n'existait pas déjà d'étude similaire à la nôtre et de déterminer les critères d'inclusions de cette étude.

La grille d'entretien (Annexe 1) a été réalisée dans le but de d'explorer 4 principaux thèmes :

- Les difficultés rencontrées par le patient lors de ses recherches
- Les méthodes de recherches utilisées
- La conception d'un outil de vulgarisation médicale
- Son rôle par rapport au médecin traitant

La grille servait de guide au cours de l'entretien et devait permettre de relancer la discussion en cas de silence prolongé. La grille d'entretien a été réévaluée pour permettre de mieux répondre aux questions que nous nous posions.

Après conception de la 1^{ère} grille d'entretien, un avis a été pris auprès du Docteur FRAIH Élise et du Docteur ZUMSTEIN Carine (médecins généralistes membres du Département de Médecine Générale de Strasbourg) pour évaluer la grille d'entretien.

La question numéro 1 servant d'introduction devait permettre au patient de raconter librement sa dernière recherche en santé.

La question 2 cherchait à déterminer les apports d'Internet pour le patient notamment par rapport à un médecin.

La question 3 explorait les supports physiques utilisés lors des recherches.

La question 4 servait à déterminer les méthodes de recherche sur Internet du patient.

La question 5 permettait au patient d'évoquer ses difficultés face à des termes incompris sans l'influencer.

La question 6 permettait au patient de concevoir librement l'outil et d'explicitier l'intérêt qu'il y porte.

La question 7 développait un éventuel souhait de simplification ou au contraire de ne pas simplifier pour les patients.

La question 8 cherchait à explorer si la mise à jour par des professionnels avait une influence sur le patient.

La question 9 explorait la complémentarité de l'outil par rapport au médecin traitant.

La question 10 était la question d'ouverture et laissait une dernière possibilité au patient de revenir sur les précédentes questions.

II.4 Les entretiens

Pour éviter des variations sur les informations initiales qu'ont eu les patients et préserver l'originalité des réponses, c'est le même discours d'introduction à l'étude qui leur a été présenté à tous (Annexe 2).

Les entretiens se sont déroulés autant que possible dans un lieu calme et neutre pour le patient. Des précautions ont été prises pour ne pas être dérangés au cours de l'entretien. Seuls les deux derniers entretiens ont été effectués par téléphone dans le cadre du confinement imposé par le COVID 19.

Les entretiens ont été menés jusqu'à atteindre la « saturation des données ». Nous avons par sécurité ajouté 2 entretiens supplémentaires pour s'assurer d'avoir atteint cette saturation(40).

Les données collectées ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL via une inscription au registre des traitements de l'université de Strasbourg. Un avis consultatif a été demandé au comité d'éthique.

II.5 Retranscription

Toutes les paroles ont été retranscrites de manière exacte dans les 4 jours qui ont suivi l'entretien pour s'assurer de pouvoir retranscrire aussi fidèlement que possible leurs réactions au cours de l'entretien. Les noms ont été remplacés par M. ou Mme en fonction de leur sexe et une lettre leur a été attribuée dans l'ordre d'arrivée soit Mme A, Mme B et ainsi de suite.

II.6 Analyse

Selon Beaugrand en 1988, le mode inductif « consiste à aborder concrètement le sujet d'intérêt et à laisser les faits suggérer les variables importantes, les lois, et, éventuellement, les théories unificatrices »(48). Cette citation sous-entend que l'analyse qualitative implique d'effectuer un codage des verbatims et que chaque verbatim est classé en différentes catégories qui chacune

représente une idée ou un concept. A partir de là, chaque catégorie est ensuite regroupée en des thèmes plus généraux. Ceci permet d'élaborer des théories à partir des données que l'on a récoltées. Nous avons donc opté pour une analyse inductive pour ce travail de recherche. Les entretiens ont été codés au fur et à mesure à l'aide du logiciel de recherche qualitative Nvivo et ont été codés à plusieurs reprises.

III. Résultats

III.1 Caractéristiques des patients recrutés et durée des entretiens

Nous avons recruté 14 patients dont les caractéristiques étaient les suivantes :

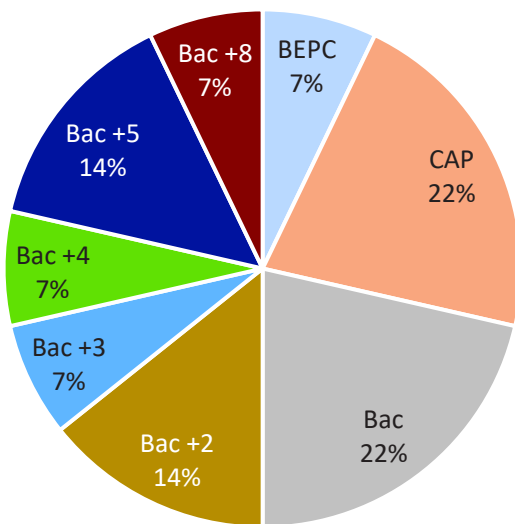
Entretien	Sexe	Milieu	Age	Niveau d'étude	Enfants
A	Femme	Rural	60	CAP	Oui
B	Femme	Urbain	56	Bac +4	Oui
C	Homme	Urbain	34	Bac +8	Non
D	Homme	Urbain	43	Bac	Non
E	Femme	Urbain	26	Bac +3	Non
F	Femme	Urbain	26	CAP	Non
G	Homme	Urbain	31	Bac +2	Non
H	Femme	Urbain	31	Bac +5	Oui
I	Femme	Urbain	21	Bac +5	Non
J	Femme	Urbain	22	Bac	Non
K	Homme	Rural	32	Bac +2	Oui
L	Femme	Urbain	24	BEPC	Non
M	Homme	Rural	18	CAP	Non
N	Homme	Urbain	29	Bac	Non
Moyenne d'âge			32,36		

Parmi les 14 patients, 8 étaient des femmes (57 %) et 6 étaient des hommes (43 %).

L'âge des patients allait de 18 à 60 ans avec une moyenne d'âge de 32,36 ans.

Les niveaux d'études sont échelonnés du brevet des collèges jusqu'à BAC + 8 selon la distribution suivante :

Niveau d'étude



Niveau d'étude	
BEPC	1
CAP	3
Bac	3
Bac +2	2
Bac +3	1
Bac +4	1
Bac +5	2
Bac +8	1

Parmi les personnes interrogées, 29 % ont indiqué avoir des enfants.

Les entretiens se sont déroulés entre octobre 2019 et mars 2020 sur une période de 6 mois. La durée des entretiens s'étalait de 14 minutes 29 secondes à 21 minutes 52 secondes avec une durée moyenne de 18 minutes et 40 secondes.

III.2 La recherche d'information médicale sur Internet est-elle spontanée ?

La moitié des patients interrogés ont déclaré ne pas aller spontanément chercher l'information sur Internet. Ce n'était pas une « démarche naturelle d'aller sur le net pour avoir une réponse médicale » (Mme A).

Ces comportements s'expliquaient par des données jugées trop peu fiables (Mme J et M. D), des patients préférant « aller voir le médecin plutôt qu'aller sur Internet » (Mme E), un manque

d'intérêt (Mme A) ou des recherches antérieures qui n'ont « *pas trop donné envie de chercher* » (Mme B).

Mme F nuance ses propos car lorsqu'une recherche est nécessaire, elle ira « *plus facilement sur Internet quand même !* » que vers un autre support.

Les autres participants n'émettent pas d'objections à l'idée d'utiliser Internet pour faire une recherche de santé.

III.3 Les éléments déclencheurs de la recherche

Au cours des entretiens, 11 raisons sont rapportées et indiquées comme moteur déclencheur de la recherche :

- L'incompréhension et le souhait d'acquérir des connaissances
- La curiosité
- Le fait d'essayer de déterminer si le déplacement chez le médecin est nécessaire
- Le fait qu'Internet apporte une facilité d'accès plus importante
- L'inquiétude pour autrui
- L'inquiétude pour soi-même et la réassurance
- Pour obtenir l'expérience d'autrui et l'échange de savoirs
- Pour obtenir une marche à suivre
- Pour obtenir une notice égarée d'un traitement
- Pour se renseigner pour le travail
- Pour rechercher une alternative aux propositions du médecin

III.3.1 L'incompréhension et l'acquisition de connaissances

Parfois « *quand il y a un terme [qu'on] ne comprend pas, [...] [on] regarde sur Internet* » (Mme A). Ainsi, les patients déclarent aller sur Internet pour « *savoir* » (M. C), « *comprendre* » (Mme B), avoir « *un complément d'information !* » (Mme B), pour « *développer un peu des*

sujets [médicaux] » (Mme J), pour « *avoir l'explication des termes* » (Mme B), ou « *pour voir un peu tous les symptômes* » (M. M).

III.3.2 La curiosité

Certains patients regardent « *par curiosité* » (Mme J) et s'affirment « *hyper curieux* » (M. N).

III.3.3 Déterminer si le déplacement chez le médecin est nécessaire

Plusieurs patients souhaitent savoir « *s'il [fallait] aller voir un médecin* » (M. C), pour éviter un déplacement inutile chez le médecin (Mme F et M. G) ou « *aux urgences* » (Mme E), résoudre leurs problèmes sans médecin (M. C et M. G), pour « *améliorer la chose dans l'immédiat si [on n'a] pas le temps d'aller voir le médecin* » (Mme J) ou temporiser « *si les symptômes n'indiquent rien de grave* » (M. M).

III.3.4 Facilité d'accès

Les patients apprécient d'« *avoir l'information rapidement* » (Mme H) surtout que maintenant « *on s'informe facilement avec le téléphone* » (Mme J) et que « *c'est plus rapide [...] que d'aller directement chez le médecin* » (M. M)

III.3.5 L'inquiétude pour autrui

Une partie des interrogés indique que les recherches « *c'est pas forcément pour [eux]* » (M. D) car « *ça [les] intéresse moins que pour les autres* » (Mme B). Les interrogés s'inquiètent pour les membres de leur famille tel que leurs « *mère* » (M. D), « *belle-mère* » (Mme B), « *cousine* » (Mme B), « *frère* » (Mme E), « *enfants* » (Mme H) ou « *colocataire* » (M. M). Certains interrogés cherchent à savoir si la maladie de leurs proches est « *grave ou pas* » (Mme L) alors que d'autres se demandent « *comment est-ce que quelqu'un qui ne l'a pas [pourrait] aider ?* » (Mme J).

III.3.6 L'inquiétude pour soi-même et la réassurance

Si les patients s'alarment pour autrui, ils admettent également « [s']*inquiéter un petit peu* » (Mme A) pour eux-mêmes. Cette inquiétude peut être générée par « *un terme [non compris]* » (Mme A), car ils avaient « *mal* » (M. D), « *pour prendre en compte les symptômes* » (M. N) dans le cadre du COVID 19 ou simplement parce que « *parfois ça [...] rassure !* » (Mme E).

III.3.7 Obtenir l'expérience d'autrui et l'échange des savoirs

« *C'est [les] expérience[s] des autres [...] qui sont intéressantes* » (M. C) ainsi que « *le côté un peu communautaire* » (Mme H) même si on ne s'« *attend pas à un diagnostic* » (M. C), mais ils obtiennent ainsi l'avis d'une majorité de personnes (M. K). En effet, les patients mettent en avant le fait que les témoignages recherchés soient faits par des personnes « *qui s'intéressent à leur corps, [...] donc ils ont pour certains déjà des connaissances relativement précises* » (M. C). Ainsi, l'expérience du vécu confère une certaine forme de savoir au patient.

Internet offre ainsi un espace d'« *échange de points de vue [...] avec d'autres personnes* » (M. C) qui permet de relativiser car « *eux aussi sont passés par là, c'est pas si grave, ça arrive à tout le monde* » (Mme H). Néanmoins, il faut « *faire attention* » (Mme H) aux informations que l'on peut trouver.

III.3.8 Obtenir une marche à suivre

Une partie des patients a besoin de savoir « *quelle est [...] la marche à suivre* » (M. C), que ce soit pour « *soulager [...] les douleurs* » (Mme H), « *savoir comment se protéger* » (M. N) d'une maladie ou « *s'autodiagnostiquer* » (M. N) pour « *s'autotrainer* » (M. N), ou au moins « *améliorer [les] chose dans l'immédiat* » (M. J) surtout si on n'a « *pas le temps d'aller voir le médecin* » (M. J) ou pour « *mieux [...] appréhender les soins qu'il faut faire* » (Mme B).

III.3.9 Obtenir une notice égarée

La recherche en ligne est utile « *quand [on a] perdu une notice de médicament* » (Mme H).

III.3.10 Pour le travail

Seule une patiente fait des recherches « *dans [son] domaine professionnel* » (Mme F) en particulier pour pouvoir « *reconnaître la maladie si [elle] voyait d'autres cas à l'école !* ».

III.3.11 Pour rechercher une alternative aux propositions du médecin

Les recherches peuvent être faites pour chercher « *d'autres traitements possibles* » (Mme B) que ce soit tout simplement « *pour aller voir* » (M. D) ou par manque de « *confiance [en] ce que [disent les] médecins* » (Mme B en parlant d'une amie).

III.4 Lieux où les problèmes de compréhension des termes médicaux ont été évoqués

III.4.1 Chez le médecin

Parmi les interrogés, il est mis en avant que « *les médecins eux-mêmes ont parfois des termes très compliqués* » (Mme A) et qu'à ce titre « *finalement on sait pas vraiment ce qu'on a* » (Mme I). Néanmoins, une patiente estime qu'« *ils peuvent pas toujours te répéter ça les médecins* » (Mme B) et souligne ainsi l'emploi du temps chargé des médecins.

III.4.2 Sur Internet

Certains patients rapportent que lors de leurs recherches sur Internet on ne « *comprend pas* » (Mme A) notamment « *des noms* » de maladies (Mme E) et parfois « *même en lisant la phrase tu comprenais pas !* » (Mme L). L'un d'entre eux précise que même « *en cherchant la définition*

d'un mot, [elle a] dû en chercher deux autres de plus parce [qu'elle ne] comprenai[t] pas » (Mme L) et qu'à l'heure actuelle, « *il n'y a pas de site qui simplifie* » (M. N).

III.5 Les méthodes de recherches évoquées par les patients

Les méthodes de recherches évoquées par les patients sont nombreuses et variées. Ils citent au total 8 méthodes de recherches différentes :

- L'utilisation de leurs connaissances personnelles concernant le sujet
- Les encyclopédies et les dictionnaires
- Les forums de patients
- Le bouche à oreille
- Les livres
- Les moteurs de recherche et en particulier deux d'entre eux : Google et Qwant
- Les revues médicales
- Des sites privilégiés : Allodocteur.fr, Doctissimo.fr, Parents.fr et Wikipedia.fr

Parmi les 14 patients interrogés, les méthodes de validation de l'information sont variables puisque 5 ne cherchent pas à en vérifier la fiabilité, 2 recherchent la citation de médecins sur l'outil, 2 se fient à l'apparence médicale dégagée par l'outil, 1 recherche la mention d'une institution, 1 recherche la représentation par une célébrité, 1 cherche l'outil le plus utilisé par la majorité et 7 vont comparer les différentes sources trouvées entre elles.

III.5.1 Les connaissances personnelles :

Une seule patiente met en avant qu'« *[elle sait] pertinemment ce [qu'elle doit] prendre puisqu'[elle] le prend depuis des années !* » et n'hésite donc pas à utiliser ses connaissances personnelles pour se soigner.

III.5.2 Les encyclopédies et les dictionnaires

Mme B regarde « *dans une encyclopédie en ligne* » tout comme Mme J qui cite en particulier le « *Larousse* ».

III.5.3 Les forums de patients

Un seul patient utilise « *souvent des forums* » (M. C) surtout « *pour tout ce qui est sportif* » car « *les gens qui s'intéressent à leur corps* » (M. C) ont « *des connaissances relativement précises* » (M. C).

III.5.4 Le bouche à oreille

Pour deux d'entre eux, les recherches se font via « *le bouche-à-oreille* » (M. D) notamment « *les amis* » (Mme A) et « *la famille* » (Mme A).

III.5.5 Les livres

« *On peut toujours se documenter [...] avec les livres* » (Mme F) ou avec « *des magazines [...] qui ont une version Internet* » (Mme H). Néanmoins, une partie d'entre eux n'utilisent pas les livres car ils n'ont « *pas à [leur] disposition des livres [de] médecine* » (Mme H) ou parce « *[qu'ils n'ont] pas le temps !* » notamment d'« *aller à la bibliothèque* » (M. C).

III.5.6 Les moteurs de recherche

Plusieurs patients font « *vraiment confiance aux moteurs de recherche !* » (M. D) pour trouver l'informations que ce soit via « *quelques mots-clés [qui] renvoie[nt] vers un site* » (M. G) ou encore « *des symptômes [d'une] maladie* » (M.M). Ils cherchent via un moteur de recherche avant d'aller sur un site pour avoir une vision globale.

III.5.6.1 Google

Google est le moteur de recherche le plus cité par les patients. La plupart des patients évoquent juste « *Google* » (M. N) alors que d'autres vont jusqu'à dire que « *Google est [leur] ami* » (M. D). Une patiente reconnaît que malgré sa préférence pour le contact humain, il lui arrive « *[d'aller] sur Google* » (Mme A).

III.5.6.2 Qwant

Une seule interrogée « *utilise plutôt Qwant* » car « *c'est un moteur de recherche qui protège les données personnelles et qui enregistre pas [...] les données des utilisateurs* ». (Mme H).

III.5.7 Les revues médicales exclues

Mme B est la seule à citer les revues médicales mais annonce clairement qu'elle ne va « *pas voir dans des revues médicales* ».

III.5.8 Sites privilégiés

III.5.8.1 Allodocteur

« *Allodocteur* » (Mme A) est mis en avant comme « *un site relativement sérieux* » (Mme A) et qu'elle apprécie beaucoup.

III.5.8.2 Doctissimo

C'est également « *souvent Doctissimo qui ressort* » (Mme I) et ainsi plusieurs patients utilisent « *Doctissimo prioritairement* » (M. G). En revanche, il ne fait pas systématiquement l'unanimité puis certains ne sont « *pas emballé[s] plus que ça* » (Mme B).

III.5.8.3 Parents.fr

« *Parents.fr* » est cité surtout par une patiente « *pour les enfants* » (Mme H).

III.5.8.4 Wikipédia

Les patients se tournent « *assez facilement vers Wikipédia* » (M. K) car ils ont « *une description assez précise et compréhensible de ce qu' [on] cherche* » (M. C) et trouvent « *tout ce qui se rattache à une maladie [et] de manière assez exhaustive* » (M. C). Néanmoins pour « *une compréhension [...] rapide [il faut] des choses un peu plus compactes* » (M. C) et épurées mais « *la structure [...] est bonne* ». D'autres patients sont plus tempérés dans leur propos et estiment que « *parfois Wikipédia est pertinent dans les résultats* » (Mme J).

III.5.9 La validation de l'information

Les patients emploient différentes méthodes pour valider les informations trouvées et déterminer leur fiabilité.

III.5.9.1 Aucune validation

Plusieurs patients font « *vraiment confiance [...] aux premières réponses* » (M. D) et prennent la « *première chose qui vient* » (M. G) mais certains précisent qu'ils essaient de prendre une information « *qui va dans le sens [...] de [la] recherche* ». (M. G).

III.5.9.2 Site internet citant des médecins

Pour certains, il faut « *une référence, genre médecin* » (M. N) car « *quand on voit des noms cités de médecins* » alors ce sont « *des sources [...] fiables* » (M. N).

III.5.9.3 Comparaison des sources

Pour d'autres, il faut « *comparer les sources* » (Mme H), « *recouper plusieurs sources fiables* » (M. N) pour « *obtenir des idées générales* » (Mme I) ou au moins « *quelque chose de conforme* » (M. N) car « *quand on retrouve la même information [...] c'est plus fiable* » (Mme H). En revanche, les patients n'expliquent pas comment ils déterminent qu'une source est fiable.

III.5.9.4 Outil d'apparence médicale

On peut également se fier à « *un côté médical* » (M. G) car cela donne « *un aspect plus officiel* » (Mme J) et que « *ça joue la manière dont c'est présenté* ». (Mme J).

III.5.9.5 Site institutionnel

Un seul patient recherche « *un site gouvernemental* » (M. M) car « *il ne devrait pas y avoir trop d'informations fausses* » (M. M).

III.5.9.6 Site représenté par une célébrité

Une personne évoque « *le site de [...] Michel Cymes* » car elle l'« *apprécie beaucoup* ». (Mme A). Les célébrités peuvent donc influencer des patients lors de leur recherches.

III.5.9.7 Utilisé par la majorité

Un patient utilise le site « *le plus courant* », sous-entendant celui utilisé par la majorité des personnes (M. G).

III.6 Difficultés rencontrées par les patients lors de leurs recherches

Les patients rencontrent un certain nombre de difficultés les empêchant de mener une recherche de qualité. Ils évoquent :

- **Des difficultés liées à la sécurité des données** que ce soit :
 - L'enregistrement des données des patients lors de leur navigation.
 - Avoir des doutes sur les intentions des créateurs de l'outil.
- **Des difficultés liées à la réalisation de la recherche elle-même** que ce soit :
 - Avoir des doutes quant à l'interprétation des résultats trouvés.
 - L'existence de doutes sur la fiabilité des résultats de leurs recherches.
 - Le fait que les recherches puissent être particulièrement chronophage.

- Le fait que leurs recherches n'aboutissaient pas forcément à un résultat.
- Ne pas réussir à trouver les bons termes pour leurs recherches.
- **Des difficultés liées à la gestion des résultats obtenus** que ce soit :
 - La peur d'induire le médecin en erreur en l'influençant avec les informations trouvées.
 - Le fait d'avoir une préférence pour le contact humain.
 - Le fait que les recherches étaient parfois une source d'anxiété.

III.6.1 Collecte et sécurité des données de santé

Certains patients désapprouvent que leurs « *interrogations de santé puisse permettre une exploitation [...] à [leur] insu* » (Mme B) notamment via les « *cookies* » (Mme B) et qu'elles puissent être utilisées pour des suggestions de traitements (Mme B). D'autres utilisent « *plutôt Qwant* » (Mme H) car il « *protège les données personnelles et [...] trace pas les données des utilisateurs* » (Mme H). Ainsi, « *les sites actuels, ce n'est pas du tout sécurisé* » (Mme B).

III.6.2 Doutes sur les intentions des créateurs

Une patiente (Mme B) considère les intentions des créateurs comme douteuses car elle a « *toujours l'impression qu'il y a un côté mercantile* », une sorte de « *business* » et affirme même qu'il « *y a [...] des charlatans [...] qui veulent gagner de l'argent* ».

III.6.3 Le patient doute de l'interprétation qu'il doit avoir des informations trouvées

Plusieurs patients ont « *trop peur d'être trompé[s] par une fausse information* » (M. D) ou qu'il « *persiste une incertitude* » (M. G) et l'expliquent par le fait qu'ils n'ont pas « *les compétences* » (Mme A) pour interpréter des informations médicales qui ne relèvent pas de leur « *domaine* » (Mme B).

III.6.4 Doutes sur la fiabilité des résultats

L'intégralité des patients ont du mal à « *savoir si vraiment l'information [...] est fiable* » (Mme B) d'autant plus qu'il existe « *significativement [...] des erreurs !* » (Mme A) et une patiente va même jusqu'à affirmer que c'est « *un ramassis de conneries [où] tout le monde y va de son avis et de sa voix !* » (Mme A). De nombreuses raisons sont évoquées comme étant à l'origine du défaut de fiabilité, que ce soit la variabilité des informations trouvées puisqu'« *ils disent pas forcément la même chose* » (Mme B), le fait qu'« *il n'y [ait] pas vraiment de références* » (M. N) qui, en plus, ne semblent pas être issues « *du savoir universitaire* » (Mme I) et que « *beaucoup de sites ne sont pas mis à jour* » (M. D) ou encore le fait que les outils disponibles ne soient pas considérés comme fiables (M. D, Mme E, Mme H). A ce titre, il faut faire « *très attention à [...] ce qu'on voit sur Internet* » (Mme H) car « *c'est pas parce que vous l'avez vu sur Internet [...] que c'est la vérité, que c'est fiable* » (Mme H).

III.6.5 Recherche chronophage

Au cours des entretiens, il est évoqué que parfois il faut « *chercher plus longtemps [...] pour avoir des réponses* » (Mme E).

III.6.6 Réponse à leurs interrogations non trouvée

Au cours des entretiens, il est avancé que parfois les réponses trouvées ne sont « *pas entièrement satisfaisantes* » (M. G) voire même qu'ils font « *chou blanc* » (Mme B) car le médecin « *va pouvoir tisser [...] de[s] raisonnements, qu'aujourd'hui Internet [ne] permet pas de faire* » (Mme I).

III.6.7 Difficulté à trouver les bons termes pour la recherche

Une patiente a du mal à « *trouver les bons mots à taper quand ça concerne la médecine sur Internet* » (Mme E) car elle estime qu'elle n'« *a pas forcément le vocabulaire !* ».

III.6.8 Peur d'induire en erreur le médecin

Une patiente (Mme A) avance que si elle a « *déjà une idée préconçue* » avant d'aller en consultation alors elle risque d'« *orienter la consultation* » même « *dans un sens totalement erroné* ».

III.6.9 Préférence pour le contact humain

Plusieurs patients font allusion au fait que « *le contact humain reste primordial* » (Mme A) et qu'« *Internet pourra jamais répondre entièrement* » (M. G) à leurs besoins. Ainsi, « *l'avis d'un médecin sera toujours [...] bénéfique* » (M. G).

III.6.10 Recherche génératrice d'anxiété

La moitié des interrogés affirment qu'après une recherche sur Internet, « *on en ressort presque plus angoissé que rassuré* » (Mme B) du fait de la présence de « *tas de détails* » (Mme B) en particulier « *les chances de survies* » (Mme B), du risque trop grand d'être « *trompé par une fausse information* » (M. D), des « *noms de maladies [...] qui peuvent faire peur* » (Mme E) ou simplement lié à l'incompréhension des termes médicaux (Mme J).

III.7 Stratégies développées pour pallier l'incompréhension d'un terme

Face à l'incompréhension de certains termes chez le médecin ou sur Internet, les patients développent diverses stratégies pour résoudre le problème, que ce soit demander de l'aide à autrui, utiliser un dictionnaire, faire une recherche complémentaire sur Internet, demander au médecin ou encore abandonner.

III.7.1 Demander à autrui

Certains patients vont plutôt « *demander* » (Mme E) ou « *aller voir quelqu'un* » (Mme I) sans préciser quelles sont les personnes ressources dans ces circonstances. Pour d'autres, ce sera une personne bien définie comme par exemple « *Madame qui est infirmière* » (M. K).

III.7.2 Le recours au dictionnaire

En effet, certains évoquent que « *pour chercher la signification d'un mot [...] [ils] dirai[ent] : dictionnaire* » (Mme I) notamment « *un petit Larousse* » (M. D) ou « *un dictionnaire de médecine* » (M. N) mais parfois aussi « *des dictionnaires en ligne* » (Mme L).

III.7.3 Internet

Face à l'incompréhension d'un terme, certains patients vont « *ouvrir une deuxième page Internet* » (M. M) pour répondre à leurs interrogations. Une fraction d'entre eux a une idée bien précise puisqu'ils se « *tourne[ent] assez facilement vers Wikipédia* » (M. K) ou encore sur Google pour « *voir ce que ça raconte* » (M. D).

III.7.4 Demander au médecin

En cas d'incompréhension, la moitié des patients se tournent vers le médecin mais en utilisant différentes stratégies. Certains vont « *vers [le] médecin directement* » (Mme E) en précisant qu'il s'agit d'un « *médecin généraliste* » (Mme A), d'autres iront chez le médecin si leur recherche n'« *apporte pas de réponse* » (M. G) et enfin d'autres précisent qu'ils demanderont à leur médecin uniquement s'ils y vont pour une autre raison (Mme F).

III.7.5 L'abandon de la recherche

Plusieurs interrogés estiment que : « *soit tu tombes rapidement sur des trucs qui peuvent t'intéresser [...] soit sinon tu laisses tomber quoi !* » (M. C). Néanmoins, certains d'entre eux précisent ne faire un effort pour la recherche que s'ils sont « *vraiment intéressé[s]* » (Mme I).

III.8 Supports physiques de recherches évoqués par le patient

III.8.1 Flyers

Une seule patiente évoque utiliser « *parfois [...] des flyers qui peuvent traîner* » (Mme J).

III.8.2 L'ordinateur

Une grande partie des interrogés font des recherches « *sur l'ordinateur* » (Mme I) car « *plus grand [...], plus adapté* » (Mme E) alors que sur téléphone les sites sont « *moins [...] esthétique ! [...] On comprend moins bien* » (Mme E). Un interrogé précise que sa préférence va à l'ordinateur car il est « *plutôt du genre à avoir [son] PC sous la main* » (M. K) alors que pour d'autres c'est surtout que « *l'ordinateur, c'est plus à la maison* » (Mme F et Mme H) ou s'il y en a « *un qui est allumé* » (M. N).

Plus d'un tiers des patients utilisent indifféremment « *l'ordi et le téléphone* » (M. C).

III.8.3 Le téléphone

Plusieurs patients préfèrent faire des recherches « *sur smartphone !* » (M. D) que ce soit « *parce qu'on l'a toujours sous la main* » (Mme H), du fait de « *la facilité d'utilisation* » (M. G), parce que cela rentre dans les mœurs notamment du point de vue professionnel (M. N) ou tout simplement parce qu'on a « *pas d'ordinateur* » (M. D).

III.8.4 La tablette

Une seule personne évoque la tablette parmi d'autre support physiques (Mme B).

III.9 L'outil

III.9.1 Attentes concernant la vulgarisation médicale

III.9.1.1 Il peut améliorer l'observance des patients

L'une des attentes est l'amélioration de l'observance car « *si on comprend un peu mieux* » on est « *plus [...] disposés à suivre un traitement* » (Mme B).

III.9.1.2 Il peut avoir un effet apaisant

« *Ça rassure [...] quand on comprend facilement* » (Mme L). Cette affirmation exprime qu'avec une simplification équilibrée, on peut baisser l'effet anxiogène des informations et avoir un effet apaisant.

III.9.1.3 Il peut éviter une recherche supplémentaire

Il est évoqué qu'un outil bien vulgarisé évite « *de devoir faire encore des recherches pour des mots qu'on comprend pas* » (Mme F) et donc de multiplier les recherches.

III.9.1.4 Souhait d'une simplification des termes originaux

Les termes techniques devraient être simplifiés au profit de termes plus simples pour obtenir des explications « *à la portée de tous* » (Mme B), qu'on puisse avoir « *des termes auxquels [...] se référer sans avoir trop à réfléchir* » (M. C) et notamment « *qu'on puisse écrire tout simplement ce qu'on observe [...] sans connaître forcément le terme adapté* » (Mme H).

III.9.1.5 Termes originaux expliqués

A l'inverse, la moitié des interrogés pensent qu'il faut « *qu'on utilise les vrais termes* » (M. K) car ils craignent que « *si on ne met pas les bons termes, [les gens] risquent de confondre des choses !* » (M. K). Cela pourrait être comme une bulle qui s'ouvrirait « *en passant [...] la souris* » (M. N) sur le terme technique et qui permettrait de « *[lire] directement* » (M. N) les explications.

III.9.2 Caractéristiques attendues de l’outil

III.9.2.1 Capable de capter l’attention

Pour plusieurs patients, l’outil doit être capable de « *retenir [l’]attention suffisamment longtemps* » (M. C) que ce soit par la simplification des termes techniques (M. C), par « *le glamour* » (Mme H) ou une « *une bonne communication* » (Mme I).

III.9.2.2 Un outil fiable

A plusieurs reprises, il est mentionné que l’outil doit être « *vraiment fiable* » (Mme L) et, pour certains interrogés, il faut qu’il soit créé « *par des professionnels* » (Mme H).

III.9.2.3 Un outil gratuit

Une patiente indique que « *ce serait bien qu’[il] soit gratuit* » (Mme F).

III.9.2.4 Un outil capable de guider les patients

Une autre patiente pense que cet outil « *est important pour guider certains choix* » (Mme B).

III.9.2.5 Un outil rassurant

Il faudrait un outil qui peut « *rassurer pour quelque chose de pas grave* » (Mme H) et qui « *éviterait [...]de [s]’inquiéter pour des brouilles* » (Mme A).

III.9.2.6 Un outil recommandé par le médecin traitant

« *Il faudrait que le médecin, il soit prescripteur de ça* » (Mme B), que ce soit « *recommandé aux malades* » (Mme B) et « *validé par les médecins* » (Mme H).

III.9.2.7 Un outil sécurisé

Mme B est la seule à aborder dans l’entretien qu’« *il faudrait que ce soit un site sécurisé* ».

III.9.2.8 Un outil simple d’utilisation

Ils veulent « *des choses simples* » (M. G) et ne « *pas forcément avoir tout le détail* » (M. K).

III.9.2.9 Un outil d'accès public

Mme B est la seule à préciser au cours de l'entretien souhaiter « *un site fiable grand public* ».

III.9.2.10 La mise à jour par les professionnels de santé : une caractéristique nécessaire ?

Les patients souhaitent « *un site [...] bien mis à jour* » (Mme B) car cela « *donnerait de la crédibilité au site* » (M. M). Pour certains patients, il n'y a pas d'idée claire sur la personne ressource devant mettre à jour cet outil (Mme B et M. M). Pour d'autres, il faut des gens « *qui ont l'expérience* » (M. D), « *des compétences là-dedans* » (Mme I) et vont même jusqu'à préciser qu'il faut « *qu'on sache [qu'il y a] vraiment des médecins [...] derrière* » (Mme L) ou au minimum « *des personnes [...] habilitées* » (Mme I).

III.9.3 Le design de l'outil

Les designs évoqués sont variés, certains préfèrent « *des explications de texte* » (Mme B) là où d'autres y sont « *réticent* » (Mme J) et préfèrent un outil « *coloré* » (Mme J) et « *ludique* » (Mme J) avec des « *petits logos* » (Mme J). D'autres conçoivent « *une petite bulle qui donne la définition* » (M. D) lorsqu'on passe avec la souris sur un mot inconnu ou encore « *une page d'accueil* » (Mme H) avec les « *actualités des recherches [...], de la grippe* » (Mme H) mais il faut que ce « *soit joliment fait ! [...] pas trop austère et médical !* » (Mme H).

III.9.4 Les supports de l'outil évoqués par les patients

Pour un grand nombre de patients « *ça passe par le numérique* » (M. C) car « *le numérique tu l'as directement à la maison !* » (M. C).

III.9.4.1 Application

Presque la moitié des patients ont une préférence pour un outil sous forme d'« *appli* » (M. D) que ce soit parce que « *c'est ce qui fait le plus fonctionner les téléphones maintenant !* » (M.

N), parce que c'est « *plus facile d'utilisation* » (Mme F) ou encore parce que le patient n'a « *pas d'ordinateur* » (M. D). Une patiente explique que l'application pourrait être complétée par « *un site qui serait plus complet* » (Mme H). Cependant, il faut que cette application soit diffusée sur « *une source sûre* » (M. N).

III.9.4.2 Site Internet

Parmi les interrogés, certains pensent « *plutôt site Internet* » (M. C) que ce soit parce que « *les sites [...] sont mieux faits et mieux compréhensibles sur l'ordi* », que ce soit par absence « *d'Internet illimité sur [le] téléphone* » (Mme I), ou par absence d'envie de télécharger une application supplémentaire sur le téléphone (M. N).

Une partie des patients nuancent qu'« *à la base c'est déjà un site Internet* » qui « *peut se décliner en application en plus* » (Mme I) car « *on va pas toujours en avoir l'utilité tout le temps* » (M. K), or tout le monde n'a pas la possibilité de télécharger l'application ou l'espace requis sur son téléphone.

III.9.4.3 Flyers

Une seule patiente met en avant que les « *flyers parfois ça marche bien* » (Mme J) mais elle reconnaît que « *c'est par sujet spécifique plutôt* » (Mme J) donc plus restrictif.

III.9.5 Fonctions de l'outil

Lorsque les patients ont eu la possibilité de concevoir l'outil eux-mêmes, ils ont traité 4 grands axes en ce qui concerne leurs attentes :

- **L'acquisition de connaissances** via :
 - La mise en avant de l'actualité médicale
 - La présence de conseils santé
 - L'ajout de courtes vidéos explicatives
 - La présence d'un dictionnaire médical

- Un répertoire des notices de médicaments
 - Des fiches explicatives des différentes maladies
 - Des illustrations des diverses pathologies
 - Une section dédiée à la recherche médicale pour les étudiants en santé
 - Une section « questions les plus posées »
- **L'organisation de l'outil** via :
- La catégorisation du site
 - La hiérarchisation des explications (du plus facile au plus difficile)
 - Des informations disponibles hors ligne
 - Un moteur de recherche qui lui-même :
 - Aurait un indicateur de fiabilité des résultats
 - Utiliserait des mots-clés simplifiés
 - Aurait un nombre limité de résultats
- **Le contact avec les professionnels de santé** via :
- Le rappel des numéros d'urgence ou des services de garde
 - La capacité d'orienter vers un médecin en cas de besoin
 - Un système de prise de rendez-vous
 - Un répertoire des médecins à proximité
 - Un système de télémedecine
- **La personnalisation de l'expérience utilisateur** via :
- Un système de notation des médecins
 - Un équivalent du Dossier Médical Partagé de la sécurité sociale
 - Des suggestions de traitements
 - Un suivi des constantes biologiques
 - Le retour d'expérience des autres patients

III.9.5.1 L'acquisition de connaissances

A. Actualité médicale

Il est possible d'envisager « *des articles, des recherches, [...] en accès libre* » (Mme I), une « *actualité de la médecine* » (Mme H) sous la forme d'une « *une page d'accueil* » (Mme H) pour tenir au courant les patients.

B. Des conseils de santé

4 patients souhaitent voir apparaître des conseils de santé selon 2 axes différents :

- **La prévention primaire** avec par exemple « *tous les gestes de précaution* » (M. M) à prendre dans le cadre d'une pathologie infectieuse.
- **La prévention secondaire** notamment « *comment agir* » (Mme J) ou quelle « *hygiène de vie* » adopter vis-à-vis d'une maladie (Mme L).

C. Des courtes vidéos explicatives

Il a été envisagé un « *résumé en vidéo* » (M. C) de l'ordre de « *1min30 ou 2 min* » (M. C) pour rendre l'information « *plus accessible* » (Mme J) car les gens n'ont « *pas forcément envie de lire* » (M. C) ou ne « *sont pas très à l'aise avec la lecture* » (Mme J) et qu'ils « *ont du mal à se concentrer très longtemps* » (M. C).

D. Dictionnaire médical en ligne

Certains interrogés voient l'outil « *sous forme de dictionnaire* » (M. N) alors que d'autres voient plutôt « *une approche un peu encyclopédique, un peu comme Wikipédia* » (M. K).

E. Notice des traitements

Les interrogés évoquent « *un répertoire [...] des médicaments [...] avec leur posologie et [...] les maladies qu'ils soignent* » (Mme H) à inclure dans l'outil.

F. Des fiches explicatives des différentes maladies

Plusieurs personnes évoquent « *des fiches explicatives* » (Mme E) qui résument « *les principes de base* » (Mme J) d'une maladie.

G. Illustrations des pathologies décrites

Pour certains patients, l'idéal serait « *pour certaines maladies [...] une petite photo [...] pour se représenter* » (Mme F) alors que d'autres préfèrent « *des dessins* » (Mme J et M. N).

H. Une partie dédiée à la recherche médicale

Une patiente met en avant qu'il faut ajouter « *de la recherche en médecine, des thèses* » (Mme I), comme un équivalent de « *Persée* » (Mme I) en somme, car l'outil « *pourrait être utilisé [...] par des étudiants en médecine* » (Mme I).

I. Une section questions les plus posées

Une section « *les questions les plus posées* » (Mme B) pourrait être intégrée pour éviter « *d'avoir d'autres personnes qui les reposent* » (Mme J).

III.9.5.2 - L'organisation de l'outil

A. Catégorisation du site

Un grand nombre de patients évoquent différentes catégorisations comme « *par catégorie de maladie* » (Mme F), par « *symptômes* » (Mme J) pouvant être « *classées par ordre alphabétique* » (M. M), par « *parties ou zones* » (Mme J) du corps humain, par le caractère aigu ou chronique des pathologies (Mme J) ou encore par « *thèmes principaux* » (M. K) mais assez « *généralistes* » (M. K).

B. Hiérarchisation des explications (du plus facile au plus difficile)

Un peu moins de la moitié des patients conçoivent une hiérarchisation de l'outil que ce soit par « *des tiroirs* » (Mme B) ou « *des catégories* » (Mme F) avec « *une explication un peu basique* » (Mme I) d'un côté et « *des informations plus techniques* » (Mme I) surtout « *si vous voulez approfondir* » (Mme B), par « *des liens [vers] des choses qui existent déjà* » (Mme J) ou encore simplement une documentation complémentaire qui accompagne l'article (M. C).

C. Informations disponibles hors ligne

Une seule patiente affirme que « *hors-ligne ce serait pratique, au cas où on n'a pas Internet* » (Mme F) et comme ça on « *[sait] tout de suite où chercher* » (Mme F).

D. Moteur de recherche

La moitié des patients estiment qu'il faudrait « *comme un moteur de recherche* » (M. G) avec « *des mots-clés* » (Mme H) qui pour certains patients sont « *des symptômes* » (M. D et M. N) ou « *une maladie* » (Mme I et M. N).

1) Indicateur de fiabilité des résultats de la recherche

Il faudrait « *donner des pourcentages de chance* » (M. K), « *le taux de possibilité, que ce soit tel ou telle maladie !* » (Mme L) pour rendre l'outil intéressant.

2) Mots-clés simplifiés pour la recherche

Un seul patient évoque la simplification des mots-clés pour effectuer des recherches car « *les différents mots médicaux [peuvent] être compliqué* » (M. K).

3) Nombres limités de résultats liés à une recherche

Des patients souhaitent que le nombre de résultats liés à une recherche soient « *assez minime pour [...] qu'on passe pas des heures à faire son choix* » (Mme H), un genre de « *synthèse des possibilités* » (M. D).

III.9.5.3 Le contact avec les professionnels de santé

A. Les numéros d'urgence ou des services de garde

Certains veulent avoir « *les numéros utiles* » (Mme H) comme « *le centre antipoison* » (M. M), « *les urgences* » (M. M) ou « *le médecin de garde, les pharmacies de garde* » (Mme H).

B. Possibilité d'être orienté par l'outil vers un médecin

Pour près de la moitié des patients, l'outil devrait « *aiguiller [...] les gens* » (M. C) vers les « *médecins à consulter [...] en fonction du type de maladie* » (Mme E).

C. Possibilité de prendre des rendez-vous

M. G souhaite pouvoir « *prendre un rendez-vous en ligne* » pour les consultations médicale.

D. Un répertoire des médecins à proximité

Plusieurs interrogés souhaitent « *des adresses, des numéros de téléphone de médecin* » (M. C) à proximité, voire même « *des médecins traitants [...] aux alentours* » (Mme F et Mme H)

E. Des services de télémédecine

Pour d'autres, il faut « *une liaison directe avec des médecins [...] pour des petites choses* » (M. C) car « *les urgences [et] les cabinets [sont] encombrés* » (M. C). Ils envisagent des formes différentes de liaisons :

- **La possibilité de « *consulter par visioconférence* »** (Mme H) notamment « *pour les gens qui sont très isolés* » (Mme A) et cela permettrait de discuter avec le médecin d'un membre de la famille hospitalisé (M. G).
- **La possibilité de discuter via un « *un chat* »** (Mme L) tenu par « *un professionnel qui puisse [...] répondre* » (Mme L) ne serait-ce que « *1h ou 2h dans la semaine* » (M. C).
- **La possibilité de communiquer via « *un genre de messagerie* »** (M. C) et « *permettrait d'échanger avec le médecin* » (M. C). Un patient envisage même « *une boîte mail* » (M. N) où le médecin reçoit « *tous les symptômes [du patient] avant [la] consultation* » (M. N) et ainsi anticiper la consultation.

III.9.5.4 - La personnalisation de l'expérience utilisateur

A. Le système de notation des médecins :

Le souhait d'un « *comparateurs de médecins [...] comme pour les hôtels* » a été évoqué par une patiente (Mme L) car elle « *a fait l'expérience* » d'un médecin « *pas sympa, pas très pédagogue* » et qu'elle souhaite éviter cela à d'autres patients. Néanmoins, elle précise que « *c'est mal de mettre son avis à un médecin [car] c'est juger une personne !* ».

B. Un équivalent de dossier médical partagé

Il a été mis en avant la possibilité d'« *un dossier personnalisé en ligne* » (M. G) sur « *la carte vitale* » (Mme L) qui soit « *facilement accessible entre les différents praticiens* » (M. G), qu'on « *puisse rajouter des informations ou [les] récupérer* » (Mme L) avec la possibilité lors des recherches de tenir compte des antécédents des patients pour obtenir les résultats les plus probables (Mme L).

C. Des suggestions de traitement

Une patiente dit même qu'il faut « *proposer des médicaments* » (Mme H) mais précise que « *ce serait [...] pas très déontologique* » (Mme H).

D. Suivi des constantes biologiques

Mme E souhaite que l'outil fasse un « *suivi par rapport à notre poids par exemple !* ».

E. Avoir une partie sur les retours d'expériences des patients

« *Un retour de certains malades* » (Mme B) pour voir « *comment ils vivent* » (Mme B) et ainsi aider à « *accepter les diagnostics* » (Mme B).

III.9.6 Rôle de l'outil par rapport au médecin traitant

III.9.6.1 Avant la consultation

Les patients évoquent différentes raisons pour lesquelles l'outil serait utile avant la consultation :

- **Éviter d'aller immédiatement au cabinet pour des raisons de distance** notamment « *pour les gens [...] isolés* » (M. C) et leur « *éviter d'avoir à se déplacer* » (M. G).
- **Éviter d'aller immédiatement au cabinet pour des raisons de temps** car « *les gens [...] actif[s] ont pas forcément le temps d'aller au cabinet* » (M. C).
- **Éviter d'aller immédiatement au cabinet pour des raisons financières** car ça « *occasionne toujours des frais* » (M. G).

- **Ça** « *permettrait de pas avoir à [se] déplacer et [...] de désengorger [le] cabinet* » (M. C) « *notamment pour des petites choses* » (M. C) pour lesquels il n'est « *pas nécessaire de venir prendre du temps du médecin* » (Mme J) mais certains nuancent que « *ça n'empêche pas d'en parler à son médecin la prochaine fois* » (Mme I).
- **Déterminer** « *quelle est la marche à suivre* » (M. C).
- **Évaluer la pathologie dont le patient est atteint et son degré de sévérité** notamment « *se faire une petite idée de ce qu'on peut avoir* » (M. D) et s'assurer que « *les symptômes n'indiquent rien de grave* » (M. L) même si pour certains « *rien ne vaut d'aller voir son généraliste* » (M. D).
- **Pour anticiper la consultation médicale** en donnant des « *références* » (M. N) et ainsi « *aider la démarche du médecin* » (M. N) alors que pour d'autres cela permet de préparer la consultation de leur côté (Mme E).
- **Pour améliorer la gestion de l'anxiété des patients** et ainsi éviter « *de [s]'inquiéter pour des broutilles* » (Mme A).

III.9.6.2 Pendant la consultation

Une patiente envisage que « *pendant ça peut être pas mal* » (Mme L) ainsi cela permettrait aux médecins d'expliquer « *plus facilement à une personne en face d'eux* » (Mme L).

III.9.6.3 Après la consultation

De nombreux patients annoncent plusieurs manières d'utiliser l'outil après la consultation que ce soit pour « *confirmer les dires du médecin* » (M. D), « *apporter des informations supplémentaires, si [...] on n'a pas compris quelque chose* » (M. K) et notamment « *pour bien comprendre tous les effets des médicaments* » (M. M), « *se remémorer ce qu'il a dit* » (Mme J) ou tout simplement compléter ses connaissances (Mme B).

III.9.6.4 Confiance absolue dans le médecin

La plupart des patients interrogés estiment qu'il faut « *consulte[r] un médecin en dernier recours* » (Mme H) car c'est « *généralement le plus logique à faire si [...] il y a un truc qui va pas* » (M. C). Plusieurs patients pensent qu'Internet ne « *fera jamais [...] la même chose [qu'un] médecin* » (Mme E) car il existe « *des raisonnements, qu'aujourd'hui Internet [ne] permet pas de faire* » (Mme I) et à ce titre, c'est le médecin qui « *aura le dernier mot sur ce qui [va être prescrit] pour guérir* » (Mme B).

IV. Discussion

IV.1 Biais

IV.1.1 Validité interne

Initialement, la méthode qualitative était une évidence du fait de la nature de notre étude. Il fallait déterminer le ressenti des patients et observer leurs comportements lors de leurs recherches sur Internet. Les résultats recherchés étant subjectifs, il était impossible de réaliser cette étude sur le versant quantitatif. Il est à noter qu'à ce titre, la population de cette étude n'avait pas besoin d'être représentative statistiquement parlant, mais nous avons recherché à recueillir un maximum de ressentis et de visions différentes afin de permettre une analyse inductive.

IV.1.2 Biais internes

Le recrutement au cours de cette étude était basé sur le volontariat et à ce titre les personnes recrutées étaient intéressées par le sujet proposé. En effet, certains patients n'ont pas souhaité participer à notre étude, induisant ainsi l'existence d'un biais de recrutement. Bien que nous ayons réalisé un échantillon de convenance, le ratio homme-femme, le niveau d'étude étaient

satisfaisants. En effet, ces derniers s'étalaient du CAP au doctorat permettant ainsi d'avoir un recueil varié.

Il est à noter que lors de la réalisation d'une étude qualitative via des entretiens semi-directifs individuels, l'enquêteur ne peut s'assurer de la véracité des propos des personnes interrogées concernant leur pratique ou leur vécu. En ce sens, il peut exister un biais de déclaration.

IV.1.3 Biais externes

Le choix de l'environnement a permis de limiter les biais externes par le contrôle du cadre des entretiens. Le patient interrogé pouvait choisir le lieu et l'heure du rendez-vous pour obtenir les meilleures conditions possibles. Nous nous sommes néanmoins assurés que l'entretien pouvait se dérouler dans de bonnes conditions, c'est-à-dire qu'il n'y aurait pas d'interruption ou de bruits parasites au cours de l'entretien.

IV.1.4 Biais d'investigation

La grille d'entretien a été préalablement testée et modifiée pour éviter les biais liés à la formulation des questions et notamment des défauts de compréhension. Nous avons tenté de maintenir la neutralité de l'ensemble des questions dans la grille d'entretien pour éviter toute influence du patient. Au cours des entretiens, il s'est avéré que chercheur et enquêteur étaient une seule et même personne et à ce titre se pose la question du biais d'investigation. Ainsi, le vécu et l'opinion personnelle peuvent avoir influencé la rédaction du questionnaire d'entretien et il peut y avoir eu une influence au cours des entretiens malgré l'attention portée à la préservation de la neutralité.

Le fait d'avoir opté pour des entretiens semi-dirigés individuels permet d'éviter le biais de soumission au groupe(49). En effet, ce dernier est lié à l'influence que peuvent avoir les autres membres d'un groupe sur les réponses d'un individu. De ce fait, les patients ont pu exprimer

leur avis sur chaque question librement. Il reste néanmoins possible que le fait que l'enquêteur appartienne au corps médical ait pu induire une influence des réponses des patients.

IV.1.5 Biais d'interprétation

Le choix de la méthode qualitative nécessite une interprétation des résultats. À ce titre, un biais d'interprétation ne peut être évité. De plus, les enregistrements ne comportaient que de l'audio sans vidéo ce qui ne permet pas d'accéder à la communication non-verbale. Ainsi, les discours des patients sont soumis à mon interprétation et il est possible qu'une idée ne soit pas retranscrite telle qu'évoquée par le patient.

IV.2 Le processus de recherche

IV.2.1 Les méthodes de recherches

Au cours de notre étude, nous avons explorés les méthodes de recherches évoquées par les patients. La méthode de recherche la plus fréquemment mentionnée est l'utilisation de moteurs de recherche puis l'utilisation de site web particuliers. La HAS a retrouvé des résultats similaires avec entre 60 et 92 % des enquêtés qui utilisent un moteur de recherche(7). Un résultat semblable est constaté par l'étude WHIST qui retrouve 76,8 % des interrogés qui utilisent un moteur de recherche contre 27,6 % qui cherchent directement sur un site Internet dédié(24). Au cours de notre étude, les patients évoquent néanmoins d'autres méthodes de recherches telles que les connaissances personnelles, l'utilisation de livres ou de dictionnaires qui n'ont pas été retrouvés au cours de notre recherche bibliographique. Ceci doit probablement s'expliquer par la très forte prédominance des recherches via les moteurs de recherche et l'augmentation du taux de pénétration d'Internet dans la population française qui atteint 88 % en 2019(3).

IV.2.2 La validation de l'information :

En ce qui concerne la validation de l'information trouvée, l'étude WHIST indique que 42 % des interrogés cherchent à valider l'information trouvée par la recherche des sources ou la date de mise à jour de l'information(24). Au cours de notre étude, la moitié des patients évoquent vouloir valider leurs informations en comparant plusieurs sources. Les patients mentionnent néanmoins d'autres critères pour valider les informations trouvées. En effet, ils abordent le fait que l'aspect médical d'un site Internet, la représentation par une célébrité, une institution, un médecin ou encore l'utilisation par une majorité de patients représentent pour eux une validation de l'information suffisante. Ainsi, l'environnement dans lequel est plongé le patient et la symbolique endossée par une célébrité ou un médecin persuade le patient de la véracité des informations qu'il trouve.

IV.2.3 Les éléments déclencheurs de la recherche

Dans une étude transversale menée en 2012 sur 1039 adultes âgés de plus de 18 ans, 84,7 % des interrogées mettent en avant avoir fait des recherches concernant leur état de santé ou celle d'un proche(21). L'inquiétude pour soi ou pour autrui est fréquemment citée au cours de notre étude comme un élément déclencheur de la recherche médicale. Alors que dans le cas de l'étude WHIST, ils évoquent que 61,2 % des recherches sont effectuées dans l'optique de comprendre les informations données par les médecins ou pour trouver d'autres informations que celles abordées par le médecin(24). Au cours de notre étude, les patients évoquent également l'incompréhension de manière générale ou le fait de rechercher une alternative aux propositions du médecin. En revanche, dans notre étude, les patients mentionnent de nombreuses autres raisons les poussant à effectuer une recherche médicale. Les patients évoquent ainsi l'acquisition de connaissances, à titre personnel ou professionnelle, la simple curiosité, le fait de déterminer si un déplacement chez le médecin est nécessaire, la facilité d'accès à l'information, la recherche l'expérience d'autrui, d'obtenir une marche à suivre, une notice

égarée ou tout simplement pour se rassurer. Notre étude met en avant des raisons très diverses poussant les patients à effectuer des recherches. Ces raisons n'étant pas ou peu évoquées dans la littérature, il serait intéressant d'explorer plus amplement le rôle que chacune d'entre elle peut jouer.

IV.3 Des freins conséquents aux recherches médicales en ligne

IV.3.1 Les difficultés en lien direct avec la recherche

Dans notre étude, il ressort que les patients rencontrent dans un premier temps des difficultés liées directement à la recherche qu'ils effectuent.

Tous évoquent en particulier l'existence d'un doute concernant la fiabilité des résultats qu'ils trouvent au cours de leurs recherches. Cette idée est confirmée et mise en évidence dans de très nombreuses études (8–12,14,18,38,50–53). Il est alors rassurant de penser que les patients sont dans l'ensemble conscients que l'information qu'ils trouvent n'est pas nécessairement fiable. Mais on constate qu'en absence de source fiable clairement identifiée, les patients valident l'information comme ils le peuvent. On peut donc penser qu'en fournissant un outil unique avec une information vérifiée, les patients n'auront alors plus de doute concernant l'information. Mais cela devra alors se faire à travers des personnes ressources ayant une certaine aura pour le patient tel que le médecin traitant, une célébrité, une organisation gouvernementale pour s'assurer de toucher les populations sensibles à cela. L'existence d'un outil unique permettrait alors de rendre les recherches des patients moins chronophages étant donné qu'ils sauront où effectuer leurs recherches. Les patients indiquent également avoir de grandes difficultés à trouver les bons termes pour initier la recherche. En effet, la littératie du patient joue un rôle important puisqu'un défaut de celle-ci aggrave les inégalités en ne permettant pas une recherche efficace sur Internet(54). De plus, cela tend à diminuer l'observance des patients vis-à-vis de

certaines traitements(55). Il apparaît donc essentiel d'offrir aux patients la possibilité d'accéder à l'information médicale sans qu'ils soient mis en difficultés par un défaut de littératie. Néanmoins, le patient se heurtera toujours à des doutes quant à l'interprétation des résultats trouvés puisqu'il sera toujours seul juge de l'information trouvée et dans ce cas, le seul recours restant sera d'aller consulter un médecin.

IV.3.2 La sécurité des données

Les patients mettent également en avant le fait d'être inquiet concernant la collecte de leurs données de santé. Cette inquiétude s'explique à juste titre parce que ce type de données revêt une importance économique croissante sur Internet(56). Malgré l'existence d'un cadre légal, le développement rapide des nouvelles technologies fait apparaître de nouveaux accès aux données concernant la santé des patients(56) et justifie ainsi leurs inquiétudes vis-à-vis de la collecte de leurs données. Pour éviter des doutes concernant les intentions des créateurs, il faudra envisager que l'outil soit représenté par une autorité compétente tel que l'Ordre des médecins, la HAS ou encore le gouvernement.

IV.3.3 La gestion du résultat obtenu

Notre étude met également en avant le fait que certains patients ont du mal à gérer l'information obtenue avec notamment la peur d'induire leur médecin en erreur avec les informations trouvées et ainsi la recherche devient génératrice d'anxiété pour le patient. Ceci explique que certains patients aient une préférence pour le contact humain. En revanche, il apparaît difficile de tenir compte de ces difficultés lors de la conception d'un outil et le plus simple restant alors de consulter son médecin pour essayer de régler le problème.

IV.4 L'élaboration d'un outil de vulgarisation médical fonctionnel et imaginé par les patients

IV.4.1 Les caractéristiques de l'outil

Notre étude permet de déterminer les caractéristiques qu'ils estiment nécessaires à cet outil et qui sont résumées dans le schéma suivant :

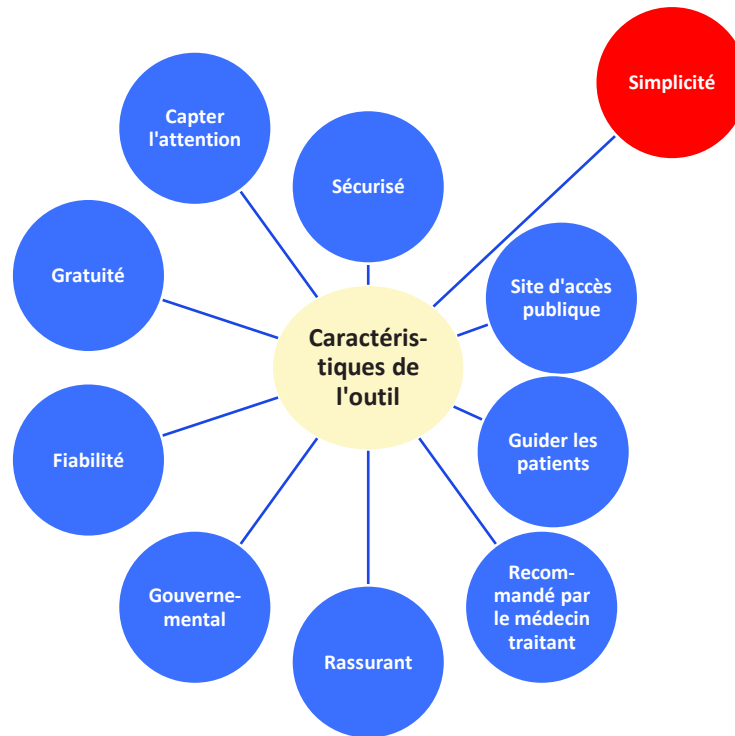


Figure 1 : Les caractéristiques attendues de l'outil (en rouge la caractéristique la plus attendue, les caractéristiques sont d'autant plus éloignées qu'elles sont attendues)

L'idée citée par tous les patients de notre étude est la simplicité d'utilisation. À l'opposé, dans notre étude, la sécurité des données, le fait que le site soit d'accès public ou encore sa capacité à guider les patients sont peu cités. Les autres critères sont tous abordés de manière égale et arrivent rapidement dans le discours des patients après la simplicité d'utilisation. Notre étude étant une étude qualitative, il n'est pas possible de déterminer si cela représente la majorité des patients. Il paraît néanmoins raisonnable de penser que la simplicité d'utilisation est une préoccupation importante pour les patients si l'on ne veut pas exclure une partie de la population.

IV.4.2 Les fonctions de l'outil

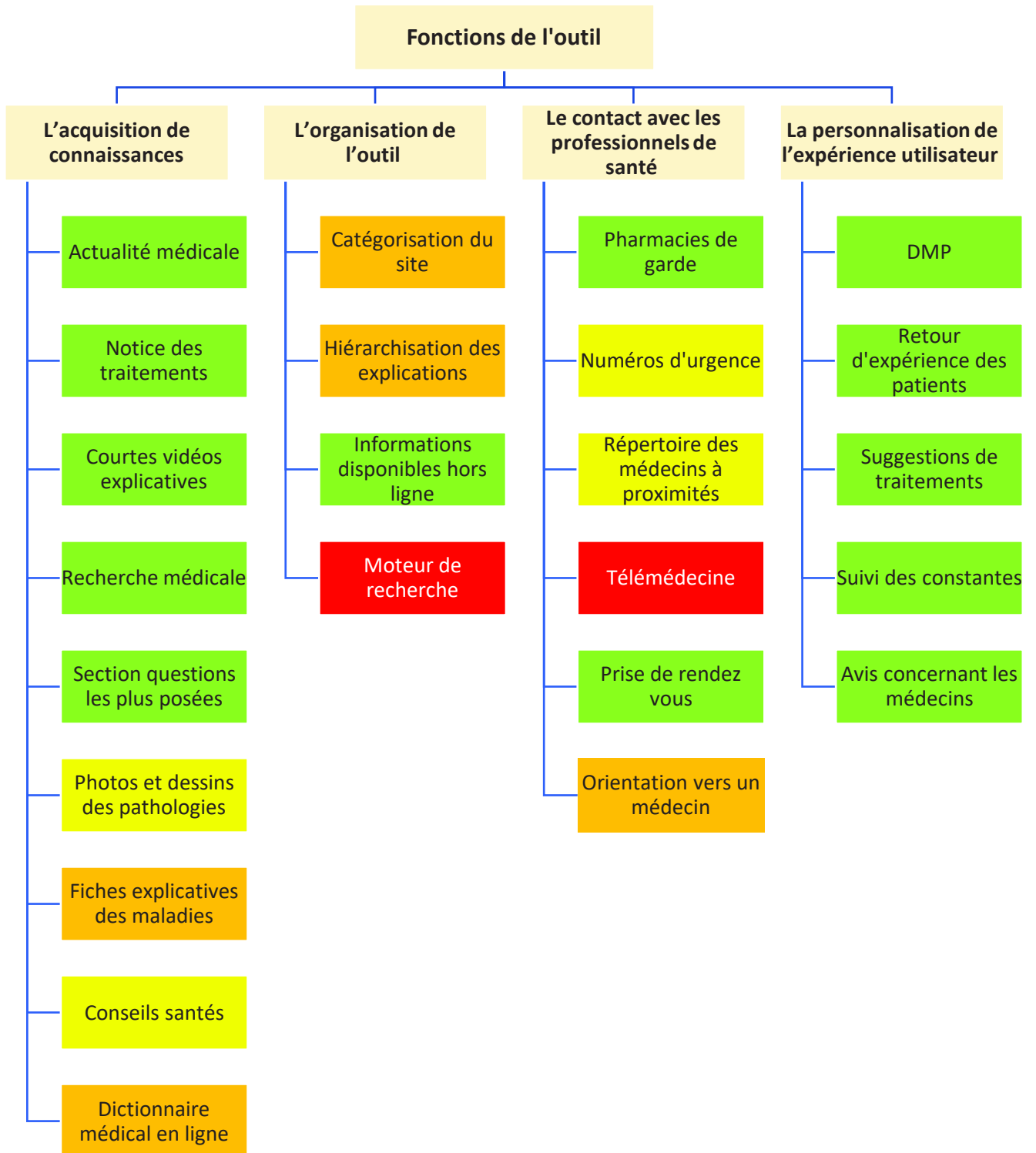


Figure 2 : Fonctions de l'outil selon la fréquence de citation au cours des entretiens
 (■ cité par 1-2 patients, ■ cité par 3-4 patients, ■ cité par 5-6 patients, ■ cité par 7-8 patients)

Notre étude permet aux patients de concevoir un outil de vulgarisation par leurs propres moyens et ils avancent un certain nombre de fonctions résumées dans le schéma ci-dessus.

IV.4.2.1 La télémédecine

Depuis les premières expérimentations en 1980 jusqu'à sa naissance juridique en 2010(57), la télémédecine s'est progressivement mise en place jusqu'à exploser au cours de la crise liée au COVID 19 avec une progression record de 1 % à 11 % de l'ensemble des consultations en France(58). Étant donné le très grand nombre d'outils exclusivement dédiés à la télémédecine tels que Doctolib ou Qare, à l'heure actuelle, il n'apparaît pas comme pertinent d'inclure ce type de fonction dans un nouvel outil. Un élément qui soulève des interrogations est le fait que certains patients souhaitent pouvoir prendre des rendez-vous avec les médecins malgré l'existence de très nombreuses plateformes (tel que Doctolib, meacybercom,...). Les patients présentent-ils des difficultés à prendre des rendez-vous auprès de leur praticien ? Ou là encore s'agit-il d'un manque de communication autour de ces outils ?

IV.4.2.2 L'équivalent DMP

Lors de notre étude, la création d'un nouveau dossier médical partagé est évoquée alors qu'un tel dispositif existe déjà. A l'heure actuelle, le dossier médical partagé est utilisé de manière régulière par 20 % des médecins et consulté par 46 % d'entre eux(59). Mais c'est seulement 12,3 % de la population française qui en dispose en novembre 2019(59). Mais il semblerait que la moindre utilisation du dossier médical partagé en France ne soit pas un cas isolé puisqu'au niveau européen, des études ont comparé les différents systèmes existants et c'est au final moins de 5 % des personnes qui y accèdent(60). Cela soulève plusieurs interrogations :

- Cela signifie-t-il que les patients ne sont pas informés de l'existence du DMP ?
- Les patients rencontrent-ils des difficultés à son utilisation ?
- Faut-il alors envisager que les patients attendent une modification du système actuel ?

Pour créer d'un équivalent du DMP selon les normes actuelles il serait nécessaire de sécuriser les données de manière bien plus poussées et avec un coût des infrastructures nécessaires plus important. Cela signifie qu'il faudrait alors que l'outil crée soit mis en relation directe avec la sécurité sociale et notamment le portail Ameli pour pouvoir fonctionner. Ainsi, il paraît difficilement envisageable à l'heure actuelle de se substituer à un système de DMP qui est en grande partie déjà en place. Il serait alors envisageable d'évaluer le ressenti des patients vis-à-vis du DMP et de créer une nouvelle étude leur permettant de créer ce type d'outil par eux-mêmes et ainsi obtenir des pistes pour la restructuration de celui-ci.

IV.4.2.3 Le robot-médecin ?

Certains patients ont évoqué l'idée que l'outil pourrait avoir la possibilité d'orienter un patient directement vers un médecin spécialiste sans passer par le médecin traitant. Cela pose notamment le problème du contournement du parcours de soins avec le risque que le médecin traitant coordinateur ne soit plus informé du suivi de son patient. De plus, si l'outil peut lui-même orienter le patient vers un médecin spécialiste alors cela relève plus de l'intelligence artificielle. Dans cette même optique, les patients ont évoqué la possibilité de prendre en compte les antécédents des patients pour générer un indicateur de fiabilité et proposer les affections les plus probables dont le patient serait atteint. Cela relève alors du « médecin-robot » qui ne ferait que générer des probabilités statistiques. Or, Hippocrate lui-même disait : « *Je passerai ma vie et j'exercerai mon art dans l'innocence et la pureté* » car ce dernier était conscient que l'exercice auquel la médecine nous soumet relève avant tout d'un art et non pas d'une science exacte. A l'inverse, il n'est pas impossible d'être assisté par des robots et des intelligences artificielles pour soutenir le médecin dans son art puisqu'il existe déjà des robots qui permettent une chirurgie plus précise ou encore des intelligences artificielles permettant un dépistage plus efficace dans la rétinopathie diabétique (61–63).

IV.4.2.4 La notation des médecins

Il est évoqué un système de notations des médecins au cours des entretiens. La mise en place d'un tel système renvoie au risque de diffamation d'un médecin par un patient qui n'aurait pas été satisfait par ce médecin. Or, un médecin qui ne convient pas à un patient pourra convenir à un autre patient et la réputation dégradée de ce médecin pourrait alors empêcher cette rencontre. Il y a un risque de dérive important. En réalité, la plupart des médecins renseignés sur Internet sont également notés via le système d'avis de Google et c'est pour contrôler ce risque de dérive que des assurances privées proposent également une protection de la e-réputation des médecins. Ainsi, il n'apparaît pas nécessaire de créer un autre système de notation.

IV.4.2.5 La section « questions les plus posées »

Enfin, les patients ont cité la création d'une section « questions les plus posées » ou encore d'un chat permettant de contacter directement un médecin. Il semble que les patients soient à la recherche d'une interaction grandissante avec les médecins pour maintenir une véritable discussion et non pas un discours unidirectionnel qui va du médecin vers le patient. La création d'une FAQ (*Frequently Asked Questions*) est une idée intéressante qui pourrait permettre d'éviter de multiplier les questions pour les mêmes motifs. Le chat est une aussi à évoquer mais il pose le problème de la personne qui serait de permanence pour répondre. En effet, il apparaît difficile de rajouter ce type de permanence aux médecins traitants qui sont déjà très sollicités dans leur cabinet. Il serait possible d'engager des personnes qui auraient spécifiquement pour tâche de répondre aux questions des patients sur ce chat. Néanmoins, définir quelles sont les personnes chargées de répondre à ces questions est un point à prendre en considération. Comme certains patients l'ont souligné, il apparaît judicieux que ces personnes soient formées et considérées comme compétentes pour répondre aux questions des patients. Mais que ce soit dans le cadre d'un chat ou d'une FAQ, quelle est alors l'implication légale de ce type de réponse ? Ainsi, il existe un risque qu'une information soit mal interprétée et mène alors à une

dégradation de l'état de santé du patient. On peut donc s'interroger sur responsabilisation du patient vis-à-vis des informations qu'il trouve. Enfin, il restera toujours préférable que le patient s'adresse à son médecin traitant en cas de doutes, ce que les patients ont bien relevé dans notre étude.

IV.5 Perspectives

Malgré nos recherches, nous n'avons pas trouvé d'étude équivalente à la nôtre qui permet aux patients de concevoir un outil de vulgarisation médicale par leurs propres moyens. A ce titre, la figure 2 représente un récapitulatif des premières pistes existantes à ce jour. Mais étant donné que notre recherche était qualitative, il serait intéressant de concevoir une étude quantitative pour déterminer les points majoritaires parmi ces propositions.

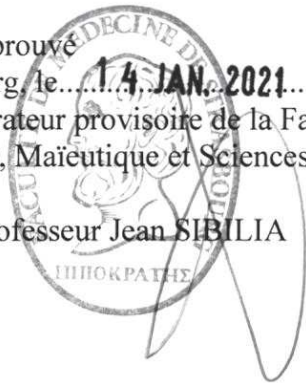
V. Conclusion

À l'heure où la pénétration d'Internet est de plus en plus importante dans les foyers français, les éléments déclencheurs d'une recherche restent variés mais les méthodes de recherches semblent se concentrer sur le numérique. Devant la facilité et l'instantanéité de l'information sur Internet, certains patients font des recherches avant de consulter leur médecin, entre autres pour se rassurer ou savoir si une visite est nécessaire. Néanmoins, le patient rencontre toujours un certain nombre de difficultés pour mener sa recherche à terme et il leur est difficile d'exploiter les informations trouvées que ce soit par absence de réponse à leurs interrogations, défaut de fiabilité ou incompréhension.

Devant la demande grandissante de la part des instances médicales (telles que la HAS et l'Ordre des médecins) quant à l'implication du corps médical sur Internet, il apparaît nécessaire de générer de nouveaux outils en impliquant les patients dans leurs conceptions et leur permettre ainsi de franchir les difficultés. Cette étude aura permis de déterminer les différentes caractéristiques envisagées par les patients pour cet outil et de poser les premières bases de sa conception. Au final, les patients imaginent un outil simple, gratuit, sécurisé et mis à jour par des professionnels qui leur proposerait des informations fiables, intelligibles, facile d'accès, équipé d'un moteur recherche et d'une hiérarchisation de l'information.

VU et approuvé
Strasbourg, le 14 JAN. 2021
Administrateur provisoire de la Faculté de
Médecine, Maïeutique et Sciences de la Santé

Professeur Jean SIBILIA



Professeur Emmanuel ANDRES
Spécialiste en Médecine Interne
Professeur des Universités - Praticien Hospitalier
HOPITALS UNIVERSITAIRES DE STRASBOURG
Hôpital Civil
Service de Médecine Interne - Diabète et Maladies Métaboliques
Tél. 03 88 11 50 66
Email: emmanuel.andres@chu-strasbourg.fr
N° RPPS: 10002436391

Study le 8 mars 2021
Pr. Jean E. Andres
P. Jean E. Andres

VI. Annexes

VI.1 Grille d'entretien finale (Annexe 1)

Question 1 : Pouvez-vous me raconter la dernière fois que vous avez consulté Internet pour une question de santé ?

Si pas de réponse suffisamment variée pour la question 1 alors relancer par :

- Si oui pour quelles raisons ont-ils fait ça ?
- Avez-vous trouvé la réponse à votre question ? Si non pourquoi ?

Question 2 : Qu'est-ce qu'Internet vous apporte, quand vous essayez de trouver des réponses concernant votre santé ?

Question 3 : Vers quels outils vous tournez-vous lorsque vous faites des recherches concernant votre santé (téléphone, ordinateur, tablette,...) ?

Question alternative à la question 3 (si défaut de compréhension sur la 1^{ère} version) :
Vers supports physiques y compris non numérique vous tournez-vous lorsque vous faites des recherches concernant votre santé ?

Question 4 : Comment faites-vous pour trouver l'information dont vous avez besoin ? (Google, site internet précis, application, fiches...)?

Question 5 : Et du coup, quand vous tombez sur des mots plutôt compliqués (notamment scientifiques), comment faites-vous ? (Autre site ? Dictionnaire ? Questions au médecin ?...)

Question 6 : Si un outil devait être conçu dans le but d'expliquer certaines maladies ou traitements, comment l'imagineriez-vous ? (site web, application, livre,...)

Question alternative à la question 6 : Comment aimeriez-vous que ces informations se présentent ?

Si un des éléments n'a pas été cité alors relancer par une phrase type : « Pouvez-vous me dire si vous avez l'habitude d'utiliser des sites, des applications sur le téléphone, des flyers ? Pourquoi ne l'avez-vous pas énoncé en 1^{er} ? Cela vous intéresserait-il ? »

Question 7 : Attendez-vous de cet outil que les termes (médicaux par exemple) y soient plus simplifiés ? Pourquoi ?

Question 8 : Dans quelle mesure le fait que cet outil soit mis à jour par des professionnels vous influencerait-il ?

Question alternative à la question 8 : Que penseriez-vous du fait que l'outil soit mis à jour par des professionnels de santé ?

Question 9 : Pensez-vous que cet outil serait complémentaire à votre médecin traitant ?

Question 10 : Avez-vous d'autres informations qui vous sont venues au cours de l'entretien et que vous souhaiteriez partager ?

Question additionnelle : Quel est votre âge ? Avez-vous des enfants ? Vivez-vous en milieu rural ou urbain ? Avez-vous internet ? Quel est votre niveau d'étude ?

VI.2 Discours d'introduction à tous les entretiens (Annexe 2)

« Bonjour. Je m'appelle [Nom et prénom] Je suis actuellement interne en médecine générale à l'université de Strasbourg. Mon travail de thèse cherche à aborder différents thèmes au cours de cet entretien. Je dois vous informer que l'entretien que nous allons mener est enregistré. Le but de cet enregistrement est de me permettre de retranscrire vos paroles pour les analyser. Toutes vos réponses seront anonymisées. Je vous demande donc l'autorisation d'enregistrer ? Je tiens à ce que vous sachiez qu'il n'existe pas de bonnes ou de mauvaises réponses. J'ai rédigé un guide visant à aborder différents points clés. L'ordre n'a que peu d'importance et je vous relancerai si besoin. Bien, nous allons débiter l'entretien. »

VI.3 Grille COREQ (Annexe 3)

Tableau I. Traduction française originale de la liste de contrôle COREQ.

N°	Item	Guide questions/description
Domaine 1 : Équipe de recherche et de réflexion		
Caractéristiques personnelles		
1.	Enquêteur/animateur	Quel(s) auteur(s) a (ont) mené l'entretien individuel ou l'entretien de groupe focalisé (<i>focus group</i>) ?
2.	Titres académiques	Quels étaient les titres académiques du chercheur ? <i>Par exemple : PhD, MD</i>
3.	Activité	Quelle était leur activité au moment de l'étude ?
4.	Genre	Le chercheur était-il un homme ou une femme ?
5.	Expérience et formation	Quelle était l'expérience ou la formation du chercheur ?
Relations avec les participants		
6.	Relation antérieure	Enquêteur et participants se connaissaient-ils avant le commencement de l'étude ?
7.	Connaissances des participants au sujet de l'enquêteur	Que savaient les participants au sujet du chercheur ? <i>Par exemple : objectifs personnels, motifs de la recherche</i>
8.	Caractéristiques de l'enquêteur	Quelles caractéristiques ont été signalées au sujet de l'enquêteur/animateur ? <i>Par exemple : biais, hypothèses, motivations et intérêts pour le sujet de recherche</i>
Domaine 2 : Conception de l'étude		
Cadre théorique		
9.	Orientation méthodologique et théorie	Quelle orientation méthodologique a été déclarée pour étayer l'étude ? <i>Par exemple : théorie ancrée, analyse du discours, ethnographie, phénoménologie, analyse de contenu</i>
Sélection des participants		
10.	Échantillonnage	Comment ont été sélectionnés les participants ? <i>Par exemple : échantillonnage dirigé, de convenance, consécutif, par effet boule-de-neige</i>
11.	Prise de contact	Comment ont été contactés les participants ? <i>Par exemple : face-à-face, téléphone, courrier, courriel</i>
12.	Taille de l'échantillon	Combien de participants ont été inclus dans l'étude ?
13.	Non-participation	Combien de personnes ont refusé de participer ou ont abandonné ? Raisons ?
Contexte		
14.	Cadre de la collecte de données	Où les données ont-elles été recueillies ? <i>Par exemple : domicile, clinique, lieu de travail</i>
15.	Présence de non-participants	Y avait-il d'autres personnes présentes, outre les participants et les chercheurs ?
16.	Description de l'échantillon	Quelles sont les principales caractéristiques de l'échantillon ? <i>Par exemple : données démographiques, date</i>
Recueil des données		
17.	Guide d'entretien	Les questions, les amorces, les guidages étaient-ils fournis par les auteurs ? Le guide d'entretien avait-il été testé au préalable ?
18.	Entretiens répétés	Les entretiens étaient-ils répétés ? Si oui, combien de fois ?
19.	Enregistrement audio/visuel	Le chercheur utilisait-il un enregistrement audio ou visuel pour recueillir les données ?
20.	Cahier de terrain	Des notes de terrain ont-elles été prises pendant et/ou après l'entretien individuel ou l'entretien de groupe focalisé (<i>focus group</i>) ?

Tableau I. Traduction française originale de la liste de contrôle COREQ (suite).

N°	Item	Guide questions/description
21.	Durée	Combien de temps ont duré les entretiens individuels ou l'entretien de groupe focalisé (<i>focus group</i>) ?
22.	Seuil de saturation	Le seuil de saturation a-t-il été discuté ?
23.	Retour des retranscriptions	Les retranscriptions d'entretien ont-elles été retournées aux participants pour commentaire et/ou correction ?
Domaine 3 : Analyse et résultats		
Analyse des données		
24.	Nombre de personnes codant les données	Combien de personnes ont codé les données ?
25.	Description de l'arbre de codage	Les auteurs ont-ils fourni une description de l'arbre de codage ?
26.	Détermination des thèmes	Les thèmes étaient-ils identifiés à l'avance ou déterminés à partir des données ?
27.	Logiciel	Quel logiciel, le cas échéant, a été utilisé pour gérer les données ?
28.	Vérification par les participants	Les participants ont-ils exprimé des retours sur les résultats ?
Rédaction		
29.	Citations présentées	Des citations de participants ont-elles été utilisées pour illustrer les thèmes/résultats ? Chaque citation était-elle identifiée ? <i>Par exemple : numéro de participant</i>
30.	Cohérence des données et des résultats	Y avait-il une cohérence entre les données présentées et les résultats ?
31.	Clarté des thèmes principaux	Les thèmes principaux ont-ils été présentés clairement dans les résultats ?
32.	Clarté des thèmes secondaires	Y a-t-il une description des cas particuliers ou une discussion des thèmes secondaires ?

VI.4 Les entretiens (Annexe 4)

VI.4.1 Entretien de Mme A

Moi : Est-ce que... On va commencer l'entretien. Est-ce que vous pouvez me raconter la dernière fois que vous avez consulté internet pour une question concernant votre santé ?

Mme A (*avec beaucoup de ferveur*) : JAMAIS ! JA... MAIS ! Ça ne m'intéresse pas ! C'est un ramassis... c'est, c'est un ramassis de conneries ! Un tribunal à ciel ouvert, n'importe quoi, tout le monde y va de son avis et de sa voix ! Ça ne m'intéresse pas ! Je ne consulte pas Internet, ni Google, ni rien du tout avant d'aller voir mon médecin généraliste ! (*Courte pause*) Point barre ! (*Courte pause*) Je l'ai fait une fois, c'était totalement faux, toutes les réponses qui étaient dessus... C'était à propos de mon hystérectomie. C'était que j'allais prendre 20, 30, 40 kilos ! Que je les perdrai plus jamais ; je n'ai pas pris 5 kilos, j'ai eu une hystérectomie... point ! Et point à la ligne ! Hein ! Donc non Internet, non !

Moi : Donc au final, vous n'avez pas trouvé les réponses à votre question ?

Mme A : Mais je n'ai pas envie de les chercher ! Parce que je suis totalement... euh... anti-Internet. C'est une vulgarisation vulgaire avec des erreurs... voilà ! Significativement avec des erreurs !

Moi : Donc finalement pour vous le vrai problème a été le fait qu'il y ait des erreurs ?

Mme A : Le vrai problème c'est que ça empêche la consultation, une consultation... euh de libre arbitre avec son... son généraliste. Une consultation... euh d'humain à humain. Que ça tronque le mmmh euh l'avis du patient lorsqu'il va consulter. Hein ! Puisque j'ai déjà une petite idée de ce que raconte Google ou Internet etc... Enfin toutes ces, ces ramassis de... (*mouvement avec la main comme pour balayer quelque chose de sa vue au même moment*) tous ces sites médicaux ! J'ai déjà une idée préconçue, je vais orienter la consultation donc non ça ne m'intéresse pas !

Moi : Mais du coup est-ce qu'il y a des outils de recherches que vous privilégiez que ce soit pour internet ou d'autres choses d'ailleurs... (*Mme A m'interrompt*)

Mme A : Non lorsque...

Moi (*je finis ma question*) : Avant de consulter un médecin ou après avoir consulté un médecin ?

Mme A (*d'un air sévère*) : Non, non lorsque je suis malade, je vais voir mon médecin ! Et je me fie à mon médecin généraliste.

Moi : D'accord. Du coup mais comment est-ce que, vous cherchez donc jamais d'informations, vous n'avez pas une manière de chercher une information en amont ?

Mme A : Non, parce que je n'ai pas les compétences pour. Je ne suis pas, je n'ai pas fait médecine, euh je ne sais pas vers, euh dans quel, là par exemple j'ai mal euh, j'ai le syndrome du côlon irritable, ça m'ennuie beaucoup mais je ne vais pas aller voir dans un dictionnaire

médical qu'est-ce que je pourrais prendre, je sais pertinemment ce que je dois prendre puisque je le prends depuis des années ! Mais non, non parce que ça, ça m'influencerait et ça influencerait, je sais que je serais capable de euh diriger la consultation dans un sens totalement erroné donc je préfère euh je préfère me fier à l'avis de mon MÉDECIN que je vais voir.

Moi : Pourquoi est-ce que vous pensez que ça vous orienterait dans une direction erronée ?

Mme A : Mais parce que tout ce que j'ai pu lire jusqu'à présent, enfin concernant mon hystérectomie était totalement faux, si j'avais écouté les avis que j'ai lu je ne l'aurais pas fait d'hystérectomie et je me promènerais avec un Pessaire c'est ça ?

Moi : Hum.

Mme A : Oui. Et non, je n'avais vraiment pas envie de me promener avec ça euh, mon gynécologue a souhaité et a jugé souhaitable que je sois opérée, hein, qu'on m'enlève l'utérus et je lui ai fait confiance.

Moi : Donc pour vous la confiance... (*Mme A m'interrompt*)

Mme A : C'est capital !

Moi (*je poursuis*) : C'est avant tout au médecin.

Mme A : Capital oui, oui.

Moi : Vous ne cherchez absolument jamais d'informations ?

Mme A : Jamais.

Moi : D'accord... Et du coup... (*Mme A m'interrompt*)

Mme A : Mais alors moi je vais être une patiente...

Moi (*je poursuis*) : Comme si maintenant vous tombez sur un, des mots qui sont plutôt compliqués comment faites-vous ? (*Mme A m'interrompt*)

Mme A : Ah oui, alors là parlons-en.

Moi (*je poursuis*) : Comment est-ce que vous faites vos recherches ? Est-ce que vous allez... (*Mme A m'interrompt*)

Mme A (*d'un air triomphant*) : Parlons-en, parlons-en des mots compliqués. Mais les médecins eux-mêmes, c'est pas la peine d'aller sur Internet hein, je veux dire, les médecins eux-mêmes ont parfois des termes très compliqués. Euh, lorsqu'il faut faire une anesthésie, il y a des, des questions qui me sont restées totalement... euh, donc je m'en suis remise à mon médecin généraliste pour m'aider à compléter le, le dossier de pré-anesthésie et d'anesthésie. Et voilà, non, je... je, je vais pas voir sur Internet, c'est... c'est..., là vous avez une patiente qui est anti-Internet, mais totalement.

Moi : Donc il n'y a aucune méthode que vous utilisez pour chercher, maintenant des mots compliqués, genre par exemple un dictionnaire, donc voilà des sites Internet, vous, donc vous, vous iriez plutôt vers votre médecin (*Mme A souffle*) d'emblée... Est-ce que... (*Mme A m'interrompt*)

Mme A : Je vais vers mon médecin d'emblée...

Moi (*je poursuis*) : Ou pour autre chose... (*Mme A m'interrompt*)

Mme A : Maintenant si vraiment, vraiment, j'ai un terme, euh... sur le résultat d'une analyse ou d'une... je peux voir Internet mais ça, ça reste qu'au final, je m'en remets à mon médecin généraliste.

Moi : Donc il vous arrive de consulter... (*Mme A m'interrompt*)

Mme A : C'est dans un premier temps, dans un premier temps, quand il y a un terme que je ne comprends pas, parce que je n'ai pas fait médecine, euh, oui je regarde sur Internet, mais ça reste, hyper, hyper rare.

Moi : Et quand vous faites ces recherches à ce moment-là, comme est-ce que vous vous y prenez pour les faire ?

Mme A (*d'un air surpris*) : Eh bien, par exemple je tape le nom du... du mot que je ne connais pas tout simplement, enfin je... je vais sur Google, un site Allodocteur, euh, voilà et... Voilà.

Moi : D'accord. Est-ce que vous pouvez développer ? Est-ce qu'il y a d'autres choses, d'autres manières, d'autres méthodes que vous utilisez ?

Mme A : Pour m'informer ?

Moi : Oui... pour répondre à votre question.

Mme A : Non, c'est le bouche-à-oreille, c'est les amis, c'est la famille, tiens est-ce que par exemple t'as déjà entendu parler de ça, de la polyarthrite, de l'arthrose, de la gonarthrose, donc oui, on se fait un petit peu notre petite cuisine, entre nous, euh à soixante ans pas toujours très... très efficacement mais... en tous cas, moi je n'ai pas la... la démarche comme ça spontanée d'aller vers Internet. C'est juste aux résultats, lorsque j'ai des résultats d'analyses, d'examens, d'IRM, d'échographie, de radios, de... de, de prise de sang, d'analyses d'urines où il y a un terme que je ne comprends pas et qui m'inquiéterait un petit peu, je tape sur Google un site médical, par exemple Allodocteur, euh, je pense que c'est un site relativement sérieux ou le site de, euh Michel Cymes que j'apprécie beaucoup.

Moi : Oui, c'est Allodocteur. Est-ce qu'il y a d'autres sites qui vous viennent à l'esprit ? (*Mme A m'interrompt*)

Mme A : Non, pas du tout.

Moi (*je poursuis*) : Comme ça spontanément que vous consultez ?

Mme A : Non.

Moi : OK. Si maintenant un outil devait être conçu, dans le but d'expliquer certaines maladies, certains traitements, certains résultats d'examens, comment est-ce que vous, vous l'imaginerez ?

Mme A : Non mais je ne dis pas que ce n'est pas bien Internet, j'ai pas dit ça, je dis simplement que moi, en tant que individu, je n'y vais pas ! Comment je le concevrais, tout à fait de la même manière, je veux dire c'est, c'est intéressant...

Moi : C'est-à-dire ? Vous pouvez développer ?

Mme A : Tu cliques, trois clics et puis, puis t'as ta réponse, mais alors après il faut savoir sur quel site aller, c'est des sites qui sont souvent pas très sérieux, pas très renseignés, fait par des dilettantes, moi je sais que Allodocteur, c'est ça hein ? Allodocteur, il me semble par Michel Cymes c'est un site qui se tient, le reste il y a souvent des... des choses... *(courte pause)* Bon j'ai été opérée aussi d'un kyste poplité par exemple là, j'aurais mieux fait d'aller sur Internet ! Parce que ce kyste on n'aurait pas dû l'opérer parce qu'il revient et il est revenu donc j'ai eu affaire à un chirurgien qui était un petit peu euh... olé-olé mais... là pour le coup Internet c'est vrai que... *(souffle)* tout n'est pas à jeter mais moi je suis un individu de... de, une personne de l'ancien monde, c'est... je n'ai pas la démarche naturelle d'aller sur le net pour avoir une réponse, médicale en tout cas.

Moi : Après, comme je le dis, je vous l'ai évoqué, c'est un outil, est-ce que..., ce n'est pas nécessairement un site web, est-ce qu'il y a d'autres choses, qui vous viendrait à l'esprit, une manière de faire, une manière de concevoir cet outil ?

Mme A : Cet outil numérique ? ... Non, euh non, franchement, je... je, je ne sais pas quoi vous répondre.

Moi : Pas nécessairement numérique.

Mme A : Je ne m'y connais pas trop, consultation par webcam etcetera, pour les gens qui sont très isolés, ça peut être très intéressant, je dis pas le contraire mais le contact humain reste primordial, je pense que c'est capital ! D'avoir son médecin, de leur donner un petit peu plus de... de latitude pour venir visiter les malades à domicile ou de les faire hospitaliser quelques jours pour faire leurs examens médicaux parce que bien souvent euh ils savent plus trop ce qu'ils ont à faire, qu'est-ce qu'il faut faire ? L'analyse d'urine ? Est-ce qu'il faut que je prenne l'antibiotique avant l'analyse d'urine ou après ? Euh... il faut que je fasse une échographie donc il faut que j'aïlle dans ce cabinet, pour l'IRM il faut que j'aïlle à l'hôpital. Et je suis seule pour y aller ! Je suis toujours seule ! Et moralement, c'est difficile ! C'est très dur. *(Courte pause)* Je parle pas de... déjà les consultations sont très chères, les consultations ciblées comme les IRM et les échographies, je peux me les permettre mais je sais qu'il y a des tranches de la population qui peuvent pas avoir accès à ces soins et ça c'est juste inacceptable ! Je privilégierais l'accès aux soins à un enfant migrant même s'il a pas de papiers, à un sans papiers à ma consultation à moi, je m'en fous ! OK.

Moi : D'accord. Si maintenant un tel euh, outil devait être conçu, vous attendriez de cet outil que les termes médicaux soit plus simplifiés ? *(Mme A m'interrompt)*

Mme A : Ah ben oui ! Oui, oui, oui, oui !

Moi *(je poursuis)* : Si oui, pourquoi ?

Mme A. Oui, oui, parce que j'ai pas fait médecine cher ami, cher docteur, je n'ai pas fait médecine ! Il y a des choses que je ne comprends pas. Euh, je... voilà, une... un terme qui m'est revenu dernièrement dans une analyse de...

Moi : Existe-t-il d'autres raisons au fait que... euh, de... existe-t-il d'autres raisons en dehors du fait que, voilà vous n'avez pas fait médecine, que vous n'êtes pas un docteur, qui explique que vous aimeriez que ce soit simplifié ?

Mme A : Mais j'aimerais surtout pouvoir comme il y a 30 ans, 35 ans en arrière où donc j'avais 25-30 ans, je pouvais voir mon médecin, mon médecin venait me voir à domicile, on discutait, on développait, il passait un coup de téléphone, c'était... l'affaire était réglée ! Aujourd'hui, c'est des mails qui se perdent, c'est des... des ordinateurs qui bug, c'est des dossiers qui... qui n'arrivent jamais, enfin c'est... c'est une catastrophe, et moi, il y a..., je ne comprends pas les termes médicaux, mais... il y en a quelques-uns que connais parce que je suis aide-soignante auxiliaire puéricultrice, les... les choses de base, mais les choses un petit peu plus compliquées ça m'échappe, totalement, voilà. De plus, euh... euh, le dossier médical personnalisé alors ça je suis totalement contre, il y a... *(je l'interromps)*

Moi : Avez-vous été longtemps auxiliaire puer..., il y a longtemps que vous avez arrêté ?

Mme A : Une dizaine d'année à peu près, j'avais cinquante ans, j'ai eu un neuro-Lyme, que j'ai traîné, errance médicale pendant trois ans, enfin bon bref.

Moi : Et dans quelle mesure le fait que cet outil soit mis à jour par des professionnels de santé vous influencerait-il ?

Mme A *(souffle)* : Dans la mesure où je... euh, je verrais le visage un bon visage de médecin, euh puis qui me parlerais, qui me laisserait m'exprimer ! Puis qui, 'fin que ce soit, que ça reste humain, même si c'est à travers une caméra, mais je suis tout à fait contre ! A priori, je suis totalement contre, je n'ai pas envie d'être consul-..., de faire une consultation par webcam personnellement, mais bon le fait... *(je l'interromps)*

Moi : L'idée n'est pas nécessairement le fait de faire une consultation par webcam, moi ce que je vous demande, c'est dans quelle mesure est-ce que le fait que ce soit tenu par des professionnels de santé, ce site web, ça vous influencerait ? Parce que vous disiez avant que les informations que vous trouvez ne sont pas fiable. Hors là...

Mme A : Mais ça m'influence, évidemment que ça m'influence, comme je vous le répète, j'ai pas fait médecine, donc forcément si je vais par exemple consulter là euh, sur un site web Michel Docteur Cymes, mais évidemment que va me, orienter, m'orienter, ce que je vais dire à mon médecin généraliste en ville, évidemment ! Parce que, parce que c'est quelqu'un de compétent, c'est un médecin à la base, forcément ! Bon évidemment, les autres sites je ne les connais pas, j'en sais rien, je les connais pas, mais toutes mes amies, par exemple, de mon âge de 60-65 ans peut-être même un petit peu plus jeunes ne vont pas sur Internet euh... au préalable d'une consultation médicale. *(courte pause)* Elles vont voir leur médecin, elles prennent rendez-vous chez le médecin, bien souvent on attend une heure, deux heures dans la salle d'attente euh, on a toujours un petit peu des scrupules une fois dans le, euh cabinet médical, de traîner et puis de faire en sorte, d'imposer une attente euh interminable aux patients qui sont dans le... dans la salle d'attente et c'est... ça tronque aussi un petit peu la relation avec le médecin, je, on se dépêche de tout dire, on se, donc après ben... il y a des médecins qui sont très gentils, très compétents et très accessibles et qui prennent le temps de faire les choses correctement et puis

il y a les autres qui vous balance un tas d'info, vous sortez de là avec je ne sais combien de papiers, d'ordonnances où une chatte n'y retrouve pas ses petits. Je...

Moi : Et au final, si un tel outil devait être conçu, est-ce que vous pensez qu'il serait complémentaire à votre médecin traitant ?

Mme A (*réfléchit*) : Oui, il pourrait l'être oui.

Moi : Est-ce que vous pouvez développer ?

Mme A : Mais ça m'éviterait peut-être de... (*je l'interromps*)

Moi : Dans quelle mesure ?

Mme A (*poursuit*) : de me, de m'inquiéter pour des broutilles et puis d'aller euh, peut-être à la pharmacie pour un traitement phytothérapeutique ou des huiles essentielles, ou des compléments alimentaires au lieu de passer voir le médecin quand j'ai mal dans les lombaires, je vais directement voir un kiné, je... je sais pas, oui ça me... ça m'aiderait certainement, de savoir à quoi m'en tenir, puis pas tout de suite de me dire ça y est j'ai un cancer des os ou j'ai un cancer des reins, je prends l'exemple des lombaires, je vais, je vais y passer, ou j'ai un cancer de la vessie parce que je suis fumeuse, donc il y a plein de choses qu'on... donc oui, oui, ça pourrait être utile oui.

Moi : D'accord, est-ce qu'il y a d'autres informations qui vous sont venues en tête au cours de l'entretien et que vous souhaiteriez partager avec moi ?

Mme A : Quel genre d'inform... ? Mais moi je voudrais continuer aller voir mon médecin ou que mon médecin puisse venir me voir, et me dire écoutez madame euh madame X, vous avez tant et tant d'exams à faire, on vous hospitalise pour deux jours. Ou un jour, d'hospitalisation de journée, mais vous faites tous vos examens et vous êtes orientés, dirigés, on vous prend un petit peu en charge, c'est ce que j'attends, je ne suis pas médecin, j'en ai marre, de traîner à droite et à gauche ! Et on ferme des hôpitaux, on... on balance, les internes en ont marre, les médecins foutent le camp ben, ça m'étonne pas, je veux dire euh voilà euh soit il faut être en fin de vie ou en soins palliatifs pour avoir droit à l'hospitalisation, mais moi j'en ai besoin. Je parle de moi mais bon j'ai d'autres amis qui disent exactement la même chose, que moi, il faut que euh, avoir accès à l'hôpital, à l'hospitalisation de jour ou de deux jours, IRM, échographie, scintigraphie euh rénale enfin ou osseuse, ou un tas de choses et que... il... chaque fois que je me déplace sur Strasbourg, mais ça me rend dingue et en plus je suis paumée dans cet hôpital, complètement paumée. Donc dans un service qui n'accueillerait que des gens, qui ont des examens à faire, quelques chambres, enfin est-ce que c'est, est-ce que ça existe déjà d'ailleurs ? (*pause*) Je ne sais pas il y a mon voisin qui a des examens à faire, il y a une autre voisine à l'autre bout de la rue, est-ce qu'on ne peut pas regrouper tout ce monde, ça fait déjà trois personnes, les mettre à l'hôpital et puis dire oui bon, vous, vous allez à l'hôpital, vous allez faire une échographie, une radio, vous prenez rendez-vous à l'hôpital... Ça déborde de monde, il y a des patients qui sont couchés sur des lits, des patients âgés qui ne savent pas ce qu'ils font là qui font leurs besoins dans les couches qui sont complètement désorientés, qui sont vraiment à plaindre, qui, qui des fois sont... quoi ?

Moi : Rien.

Mme A : Qui des fois sont les barrières levées, qui sont agités qui sont... après il y a des enfants qui sont exactement, qui sont à côté qui peuvent peut-être attraper encore une maladie ben supplémentaire, il y a des personnes de mon âge, il y en a des plus jeunes, il y a une espèce de grand mélange alors que je pense que tout ça devrait être vraiment euh cadré ! Vraiment cadré ! Les personnes de cet âge-là dans cette section, pour voilà oui de l'ordre, un peu d'ordre parce que c'est vraiment le cirque.

Moi : D'accord. Est-ce que vous pouvez encore, j'ai une dernière question. Est-ce que vous pouvez nous donner votre âge ?

Mme A : J'ai 60 ans et j'en ai marre.

Moi : Est-ce que vous avez des enfants ?

Mme A : Deux fils.

Moi : D'accord. Est-ce que vous vivez en milieu rural ou urbain actuellement ?

Mme A : Urbain, enfin c'est une petite ville de 10 000 habitants donc c'est pas chaque fois qu'il y a des grand examens à faire, des, des choses, des interprétations d'examen à faire, maintenant, là il va falloir que j'aïlle voir un professeur à Strasbourg à HautePierre, j'en ai pas la moindre, rien que ça, de me dire que je dois aller me paumer, me promener à HautePierre toute seule j'ai plus envie, j'ai pas envie de faire l'examen, j'ai pas envie de faire interpréter, je m'en fou, j'en suis là, je m'en fou.

Moi : Est-ce que vous avez Internet ?

Mme A (*en même temps que moi*) : Et je ne suis pas la seule ! (*répondant à ma question*) Oui j'ai Internet.

Moi : Et votre niveau d'étude actuel ?

Mme A : Ben j'ai le BEPC plus un CAP d'auxiliaire puéricultrice, j'ai... niveau bac, on peut dire, j'ai réussi le concours d'entrée à l'école d'infirmière et d'éducateur spécialisé donc oui.

Moi : D'accord, eh bien je vous remercie pour le temps que vous avez pris à me répondre.

VI.4.2 Entretien de Mme B

Moi : C'est bon c'est lancé. Alors du coup, est-ce que tu pourrais me parler en fait euh, me dire la dernière fois que tu as consulté Internet, tu vois, pour des raisons de santé, pour une question de santé ?

Mme B : Une question qui me concerne ou pour ma belle-mère comme dit, parce que hier soir pour ma belle-mère, avec le trochanter...

Moi : Que ce soit... Quelle que soit la cause en fait.

Mme B : Hier soir, hier soir.

Moi : Ouais, et alors du coup, qu'est-ce que tu as, comme est-ce que tu t'y es pris, finalement quelles sont les raisons qui t'ont amené à faire ces recherches ?

Mme B : Parce qu'on m'a, on m'a donné un diagnostic et, j'ai euh, comme je ne comprenais pas le terme trochanter, je ne savais pas trop à quoi ça correspondait, je suis allée voir tout bêtement sur Google et euh, et voilà. Et après, j'ai pas tout lu, j'ai juste regardé parce que je, comme je sais que c'est pas mon domaine, voilà c'est... Mais quand même ça... on a l'impression qu'on s'approprie plus le diagnostic. *(dit-elle d'un air fier)*

Moi : Ouais ? Ça t'a... en soit tu as trouvé une réponse à ta question ?

Mme B : Oui mais c'était une question pas ambitieuse, c'est de savoir où c'était la fracture et combien de temps ça mettait pour récupérer. C'était voilà, mais oui, j'ai trouvé une réponse oui.

Moi : D'accord. Et c'est ta démarche habituelle finalement ou c'est... *(Mme B m'interrompt)*

Mme B : Non, c'est rare, parce que si je vais chez le médecin et qu'on me dit quelque chose j'ai pas envie d'aller voir trop euh... la suite euh, à la limite quand c'est pour moi ça m'intéresse moins que pour les autres.

Moi : D'accord. Il y a une raison particulière à ça ?

Mme B : Ben je fais confiance ! *(me dit-elle d'un air triomphal)*. Je me dis que si déjà je vais chez le médecin et qu'il me dit « ben tient vous avez de la tension », c'est ce qu'il m'a dit.

Moi : Ouais.

Mme B : Ben je le crois, et puis je prends ce qu'il me dit et puis voilà, je ne vais pas creuser.

Moi : D'accord.

Mme B : Ouais.

Moi : Et en soit, qu'est-ce qu'Internet t'apporte à toi quand tu cherches une réponse justement concernant ta santé ou la santé de tes proches ?

Mme B : Eh bien des fois, c'est euh, comprendre ben que... c'est un problème qui est bien connu, qui est bien euh... que des fois, voire un peu les statistiques, par exemple le cancer, les chances de survie ou tu sais quand il y a des termes sur les stades des cancers ou sur les... ou sur des... les ganglions, métastases, ce genre de chose... Là quand tu vas voir sur Internet c'est plutôt pour l'explication des termes, c'est pas tellement comprendre ce qui n'est pas mon domaine médical, enfin tu vois, qui est pas mon domaine simplement pour mieux euh... mieux peut-être appréhender les soins qu'il faut faire ou ce à quoi il faut s'attendre aussi voilà.

Moi : D'accord...

Mme B : C'est simplement ça.

Moi : Appréhender la situation c'est ça que tu veux...

Mme B : C'est ça ! *(en levant la main dans ma direction en signe d'approbation)* C'est pas voilà, c'est pas pour prendre la place du médecin, pour me faire des angoisses supplémentaires.

Moi : D'accord.

Mme B : Un complément d'information ! (*d'un air satisfait comme si elle avait trouvé le mot juste*)

Moi : D'accord, OK. Et du coup, bon, tu m'as cité, tu m'as parlé là finalement de Google, mais du coup, spontanément vers quel outil, que ce soit physique, est-ce tu te tournes quand tu as besoin d'une réponse ? Je ne sais pas si ma question était claire.

Mme B : Oui, euh... Eh bien je, ben justement je... c'est un peu les moteurs de recherche. Je sais par exemple qu'il y a des sites comme Doctissimo mais ça, ça me, j'ai regardé l'une fois ou l'autre, ça m'a pas, ça m'a pas emballé plus que ça. Non c'est simplement, des euh, comme des recherches un peu comme dans une encyclopédie en ligne, tu vois c'est ça qui m'intéresse. Un terme que je comprends pas ou des soins, c'est tout, autrement je vais pas voir. Je vais pas voir dans des revues médicales, de vulgarisation, j'ai pas des livres chez moi non plus... C'est simplement, voilà juste des...

Moi : Donc plutôt alors un support informatique, que ce soit sur téléphone, tablette, ordinateur...

Mme B : Oui voilà, quelque chose, téléphone, tablette, en support rapide parce que, c'est ce que j'expliquais, moi je veux juste un... des explications de texte plutôt, plutôt, c'est pas des... sur des termes, sur les traitements, et pas après des choses beaucoup plus élaborées que ça. Parce que si j'avais besoin de quelque chose de plus élaboré, ben je prendrais peut-être des livres, ou des revues un peu spécialisées mais ça non, je n'ai pas ces réflexes.

Moi : D'accord. Ok. Du coup, concrètement, euh... bah en fait tu as répondu à cette question aussi. Alors là en l'occurrence, tu vois, si maintenant un outil devait être conçu, dans le but d'expliquer certaines maladies, certains traitements qui soient un peu complexes, comment est-ce que tu imaginerai finalement cet outil, toi, personnellement ?

Mme B : Moi c'est vrai que s'il y avait maintenant un site, un site fiable parce que, c'est ce que j'explique, le problème quand on cherche sur Internet surtout par un moteur de recherche simple, eh bien tu tombes sur plein de sites de vulgarisation mais qui n'ont pas l'air toujours très fiable. La preuve, c'est que des fois tu en regardes deux, ils disent pas forcément la même chose et puis on voit qu'il y a comme une sorte de, pas de business derrière, mais que c'est, que c'est que répondre aux angoisses des gens et que c'est peut-être pas non plus vraiment sérieux. Moi, c'est vrai que peut-être s'il y avait un site euh... un site comme ça euh... de consultation publique, ben je sais pas un... je ne sais pas comment on pourrait imaginer ça, un plate-, une plateforme où on pourrait, on taperait voilà « risques de l'hypertension », on trouve, on trouverait les éléments effectivement peut-être à la portée de tous mais qui permet de... peut-être de mieux... de répondre aux questions qu'on se pose les plus aisément. Mais je sais pas si... Ça existe peut-être déjà ? (*d'un air interrogateur*). Je ne sais pas. Mais euh... ouais sous forme, ben comme tu sais ce qui existe quand tu veux traduire des textes etcetera, il y a des dictionnaires en ligne qui te donnent déjà des réponses assez claires et ça en médecine, c'est vrai que comme c'est beaucoup plus complexe pour l'instant je pense que ça n'existe pas ou alors ça existe peut-être pour les médecins ? (*à nouveau d'un air interrogateur*)

Moi : Ouais...

Mme B : Qui eux ont des bases de données etcetera, mais pas pour le grand public parce que justement pour le grand public c'est peut-être un peu un marché, il y a plein de gens qui se... il y a plein de sites qui se sont lancés un peu dans ce filon et du coup c'est un peu difficile de savoir si vraiment l'information qu'on trouve elle est fiable.

Moi : C'est ça que tu entends du coup par « business » ?

Mme B : Voilà.

Moi : Finalement dans le...

Mme B : Ben c'est que... ouais je te dis, j'avais... Quand est-ce que je l'avais remarqué ? Quand j'avais cherché sur le cancer du côlon de ma cousine.

Moi : Ouais.

Mme B : Eh bien, justement j'avais vu que euh... c'était un peu contradictoire ce qu'on trouvait, puis certains c'était très détaillé mais finalement tu pouvais pas, tu pouvais pas comprendre quand t'étais pas dans le domaine, puis d'autres au contraire c'était presque trop simplifié donc finalement on n'était pas plus avancé, donc ça me... On voit vite qu'on se... qu'on fait chou blanc quoi, donc ça n'a pas trop donné envie de chercher pour moi par exemple, je te dis en général, je préfère chercher pour les autres peut-être parce que ça me concerne moins et... mais j'ai bien vu que finalement on en ressort presque plus angoissé que rassuré. C'est ça aussi qui m'a inquiété, qui m'a pas... qui m'a déçu, ça je le fais pas trop. Parce que par exemple, plus angoissé, parce que des fois ils te donnent des tas de détails et euh... des suites possibles ou des statistiques, tu sais il y a des sites où par exemple on te donne les chances de survie justement, quand t'as... et ça c'est anxiogène au possible et... puis d'autres au contraire où on veut peut-être trop simplifier puis finalement on est pas plus avancé.

Moi : Mouais.

Mme B : Donc c'est pour ça, c'est pas vraiment quelque chose que je fais euh beaucoup alors que sur d'autres sujets pas médicaux, j'aime bien chercher. (*d'un air joyeux*)

Moi : Ouais. Quel genre de sujets ?

Mme B : Parce que... D'autres sujets...non médicaux où j'aime bien chercher ?

Moi : Ouais.

Mme B : Euh, ben euh, déjà pour mes cours tu vois, pour des... pour des types de tourisme ou pour les... enfin un peu pour mon travail, j'aime beaucoup chercher, parce que c'est un domaine que je maîtrise bien donc je sais comment chercher aussi ce qui va être fiable ou pas ou des chiffres, là j'aime bien tu vois. (*avec assurance*) Mais quand c'est un domaine déjà qui m'échappe au départ, je me méfie beaucoup plus, c'est comme si euh finalement euh... au lieu de te donner des réponses ça te met encore presque plus parfois dans les angoisses ouais. Moi, j'aime pas me créer des soucis supplémentaires mais ceci dit maintenant, comme... pour en revenir à comment est-ce que j'imaginerais ça si je savais que peut-être il y a un site euh un site fiable grand public, les questions les plus posées souvent sur tel domaine, qui seraient classées, peut-être que je le consulterais alors plus volontiers. Voilà !

Moi : D'accord.

Mme B : Mais ça doit être difficile à faire parce que justement, euh, quelles informations mettre et puis quelles sont les questions les plus fréquemment posées, c'est tout un gros travail de recherche à faire. Ouais, et je ne sais pas comment est-ce que concrètement ça pourrait se passer mais ça pourrait peut-être, être effectivement, quand même utile.

Moi : D'accord, et du coup, bon finalement, tu as indirectement déjà un peu répondu aussi à cette question, j'allais te demander si tu attends que les termes médicaux y soient plus simplifiés, bon ça à priori tu l'as dit, c'est oui ! Mais du coup est-ce qu'il y a une raison particulière à ça ou pas ? Le fait que tu vois, que tu souhaites que ce soit plus simplifié.

Mme B : Oui, parce que je pense que moi j'aime bien comprendre, si on euh... si on comprend un peu mieux, on est peut-être aussi plus près, plus disposés à suivre un traitement, par exemple moi tout simplement quand j'ai commencé à avoir de la tension ; au début je croyais que le médecin c'était trompé ! Je me disais pourquoi est-ce que maintenant j'ai subitement de la tension, après j'ai commencé à regarder justement sur des sites et puis je me suis dit, oh lala qu'est-ce qu'il raconte et donc ça m'a presque découragée donc j'ai arrêté, après ce qui m'a... ce qui m'a aidé c'est que après, tu sais on m'avait donné un appareil où il fallait que tu te mesures la tension pendant trois jours chez toi. Et là mes yeux se sont décillés, je me suis dit « Ah effectivement, ça varie, j'en ai quand même trop ! ». Et après j'ai pris plus volontiers le... quand je comprends mieux, je trouve qu'après on prend plus volontiers un traitement parce qu'au début, j'étais vraiment vexée de devoir prendre le matin un médicament tous les jours comme les grands... les vieux quoi, même si je ne suis pas quelqu'un de jeune et donc tant que j'avais pas effectivement... et mes premières recherches ne m'ont pas convaincues, ce qui m'a convaincue c'est que tu vois effectivement... euh de regarder voir par moi-même que c'était vrai et après ben, maintenant je m'en suis... rangée à... enfin je l'ai accepté beaucoup mieux.

Moi : D'accord, ouais.

Mme B : Voilà.

Moi : Ça répond bien à ma question aussi. Et du coup, est ce que, dans quelle mesure est-ce que le fait que cet outil soit mis à jour par des professionnels de santé t'influencerait ?

Mme B : Eh bien, j'aurais plus tendance à le consulter si c'est par exemple, le site Doctissimo, les sites des revues de santé en ligne tout ça je me dis toujours... ouais mais j'ai toujours l'impression qu'il y a un côté mercantile, tu vois qui est peut-être pour te dire de consulter plus souvent ou de prendre tel médicament ou... et ça j'aime pas cette idée que euh... mes interrogations de santé ça puisse permettre une exploitation un peu à mon insu. Voilà.

Moi : Tu peux développer ? Le « à ton insu » comment est-ce que tu penses...

Mme B : Eh bien, bah déjà tu sais rien qu'avec les... les cookies tout ça, tu vas, parce que tu es allé voir sur ce site sur la tension après quand tu retournes on va te dire, tiens et pourquoi tu n'essaierais pas tel médicament, et pourquoi tu ferais pas tel régime parce qu'il y a aussi l'histoire du surpoids (*en souriant*) et puis... ça c'est vraiment quelque chose qui me gêne beaucoup parce que toutes ces données de santé ben justement elles sont quand même confidentielles et les mettre en ligne il y a un côté comme ça euh qui n'est pas sans danger ! Et bon autant ça ne

me dérange pas qu'on voit que je m'intéresse à tel pays ou à tel bouquin, autant j'ai pas envie qu'on sache, qu'on se mette à... à exploiter mes données sur ma santé, ça je... non. Ça, c'est effectivement en ligne, tu vois, je sais pas, il faudrait que ce soit un site sécurisé.

Moi : D'accord ! Donc tu as le sentiment que tes... les informations, que les informations que tu rentres sur le site ne sont pas sécurisées.

Mme B : Non, dans les sites actuels, ce n'est pas du tout sécurisé, ben non, puisque c'est des sites grand public, que tout le monde consulte, et puis on peut garder une trace : tiens, telle personne est venue plusieurs fois se connecter et... peut-être lui envoyer des propositions... Non, non, je crois qu'il y a... j'en connais des gens après ça devient addictif, ils vont tout le temps voir. Bah justement ma cousine qui avait ce cancer du côlon, elle, ça l'a beaucoup desservie, parce que dès le début, elle est allée voir et donc elle faisait jamais confiance à ce que lui disaient ses médecins, voilà ce qu'elle disait toujours, ouais. Elle voyait qu'il y avait d'autres traitements possibles et d'autres conséquences, elle voyait aussi tous les effets indésirables, donc je pense qu'elle ça lui a finalement fait beaucoup de tort, donc moi je ne veux jamais, je ne voudrais pas rentrer dans un... je ne veux pas rentrer dans une dérive comme ça, tu vois mais bon c'est peut-être parce que je n'ai rien de grave. Peut-être que si j'avais quelque chose de grave je le ferais aussi.

Moi : D'accord.

Mme B : Mais euh... me connaissant pas trop ! (*d'un air sûr*) Parce que, je répète, moi je... je n'aime pas piétiner les plates-bandes des spécialistes surtout dans ce domaine médical tu vois, c'est pas du tout, voilà.

Moi : D'accord. OK !

Mme B : Je vois que c'est pas ma spé... pas ma partie quoi, ouais.

Moi : Tu veux après, te reposer sur... (*Mme B m'interrompt*)

Mme B : Oh voilà, oui.

Moi : Et du coup, en soi, est-ce que tu penses que cet outil pourrait être complémentaire à ton médecin traitant, celui qui te suis ?

Mme B : Ah oui, oui, je pourrais, je pense que ça pourrait être complémentaire ouais. (*avec une intonation forte et claire*)

Moi : Et dans quel sens, est-ce tu verrais ça comme complémentaire à ton médecin ?

Mme B : Bah je répète, donc là quand on m'a dit la tension, euh peut-être qu'il m'aurait dit, bah tiens, vous pouvez aller voir un peu euh, les chiffres justement, qu'avec l'âge, quelles sont les prises de risques, parce qu'ils peuvent pas toujours te répéter ça les médecins ou ils te le disent rapidement, et... puis, voir aussi que, pour en être sûr c'est bien de faire ce suivi à la maison parce que moi elle me l'avait proposé mais je l'avais souvent refusé, c'est finalement un cardiologue qui m'a dit « si, si vous allez le faire je vous prête un appareil » donc peut-être si on expliquait, comme je te disais avant, après on est plus observant pour le traitement si on comprend mieux, et si on comprend mieux sur un site où il n'y a pas non plus des choses trop

compliquées, ou alors peut-être, tu sais comme dans certains sites il faudrait peut-être que tu aies les explications... et si tu veux en savoir plus, peut-être tu pourrais encore cliquer, pour les gens qui veulent vraiment, tu vois les termes techniques...

Moi : Avoir des informations additionnelles ?

Mme B : Voilà ! Mais au début quelque chose qui serait les questions que tout le monde se pose et après, euh des tiroirs pour si vous voulez approfondir mais que, on puisse aussi peut-être relativiser ce que dit son médecin, ou si son médecin n'a pas le temps, moi je sais que quand je vais voir le médecin, je me dis toujours : « Il faut pas, je sais que je suis bavarde mais je veux pas prendre trop de temps ». Je me dis : « Il y a plein de gens derrière moi ! », et puis, et puis voilà, moi je suis pas un cas unique, euh... Mais après je veux bien faire le travail si on me disait : « Ben vous pouvez aller voir... » ; je pense que je le ferais, mais il faudrait que le médecin il soit prescripteur de ça aussi...

Moi : C'est-à-dire, tu peux développer ?

Mme B : Eh bien, il pourrait dire, écoutez aujourd'hui, on vous a détecté ça euh..., si vous voulez en savoir plus, il y a effectivement un... euh... tel site ou tel portail où vous pouvez aller, on vous explique et c'est bien fait, c'est tenu régulièrement à jour, par des... par des... des soignants, c'est pas des hein... parce qu'il y a le côté aussi des charlatans, puis même, je sais pas, les gens qui veulent gagner de l'argent. Donc je pense que, tu vois, si on me disait ça, ça permettrait peut-être justement d'éviter que les gens aillent chercher par eux-mêmes et qu'ils reviennent avec des... avec des informations complètement erronées.

Moi : D'accord.

Mme B : Ouais donc peut-être que ça pourrait être... comme je dis recommandé aux malades qui sont... qui sont désireux de se prendre un peu en main. Voilà !

Moi : Effectivement. Et en soit, bon là, est-ce qu'il y a d'autres informations qui te sont venues à l'esprit au cours de l'entretien dont tu aimerais me faire part, que ce soit sur les autres questions qu'on a aussi franchies, n'importe quoi qui te serait encore venu à l'esprit ?

Mme B : Sur... sur, si ça existait un site comme ça ce qu'il pourrait y avoir dessus, ce qui pourrait être proposé ?

Moi : Ouais ! Quel que soit ce qui te vient à l'esprit dont tu n'aurais pas parlé, que tu souhaiterais encore partager avec moi.

Mme B : Euh... *(d'un air pensif en regardant le plafond)* Non, je pense que c'est ce que j'ai dit, peut-être que voilà, juste un euh... un site qui serait effectivement bien mis à jour et avec euh les questions qu'on se pose le plus souvent et qui serait peut-être aussi a... alimenté euh peut-être ce qui serait bien c'est peut-être aussi d'avoir un retour de certains malades qui disent, ben finalement, voilà moi j'ai... enfin non, remarque ce serait trop compliqué ça...

Moi : C'est-à-dire, tu peux développer ? Je... *(dis-je d'un air interrogateur pour faire comprendre que je ne comprends pas)*

Mme B : Euh... qu'on pourrait dire ben... euh... (*Mme B réfléchit*) Ben finalement on m'a découvert cette maladie à tel âge mais finalement grâce à un suivi régulier, à un régime tout ça, des années après je vis très bien, peut-être des choses aussi comme ça qui permettraient aussi à accepter les diagnostics, de voir que ben euh... même si le médecin a dit que c'est grave ou pas grave, peut-être d'autres personnes qui l'ont vécu, pourraient dire, ben voilà on peut très bien vivre avec tel problème, tu vois. Parce que ça aussi souvent, je pense que c'est ça qui est inquiétant, on a quelque chose qui arrive et on sait pas comment sa vie elle peut continuer avec un problème chronique.

Moi : Tu veux dire, voir le vécu d'autres personnes c'est ça ?

Mme B : Voilà, voilà, peut-être, ou alors que ce soit alimenté avec un site où on pourrait avoir un... ça ce serait peut-être intéressant. Parce que tu vois, tu aurais le côté un peu officiel médical, vous avez ça, les traitements sont ça, les causes si vous voulez aller les connaître vous pouvez encore peut-être chercher sur mon autre... et puis regarder certains malades comment ils vivent, parce que ça c'est... J'y pense parce que par exemple pour les gens qui ont des enfants handicapés, tu sais on fait un diagnostic prénatal sur les enfants handicapés... J'ai eu des amis qui ont eu un enfant à qui il manquait une main, et ils l'avaient vu in utero, et ils l'avaient gardé parce que le médecin avait dit OK, il pourra peut-être pas faire du piano, de l'escalade tout ça mais il pourra faire votre enfant des tas de choses, tu vois, et ça les avait aidé finalement à accueillir cet enfant. Alors que si on leur avait dit ben non, maintenant c'est foutu, laissez-le tomber et vous en referez un autre, ben tu vois, ils auraient... Je pense que voilà c'est ça que je voudrais dire tu vois, ça c'est important, pour guider certains choix aussi. Parce que les... j'en reviens maintenant à cette histoire de diagnostic prénatal, aujourd'hui les gens sont vraiment très, très démunis, des jeunes couples à qui on annonce quelque chose eh ben, ils ont pas tellement de... d'aide pour savoir quelle décision prendre.

Moi : Ouais.

Mme B : Idem les questions qu'on va avoir avec la fin de vie, tu vois parce que maintenant avec les nouvelles lois, si jamais on met en route, ben on assouplit un peu tout ce qui est l'euthanasie... c'est pareil, comment est-ce on peut guider les gens pour dire ben voilà, de toute façon votre... votre euh, cette personne, votre parent, votre enfant n'a plus aucune chance de s'en sortir, euh voilà ce, qu'est-ce qui pourrait guider, si on vous demande votre avis. Qu'est-ce qui pourrait guider votre décision, mais ça c'est peut-être difficile à mettre en place mais ce serait utile, ce serait utile parce que je répète, il y a... il y a beaucoup de solitude et là c'est des décisions... que parfois, on demande aux patients de prendre, aux gens et où... on se sent effectivement, sans aucun...

Moi : Support quoi?

Mme B : Sans aucun support, surtout quand ce sont des décisions qu'on doit des fois prendre rapidement.

Moi : D'accord.

Mme B : Voilà ! Mais là ça fait encore, un autre...Ça fait encore des autres...

Moi : Un plan en plus sur le... Alors bon la dernière question, c'est quelque chose de tout à fait formel, c'est du coup, est-ce que tu pourrais me donner ton âge s'il te plaît ?

Mme B : Oui, bien sûr, oui, oui 56 !

Moi : Le nombre d'enfant ?

Mme B : 3 ouais.

Moi : Et le milieu de vie, est-ce que c'est rural ou urbain ? Bon, je sais que c'est urbain.

Mme B : Urbain oui.

Moi : Voilà ! Est-ce que tu as Internet à priori ?

Mme B : Oui.

Moi : Et ton niveau d'étude ?

Mme B : Un bac +4.

Moi : OK ! Parfait ! Ben merci à toi pour ton aide...

Mme B : Mais ça va être difficile d'exploiter tout ça.

VI.4.3 Entretien de M. C

Moi : Alors. Est-ce que tu peux me raconter euh, la dernière fois que tu as consulté Internet pour une question de santé ?

Monsieur C : Euh. Attends que je réfléchisse quand ça pouvait être. Je pense que c'était plutôt en rapport avec le footing ou les petits trucs, les conneries comme ça du genre tendinite ou...

Moi : Ouais...

M. C : Ouais attends voir... je pense oui c'était plutôt... (*semble hésitant et chercher sa réponse*)

Moi : Et tu peux me dire pourquoi ? Quelles sont les raisons qui t'ont amenées à faire ça ?

M. C : Ben pour savoir euh, oui ben s'il faut se reposer, s'il faut aller voir un médecin, si...

Moi : Ouais...

M. C : On va dire quoi. Quel est le... la marche à suivre... enfin ou qu'est-ce que les gens qui ont la même expérience font en général oui. Quand ils sont confrontés à ce genre de situation.

Moi : Hhmm. Et au final, t'as trouvé la réponse à ta question ? Ou... ?

M. C : Ouais plus ou moins ouais oui. Après oui.

Moi : C'est-à-dire ?

M. C : Ben ils conseillent souvent oui... d'arrêter de courir en général quand on a mal (*rire de la part de l'interrogé*). Étonnamment ! Et euh... Ouais nan ça va oui. Disons que ça te permet

un peu d'avoir des orientations quoi. Des réponses. Après je savais déjà à la base que c'est pas un truc spécialement handicapant donc... Donc bon t'attends pas des... C'est juste un peu pour voir comment les gens ils gèrent ce genre de petites tracasseries, les gens qui courent un peu plus régulièrement quoi.

Moi : Hmm. Et au final, tu vois que Internet ça t'apporte quoi quand tu essayes de trouver des réponses justement qui concernent ta santé.

M. C : Ben oui oh... je pense que c'est l'expérience des autres, des autres personnes quoi... d'autres personnes qui sont intéressantes de... tu t'attends pas à un diagnostic non mais... comme dit plutôt comment les gens ils... oui ils peuvent gérer ça sans avoir forcément avoir recours directement à un médecin ou quoi... Et... Mais... Oui, oui c'est ça ! L'échange de points de vue avec d'autres... avec d'autres personnes. C'est plutôt ça, les témoignages.

Moi : Ok. Et, quand tu fais ça justement quand tu fais tes recherches, tu te tournes vers quel type d'outil pour faire ces recherches ?

M. C : Google.

Moi : Que ce soit du point de vue physique ou non physique on va dire...

M. C : Oui, oui, tu tapes sur Google en général ouais.

Moi : Ouais, et du coup c'est alors plutôt sur quoi, téléphone, ordinateur, tablette... d'autres idées ?

M. C : Oui, l'ordi et le téléphone, principalement oui.

Moi : En général.

M. C : Oui, oui.

Moi : Ok. Et du coup, effectivement, quand tu cherches, cette information, est-ce que tu t'orientes vers quelque chose de précis ?

M. C : Oui. Oui, oui.

Moi : Vas-y, tu peux développer ?

M. C : Bah... euh, oui, tu tapes directement la, le... par exemple si tu as une petite douleur ou quelque chose, la localisation de la douleur... tu tapes "course à pied" par exemple, tu penses que c'est lié à la course à pied. Donc en général, tu as déjà tes... tu tombes précisément sur... des, des choses similaires quoi, sur ce que tu cherches. Et après oui, de fil en aiguille, oui, tu arrives à avoir un peu plus de détails quoi, ouais...

Moi : Ouais.

M. C : Tu as toujours des gens qui vont lâcher un terme, un peu plus précis, un terme scientifique et donc après tu peux remonter plus loin dans le... on va dire dans le flux d'information quoi, dans la source d'information.

Moi : Et quand tu parles de, justement de ces sites qui sont un peu plus précis, il y en a qui te viennent d'emblée à l'esprit ?

M. C : Non, c'est souvent des forums quoi, après par exemple pour tout ce qui est sportif mettons, ouais. C'est les forums de coureurs ou les trucs comme ça. Et eux ils... ce sont aussi des gens qui en général, qui s'intéressent à leur corps, on va dire, donc ils ont pour certains déjà des connaissances relativement précises, surtout les mecs qui courent vraiment beaucoup, beaucoup quoi. Eux ils sont quasiment tout le temps blessés en fait donc, mais ils peuvent pas s'arrêter, faut qu'ils sachent aussi comment leur corps réagit dans cette situation-là quoi. Et euh, c'est plutôt genre des forums, enfin ce qui est lié au sport on va dire précisément, c'est plutôt, après les forums de coureurs, de sportifs, de discipline on va dire. Voilà quoi.

Moi : Et... T'as... Parce que là tu me parles finalement de site Internet mais est-ce que tu as d'autres méthodes pour rechercher un peu l'information ou... ? Je veux dire que ce soit je sais pas, un dictionnaire, des fiches, une application, ou d'autre chose ?

M. C : Non enfin moi ça passe par le numérique quoi de toute façon. Je veux pas aller à la bibliothèque mettons, commencer à lire des livres de médecine par exemple. Déjà parce que j'ai pas le temps (*M. C rigole*) !

Moi (*M. C m'a transmis son rire*) : Oui effectivement c'est pas... Forcément à la portée...

M. C : Voilà le numérique tu l'as directement à la maison et voilà quoi ouais ! Après... soit tu tombes rapidement sur des trucs qui peuvent t'intéresser sinon... soit sinon tu laisses tomber quoi !

Moi : Ok. Plutôt site Internet alors !

M. C : Oui... Ben oui, oui. Oui, oui avant tout ouais ! Ou alors même après oui... T'as des trucs plus ou moins précis après sur Internet quoi ! Tu peux vite tomber sur des cours aussi ou des trucs comme ça... si t'as envie de te documenter un peu plus. Tu peux lire... tu peux lire des PDF. Ou des trucs comme ça, un peu plus... un peu plus rigoureux quoi que juste (*insiste sur le mot juste*) des avis Internet.

Moi : D'accord. Et (*quinte de toux*), quand tu tombes sur un mot qui est plutôt compliqué euh notamment des termes scientifiques, tu fais comment ? Tu, tu gères ça comment ?

M. C : Ben tu tapes sur Google ! Après souvent t'as Wikipédia de toute façon oui où il y aura une définition déjà pour commencer.

Moi : Ouais...

M. C : Et après oui tu peux voir de manière plus précise quoi s'il y a d'autres trucs quoi. Mais généralement Wikipédia oui te donne déjà une description assez précise et compréhensible de ce que tu cherches quoi.

Moi : Ouais. Tu... Tu as d'autres choses encore ? D'autres manières que tu as d'utiliser ou de gérer la situation ?

M. C : Non ! Non... Je regarde aussi ouais comme ça avec l'ordinateur ou je demande à mon frère qui est médecin. (*dit-il en rigolant*)

Moi : D'accord ! Ça donne effectivement un support...

M. C : Oui ! (*dit-il d'un air malicieux*)

Moi : Un peu avantageux on va dire ! (*dis-je en souriant à M. C*)

M. C : Oui !

Moi : Maintenant justement tu vois si un outil devait être conçu dans le but d'expliquer certaines maladies ou certains traitements tu vois ? Comment est-ce que toi tu concevrais cet outil ?

M. C (*après un long moment de réflexion*) : Ben mmh... Il faut dire que Wikipédia, enfin si tu veux rester... si, si... Wikipédia c'est déjà bien fait parce que tu as tout ce qui est... tout ce qui se rattache à une maladie quoi qui... qui est décrit quand même de manière assez exhaustive en général selon les maladies quoi. Si c'est plus ou moins exotique mais...

Moi : Mhh...

M. C : Mais ils te mettent quand même déjà oui tout ce qui est symptômes... les symptômes de la maladie, les traitements, la fréquence de... de... de... de la maladie enfin les probabilités de... de l'avoir, les complications ce genre de choses enfin. Ils sont quand même déjà... l'origine enfin... à quoi elle tient aussi la maladie, pourquoi on peut avoir telle ou telle maladie. Donc en général au niveau scientifique en tout cas ouais ils sont déjà assez... c'est déjà assez bien, bien fait quoi ! Mais euhm... Après ouais pour des... pour une compréhension peut être plus rapide des choses, des choses un peu plus compactes que Wikipédia quoi ouais. Peut-être un peu plus euh, plus, un peu plus vulgarisé ! Parce qu'eux ils sont quand même ouais... ils sont quand même... ils peuvent quand même déjà aller... utiliser des termes un peu plus euh... un peu plus compliqué quoi ! Pour des gens qui auraient pas de formation scientifique notamment !

Moi : Mmh.

M. C : Pour eux c'est déjà un peu plus euh... c'est peut-être plus difficile de... de lire jusqu'au bout quoi. Mais euhm... Un peu dans la structure ouais... Enfin si c'est que du... du visuel on va dire que de la lecture ouais ! Je pense une... sur la structure de Wikipédia elle est bonne après oui tu... faudrait peut-être encore intégrer des vidéos et ce genre de choses ! Parce qu'aujourd'hui les gens ils ont pas forcément envie de lire ouais, ils se concentrent, ils ont du mal à se concentrer très longtemps donc des vidéos peut être de 1min30 ou 2 min mettons. Ça c'est le genre de format qui permet aux gens de... de retenir leur attention suffisamment longtemps et... et oui. Mais qui... qui se... qui reprendrait alors les bases de... de l'article quoi plus ou moins. Il faut... il faut l'accompagner de l'article quand même pour les gens qui sont un peu plus intéressés mais après le résumé en vidéo à côté, je pense que ce serait pas mal quoi !

Moi : Ok. Et du coup... bon finalement on a... tu nous dis bon ben alors pour toi ce serait plutôt un site Internet avec un petit peu donc voilà, des vidéos euh, est-ce qu'il y a d'autres choses que tu rajouterais à cet outil ? Ou d'autres que tu aimerais voir ? En tout cas apparaître dans cet outil ?

M. C : Mmh. Ben... Ouais, pff... je, je sais pas trop au niveau plutôt du support ou du contenu ? Enfin ou les deux ? Ou... ?

Moi : Tout ! Les deux ! Quel que soit le, la partie du... de l'outil que tu as envie de concevoir. Qu'est-ce que... S'il y a quelque chose que tu as envie de rajouter tu n'hésites pas à me le dire.

M. C : Mouais. Oh peut être après des... des... par exemple, que tu puisses trouver assez rapidement des... des adresses, des numéros de téléphone de médecins euh près de chez toi qui sont spécialisés justement des pathologies... des pathologies décrites ! Enfin... auxquelles tu t'intéresses que tu saches qui contacter si vraiment tu te dis : « je vais quand même aller chez le médecin. » Parce que, c'est quand même ce qui (*rire de la part de M. C*) généralement le plus logique à faire si tu sens vraiment qu'il y a un truc euh, qui va pas quoi. Et euh, et ouais, ouais, enfin essayer d'aiguiller assez rapidement les gens alors peut être... pour faire une vraie prise en charge alors quoi. Mais euhm... Après sinon... là dans l'immédiat faudrait que j'y réfléchisse un peu mais euh... Comme dit, ouais après présenter une maladie c'est relativement simple quoi enfin, c'est toujours les mêmes éléments qui vont... ou une pathologie ou une blessure, c'est toujours un peu les mêmes éléments qui vont être présentés au final quoi. Donc après ouais c'est peut-être plutôt au niveau de la forme qu'il faut réfléchir ouais.

Moi : C'est-à-dire ?

M. C : À ce qui est le plus pertinent quoi ! Ce qui permet de retenir !

Moi : Les vidéos c'est ça ?

M. C : Ouais. Ben ce que j'ai dit avant. Comment... quelle est la manière la plus, la plus efficace de présenter les choses. Mais tout en retenant l'attention des gens. Ouais.

Moi : Et... Bon du coup t'as déjà répondu partiellement à cette question, tu, tu l'as dit finalement, tu aimerais que les termes médicaux soient plus simplifiés de manière générale.

M. C : Oui.

Moi : Pour toi il y a une raison particulière au fait qu'il faut que ce soit plus simplifiés ou... ?

M. C : Euh ben je pense qu'après la plupart des gens vont pas forcément faire l'effort de chercher plus loin ! Quand ils voient le terme, ils vont pas comprendre et ils vont se dire : « tant pis je comprends pas. ». Et euhm, et voilà quoi ouais ! Donc essayer de présenter les choses de manière compréhensible ! Enfin oui avec des termes auxquels les gens peuvent... peuvent se référer sans avoir trop à réfléchir. Ouais enfin qui font partis de leur quotidien déjà quoi sans qu'ils... parce que bon avec du vocabulaire trop technique c'est toujours pareil quoi ! Tu perds rapidement les gens je pense. Tu perds leur attention.

Moi : D'accord ! Et du coup dans quelle mesure le fait que cet outil soit maintenu à jour par des professionnels de santé est-ce que ça t'influencerait ?

M. C : Ben oui ! Tu peux avoir confiance à priori en ce qui est écrit quoi. C'est... c'est pas juste un signe... un site où n'importe qui peut écrire n'importe quoi ouais ! Et où ça serait un peu plus... Du coup c'est filtré quoi ! Donc à priori... Bon mais après oui comme tu le décris, ça serait quasiment un genre de dictionnaire médical en ligne quoi. Mais... mais oui ça serait plus... t'aurais plus confiance quoi tout simplement. Oui...

Moi : Et tu penses que cet outil pourrait être complémentaire à ton médecin ?

M. C : Ben ouais !

Moi : Médecin traitant je veux dire. J'entends celui qui te suis le plus souvent !

M. C : Ouais.

Moi : Si oui dans quelle mesure ?

M. C : Ouais ben... après oui s'il y a une liaison directe avec des médecins aussi par... à travers le site ouais. Pour des petites choses peut être que justement ouais. Parce que visiblement ouais, les... aussi bien les urgences que les cabinets ont l'air quand même assez encombrées quoi. Et euh, s'il y avait moyen par exemple je sais pas, que le médecin il se dise, il ouvre 1h ou 2h dans la semaine ouais ; il fait un genre de... de chat où je sais pas trop quoi ouais. Si t'as juste des petits trucs, des petites questions euh... que tu puisses les poser comme ça directement ouais. À travers un outil comme ça quoi ouais. Et euh... Alors à ce moment-là, lui il peut te renvoyer vers certaines pages de l'outil ! Ou il peut tout simplement te dire directement si euhm... t'as besoin d'une consultation si... nan attends encore quelques jours et si ça va pas mieux, passes quand même au cabinet etcetera. Enfin, d'une part pour les gens qui sont un peu isolés je pense que ça serait plus pratique plutôt que d'avoir à aller directement au cabinet. Même si à priori il y a le téléphone aujourd'hui aussi mais... mais ça demande déjà un peu plus de... de temps en général au téléphone ! Parce qu'une fois qu'on commence à discuter comme ça au téléphone, je pense ça peu un peu plus durer quoi ! Et je sais pas oui, de manière quand même... un genre de messagerie comme ça ouais qui permettrait d'échanger avec le médecin. Je pense que ça serait, ça pourrait être assez... mais je pense que ça correspondrait aussi aux usages qu'ont les gens aujourd'hui de manière générale quoi ! Enfin, et à ce qu'ils recherchent quoi ! On a pas forcément... les gens qui sont un peu actifs ils ont pas forcément le temps d'aller au cabinet euh... s'ils peuvent s'éviter peut être de devoir passer. Parce que certains vont devoir prendre un jour de congé, ou un demi-jour de congé au travail. Ce genre de trucs quoi ! Ouais. S'il y aurait moyen un peu de... de aussi coupler avec une intervention directe avec le médecin. Avec ton médecin traitant d'une manière ou d'une autre.

Moi : C'est-à-dire ? T'entends quoi par-là ?

M. C : Ben c'est ce que je viens de t'expliquer !

Moi : Le... Du coup c'est peut-être moi qui ai un peu de mal à suivre. Du coup en quoi finalement d'une certaine manière ce serait complémentaire à ton médecin en fait ?

M. C (*un peu irrité*) : Ben ça me permettrait de pas avoir à me déplacer et ça permettrait peut-être mieux aussi de... de désengorger son... son cabinet... et voilà quoi ! Et euh qu'ils se prennent... que les heures qu'ils passent là-dessus soient payées par la sécu alors. Ou quelque chose enfin... D'une manière ou d'une autre !

Moi : D'accord.

M. C : Que ce soit rémunéré quand même ! Oui c'est pas... pas un loisir quoi mais...

Moi (*en souriant*) : Oui. Quand même pas !

M. C : Oui, oui.

Moi : Et. Bon là maintenant au cours de cet entretien est-ce qu'il y a d'autres informations qui te sont venues à l'esprit ? Quelles qu'elles soient et que tu aimerais me partager encore ?

M. C : Euh. Non pas dans l'immédiat oui. Bon après comme je t'ai dit oui, au-delà du... du côté outil de vulgarisation scientifique, je pense que les consultations dématérialisées etcetera oui... à mon avis c'est quand même amené à prendre peu à peu... plus d'importante ! Ouais. Pour justement des questions de coûts aussi bien ouais... on sait bien que la sécu elle cherche aussi à gratter le moindre euro. Et je pense de praticité quoi ! Ouais quand même ! Je pense que aussi bien pour le médecin que pour le patient, je pense qu'il y a certaines choses ouais... notamment pour des petites choses quoi, des petits bobos ouais ! Ça permet de faire un premier contact en tout cas même si c'est sûr que c'est mieux de voir la personne en directe. Mais après il y a certaines choses, je pense que tu peux déjà évaluer en tant que médecin ! Par ce que le patient te dit, t'as pas forcément besoin de le voir directement. Tu peux déjà avoir une première idée de... de s'il faut le faire venir ou pas. Ou enfin... quelle est la marche à suivre ouais. Après ouais, il faut... ouais je pense qu'il faudra aussi un système d'assurances à ce niveau là parce que fatalement... tu prends plus de risque si tu prends un avis sans voir la personne que si tu la voyais à ton cabinet quoi ! T'as moins d'éléments en main donc... Ou alors ça serait... Tu pourrais prendre que des décisions assez limitées quoi. Dans ce cas-là quoi ouais ! De juste dire : « Nan passez ou ne passez pas quoi ! ». Grosso modo.

Moi : Tu peux pas voir la personne...

M. C : Pas faire d'ordonnances ! Ou un truc comme ça. Sauf à la limite par exemple, pour les malades chroniques qui ont juste besoin d'un renouvellement d'ordonnance ouais. Si on pouvait aussi... Je sais pas si c'est déjà faisable en fait, si on peut les envoyer par mail en fait. Plutôt que de... de... plutôt que de devoir, que la personne ait besoin de venir au cabinet même si c'est juste pour 5 minutes. Mais si elle veut... si elle a besoin de venir au cabinet pour récupérer l'ordonnance ou... quand tu sais que de toute façon le médicament pour les diabétiques, les... les cardiaques etcetera. Ou tu sais qu'ils... même s'il faut les voir régulièrement tu sais quand même qu'ils... que de toute façon le médicament il va continuer à le prendre. Donc si ça aussi on peut le régler de manière numérique quoi.

Moi : Et bon, la petite dernière question c'est totalement additionnel mais... est-ce que je peux avoir ton âge ?

M. C : Euh 34 ans.

Moi : Est-ce que tu as des enfants ?

M. C : Non.

Moi : Tu vis dans un milieu rural ou urbain ?

M. C : Urbain !

Moi : Là actuellement, tu as Internet ?

M. C : Oui !

Moi : Quel est ton niveau d'études ?

M. C : Euh doctorat.

Moi : Ok. Ben écoute merci à toi d'avoir répondu à mes questions.

VI.4.4 Entretien de M. D

Moi : Est-ce que vous pouvez me raconter la dernière fois que vous avez consulté Internet pour une question de santé ?

M. D : Alors... je crois que j'ai jamais consulté Internet pour une question de santé ! Non vraiment sûr ! Euh...

Moi : Ah bon ?

M. D : Nan.

Moi : Et alors... *(M. D m'interrompt)*

M. D : Ou si... *(M. D sourit)* Mais c'était pas pour un cas pour moi !

Moi : Dites-moi alors. C'était pour quelle raison ?

M. D : C'était par rapport à ma mère qu'elle a des problèmes de thyroïde.

Moi : Ouais. Et du coup vous avez... ça s'est passé comment ?

M. D : Euuh ben j'ai... je savais pas à l'époque mais... mais il y avait... des... elle était essoufflé dès qu'elle faisait le moindre effort etcetera. Donc elle... elle savait ce qu'il en était et j'ai eu... j'ai eu la curiosité d'aller voir les différentes possibilités que ça pouvait être étant donné que son frère était décédé quelques années auparavant.

Moi : Mmh.

M. D : Euh et juste avant de mourir il était très essoufflé, il arrivait plus à faire aucun effort donc... *(en inclinant la tête vers moi comme pour me signaler que du coup il a fait le rapprochement)*

Moi : D'accord.

M. D : Et ça a pas été... ils, ils avaient pas identifié la cause en fait.

Moi : D'accord ! C'est ça qui vous a mis alors la puce à l'oreille ? C'est ça ?

M. D : Pour aller voir voilà ! Éventuellement... Donc après j'ai su que... que c'était la thyroïde... qu'avec le LEVOTHYROX *(en faisant des mouvements de main circulaires pour me signaler l'ordre logique du raisonnement)*. Je crois que c'est ça ? Ça se régulait euh... petit à petit pour arriver à une dose qui était normale et puis il s'est avéré que c'était... l'information était juste !

Moi : Ok. Du coup vous avez trouvé une réponse euh à vos questions ?

M. D : C'était une... euh pas une réponse mais c'était... c'était l'hypothèse que j'avais euh... qui me semblait la plus logique même si je connaissais pas la... réellement euh... la réellement

euh... la vérité à l'époque étant donné qu'il s'est avéré que c'était plus tard que qu'on... qu'on a su que c'était effectivement un problème de thyroïde.

Moi : D'accord. Ok. Et de manière générale du coup, là, quand vous essayez enfin... qu'est-ce qu'internet vous apporte quand vous essayez de trouver des réponses concernant votre santé justement ?

M. D : Euh... en vrai j'évite ! J'évite parce qu'il y a tout... tout et rien sur Internet et j'aurais trop peur d'être trompé par une fausse information et m'inquiéter pour quelque chose de bénin en fait.

Moi : Ouais. Vous pouvez développer aussi ça encore ?

M. D : J'ai pas d'exemple concret non plus mais après c'est surtout là je me base sur du bouche à oreille en fait ! Sur des expériences ou des discussions avec... avec mon entourage.

Moi : Ok. D'autres personnes qui... à qui vous demandez des informations ?

M. D : Ben nan... Nan Google est mon ami.

Moi : Sinon Google est votre... Nan Google est votre ami. Excusez-moi j'ai... (*M. D m'interrompt*)

M. D : Il raconte n'importe quoi mais après pas forcément niveau médecine... Mais euh...

Moi : D'accord. C'est... mais du coup c'est pour le reste plutôt que la médecine ? Puisque que vous disiez que vous aviez peur de tomber sur des fausses informations... (*M. D m'interrompt*)

M. D : Ouais, ouais, ouais... ben après c'est pour ça je disais c'est pas forcément moi mais je crois les gens qui me disent que « faut y aller molo » il y a eu... ils ont eu des expériences de... de... ils se sont inquiétés pour... pour pas grand-chose en fait.

Moi : D'accord.

M. D : Même si j'ai pas d'exemple qui me vienne tout de suite.

Moi : Ok. Et du coup vers quel outil ou support en fait est-ce que vous vous tournez quand vous faites vos recherches du coup sur Internet ? Est-ce que c'est des supports physiques ? Que ce soit numérique ou papier ?

M. D (*très vivement*) : Moteur de recherche !

Moi : Vous faites sur... (*M. D m'interrompt*)

M. D : Je fais vraiment confiance aux moteurs de recherches ! Moteur de recherche si j'ai besoin de trouver quelque chose !

Moi : D'accord. Et alors est-ce que... est-ce que ça serait alors plutôt sur ordinateur ? Sur une tablette ? Sur... (*M. D m'interrompt*)

M. D : Sur smartphone !

Moi : Sur une application ou plutôt... (*M. D m'interrompt*)

M. D : Non application, je connais pas franchement d'application, je sais qu'il y a un site assez connu, c'est Doc... Doctolib je crois, c'est ça ?

Moi : Hum.

M. D : Enfin, on m'en a parlé, je suis jamais allé sur cette... sur ce site mais sinon j'ai pas d'ordinateur donc ce serait plutôt sur smartphone, sur navigateur.

Moi : Ok, d'accord donc ça colle bien. Euh, donc du coup ça c'est répondu, euh... et comment ça se passe quand vous tombez sur des mots qui sont plutôt compliqués à ce moment-là ?

M. D : Ah ben ça c'est pareil, je vais sur Google et j'essaie de voir ce que ça raconte.

Moi : Hum, pas d'autres, vous avez des sources particulières à ce moment-là, une idée précise en tête ?

M. D : Non, je fais vraiment confiance à la première, aux premières réponses... limite je rajoute un petit Larousse derrière...

Moi : Ouais...

M. D : (*continue*)... pour avoir une définition qui soit fiable.

Moi : OK. Et... alors excusez-moi, j'ai eu un petit moment, euh... euh... maintenant s'il y a un outil qui devait être conçu dans le but d'expliquer certaines maladies, certains traitements, vous, comment est-ce que vous l'imaginerez ?

M. D : (*réfléchit*) Après ça peut dépendre de... ouais, ce serait un type de moteur de recherche à partir de symptômes, peut-être ? Quelque chose comme ça ?

Moi : Tout est possible. Dites-moi ce que vous concevriez ?

M. D : Moi je verrais bien ça, ouais. Différents symptômes et on arriverait à une synthèse de possibilités de...

Moi : C'est-à-dire ? Expliquez-moi, vous tapez certains symptômes dans le moteur de recherche ?

M. D : Oui, je sais pas... Ouais, ça pourrait être euh... (*réfléchit*) qu'est-ce que je pourrais vous dire, je sais pas, saignement de nez par exemple ou... douleur à l'oreille, enfin, il y a toutes sortes de possibilités, c'est les premiers qui me viennent mais il y en a des centaines d'autres.

Moi : Ouais et du coup ça se passerait comment ? Développez-moi...

M. D : Ah par exemple, si, j'avais eu quelque chose il n'y a pas longtemps, où j'aurais pu rentrer, j'avais des... j'avais les commissures des lèvres qui craquaient en fait...

Moi : Ouais.

M. D : (*continue*) Et on m'avait dit que c'était un problème dentaire... j'ai justement cherché dans Google, donc effectivement, j'ai un exemple pour revenir à la première question, c'était au niveau des commissures, elles se... elles se... comment dire, ça craquait, je... ça faisait très, très mal, et c'était très rouge et ça générait des croûtes.

Moi : Ouais...

M. D : Et on m'avait dit que c'était un problème de... Enfin, j'ai regardé dans Google et on m'a effectivement dit que c'était lié aux dents et j'ai ensuite demandé à une amie infirmière, j'ai demandé son avis, et qui m'a dit effectivement que c'était un problème de... au niveau de l'alignement des dents qui était pas bon et que ça allait passer normalement, naturellement, c'est ce qu'il s'est passé d'ailleurs.

Moi : D'accord. Et du coup, si maintenant on en revient à l'outil que vous, vous seriez en train de concevoir, donc là vous avez ces symptômes, du coup ça se passerait comment maintenant si... Donc là à priori c'est un site Internet plutôt que vous concevriez...

M. D : Ouais, ou une appli...

Moi : Ou une application...

M. D : Pour moi c'est pareil.

Moi : Donc du coup, maintenant vous êtes... vous avez... vous interrogez... Comment est-ce que vous allez... comment est-ce que pour vous le site doit se présenter pour être au plus efficace ?

M. D : Des... euhm... euh des, des, des zones pour indiquer les différents symptômes ou les différentes anomalies qu'on... qu'on a... qu'on ressent !

Moi : Ouais. Donc ça serait des mots-clés c'est ça ?

M. D : Des mots-clés ouais ! Pour le cas que... enfin les euh... au niveau des commissures des lèvres des... ah j'arrive pas à trouver le mot ! Euh hmmm...

Moi : Du coup ça renverrait vers quoi à ce moment-là ? Donc vous tapez les... les symptômes, les mots-clés et ça renvoie du coup vers quoi alors à ce moment-là ?

M. D : Ah ben justement ! Le moteur de recherche il serait intelligent ! Il... il arriverait à partir... à partir par exemple de 2-3 symptômes.

Moi : Ouais...

M. D : Et il arriverait à... à différentes euh à différentes maladies... ou anomalies quoi !
Moi : Ok. Il vous sortirait en fait un résultat c'est ça d'une... (M. D m'interrompt)

M. D : D'une hypothèse !

Moi : Une hypothèse ?

M. D : Un pourcentage de de de euh... de fiabilité.

Moi : Ouais. Ok. D'autres choses que vous rajouteriez sur ce site hein ? Vous avez toutes les possibilités donc est-ce qu'il y a d'autres... d'autres... (M. D m'interrompt)

M. D : Non !

Moi : D'autres fonctions qui vous intéresseraient ?

M. D : Ben si j'avais eu la possibilité d'y réfléchir avant peut être mais là comme ça étant donné que je suis pas très... je suis peut-être dans la bonne tranche d'âge mais je suis pas du tout euh... attaché à la euh... à la médecine ! Je... j'y vais vraiment si je suis à l'article de la mort en fait !

Moi : D'accord !

M. D : Faut vraiment que je sois mourant donc euh...

Moi : Non. Il y a pas de soucis ! (*M. D rigole*). Du coup est-ce que par contre dans cet outil vous y attendez que les termes médicaux soient simplifiés ?

M. D : Alors là je vais parler en tant que graphiste !

Moi : Ouais dites-moi.

M. D : Euh. Ben pourquoi pas... C'est technique après... c'est... mais au passage de la souris il pourrait y avoir une bulle, en laissant le curseur sur le mot qu'on connaît pas, il pourrait y avoir une petite bulle qui donne la définition !

Moi : D'accord ! Des mots qui sont à ce moment-là un peu compliqués.

M. D : Voilà ! Qui sont expliqués avec des mots simples !!

Moi : D'accord. Et... Du coup euh... Donc plus simplifiés. Est-ce qu'il y a une raison particulière ? Est-ce que vous pensez que c'est nécessaire une simplification ou pas des termes ?

M. D : Ça évite la... la démarche de euh... d'ouvrir un nouveau navigateur pour chercher le mot.

Moi : D'accord.

M. D : Ça simplifie la... ça simplifie la recherche !

Moi : D'accord. Oui pas besoin de faire de double recherche à ce moment-là.

M. D : Si on peut éviter...

Moi : Et dans quelle mesure le fait que maintenant l'outil soit mis à jour par des médecins ou par le corps médical vous influence ?

M. D : Dans quelle mesure ? Ben c'est pas...

Moi : Qu'est-ce que vous en pensez si c'était justement tenu par le corps médical ou par des médecins ?

M. D : Ben c'est normalement des professionnels donc... (*M. D me regarde comme si la suite de la réponse est évidente*) C'est... c'est eux qui ont l'expérience pour mettre à jour et de par l'expérience et de par l'évolution un petit peu de la médecine de mettre à jour ce... je vois qui pourrait faire ça d'autres en fait ?? (*Dit avec un air d'incompréhension de M. D*)

Moi : A l'heure actuelle, beaucoup de sites ne sont pas mis à jour justement par des professionnels de santé. C'est pour ça que justement je vous demande finalement si ça vous influencerait d'une manière ou d'une autre le fait que... (*M. D m'interrompt*)

M. D : Ouais mais alors si c'est des gens qui créent des sites Internet euh... à partir de ce qu'ils peuvent trouver sur Wikipédia qui à mon avis n'est pas une source fiable ! Nan il y a aucun intérêt ! Faut vraiment que ce soit des professionnels ! Des gens qui sont dans la profession qui...

Moi : Pour que l'information soit... *(M. D m'interrompt)*

M. D : C'est déjà d'une part plus rassurant ! Euh et puis oui plus normal en fait ! *(dit sur un ton signant une évidence pour M. D)* Plus rassurant au niveau des résultats ! Au niveau fiabilité ouais.

Moi : D'accord. Et est-ce que vous pensez que cet outil il pourrait être complémentaire à votre médecin habituel ?

M. D *(long silence initial avec un air de réflexion)* : Euuuh, il est pas... Oui ! Peut-être complémentaire pour se faire... se faire une petite idée de ce qu'on peut avoir si on se sent malade. Mais je vois pas comment l'application ou le site en question pourrait me prescrire un traitement en fait ?

Moi : Hmm.

M. D : Parce que si on arrive à une liste de possibilités de... de problèmes de santé euh... ben le traitement n'est forcément pas le même donc c'est pas la machine qui va... qui va prescrire le truc s'il y a trois possibilités de... de soucis de santé !

Moi : D'accord.

M. D : Voilà c'est vraiment en amont à mon avis que ça peut, ça peut être très bien mais ensuite rien ne vaut d'aller voir son généraliste et puis de... d'avoir le traitement approprié par la suite et son avis personnel aussi !

Moi : Et est-ce que vous pensez que par exemple à la sortie du cabinet du médecin ça pourrait vous être utile ? Ou ça pourrait compléter justement ce que le médecin vous a dit ?

M. D : Euhhmm non je pense pas non !

Moi : Mouais. Vous pouvez développer ?

M. D : Ben nan je le vois plus en amont ! Je... à partir du moment où je vais voir un professionnel de la santé ben je vais lui faire confiance ! Et c'est lui qui aura le dernier mot sur... sur ce qu'il va me prescrire pour guérir.

Moi : D'accord...

M. D : Je vois pas pourquoi j'irais sur une plateforme qui va pas me... à la rigueur si elle me confirmait les dires du médecin ! Mais à la rigueur ! Normalement à la base j'ai confiance quoi ! Donc euh... j'ai pas besoin de vérifier ce qu'il me dit ! A la rigueur je préfère regarder en amont voir si... si c'est quelque chose de grave ou pas grave.

Moi : Ouais.

M. D : Euhhh. Ou me faire une idée de ce que ça peut être avant de euh... Mais alors à partir du moment... à partir du moment où je suis allé chez mon médecin c'est...

Moi : D'accord. Alors à ce moment-là... (*M. D m'interrompt*)

M. D : C'est terminé ! Pour moi c'est bon... on... voilà on parle pas sur le traitement et puis on y va quoi !

Moi : Ok. Et... Est-ce que maintenant là il y a d'autres informations qui vous sont venues à l'esprit au cours de l'entretien ? Que vous souhaiteriez me partager ?

M. D : Hmmm nan... nan là je vois pas. Honnêtement rien de plus à ajouter...

Moi : Que ce soit la conception de l'outil ? Ou autre ?

M. D : Après ça c'est un webmaster ! (*M. D rigole*) Nan mais après voilà techniquement je sais pas comment cet outil peut être mis en place mais euh...

Moi : Pas plus de... ?

M. D : Nan honnêtement non !

Moi : Alors juste quelques questions additionnelles... rien de bien compliqué ! Je peux vous demander votre âge ?

M. D : 43 ans !

Moi : Est-ce que vous avez des enfants ?

M. D : Non !

Moi : Est-ce que vous vivez en milieu rural ou urbain ?

M. D : Urbain !

Moi : Ok. Est-ce que vous avez Internet ?

M. D : Oui.

Moi : Et votre niveau d'études s'il vous plait ?

M. D : Niveau... niveau d'étude : BAC !

Moi : D'accord. Ok parfait ! Merci à vous !

VI.4.5 Entretien de Mme E

Moi : Vous pouvez me raconter du coup la dernière fois que vous avez consulté Internet pour une question de santé ?

Mme E : Putain... (*Mme E semble chercher*)

Moi : Prenez le temps, il y a pas de...

Mme E : Euh. Pour une question de santé ? (*Mme E réfléchi semble à nouveau pensive*) Mmmhh. Il y a 2 mois peut-être ?

Moi : Mmh et dites-moi alors du coup c'était pour quoi ?

Mme E : C'était pourquoi ? Parce que mon frère avait le bras... la... la main bloquée, la main gauche ! Et on s'est inquiété parce que quand ça concerne le bras... le bras gauche et la jambe gauche en général c'est le cœur. Donc enfin... c'est ce qu'on raconte. Donc j'ai regardé avant de l'emmener aux urgences et en fait il valait mieux l'amener aux urgences donc voilà ! Enfin... J'ai regardé ce que, ce que ça pouvait être qui... que d'un coup son... son bras se bloque voilà !

Moi : D'accord. Et euh... *(Mme E m'interrompt)*

Mme E : Donc là c'était juste nerveux ! Pour le coup...

Moi : Ok. Et du coup c'est quoi comme... mais c'est quelle raison exactement qui vous ont amenées à faire ça. C'est vraiment le... *(Mme E m'interrompt)*

Mme E : Ben parce que je savais pas et que je... avant d'aller aux urgences pour rien... enfin de se déplacer de, de, de... enfin... pour moi en fait il faut quand même regarder sur Internet avant de... de paniquer ! De se déplacer aux urgences pour quelque chose qui est pas forcément euh...

Moi : D'accord. L'idée est de savoir si on va au bon endroit ou pas... *(Mme E m'interrompt)*

Mme E : Voilà ! Voilà c'est ça ! Savoir si on va au bon endroit et... et là en l'occurrence il valait mieux se déplacer et... voir au moins un médecin de garde, au moins un truc ! Pas forcément les urgences... Voilà. Parce que voilà.

Moi : Et... Du coup est-ce que vous avez trouvé la réponse à votre question ?

Mme E : Euh...

Moi : Concrètement...

Mme E : Ben alors non puisque ça n'avait rien à voir ! Finalement ! Donc euh... mais puisque sur Internet c'était plutôt de l'ordre cardiaque alors que là c'était nerveux donc finalement euh... on, on est parti aux urgences en pensant qu'il avait vraiment un problème grave alors que finalement il a juste eu un... un nerf qui s'est coincé quoi voilà.

Moi : D'accord et du coup vous pensez qu'il y a une raison particulière au fait que vous ayez pas trouvé l'information qui vous fallait ?

Mme E : Ben je pense que euh... Déjà de un, trouver les bons mots à taper quand ça concerne la médecine sur Internet c'est très compliqué parce qu'on a pas... nous on a pas forcément le vocabulaire ! Et... hmm et d'autre part, je pense que sur Internet c'est très... il y a très peu de vraies informations.

Moi : Hmm.

Mme E : Donc enfin je... il y a un site en particulier auquel je pense qui est vraiment faux ! *(dit Mme E sur un ton d'énervement)* Sur tout ce qui concerne la médecine et en fait...

Moi : Allez-y dites-moi.

Mme E : Doctissimo ! Pour moi c'est pas... pour moi c'est... enfin bon ! C'est pas très... très... *(je ris devant la difficulté que s'impose Mme E à trouver le bon mot)* voilà pour moi c'est pas très fiable ! Fiable en fait comme site et ça me... je vais jamais là-dessus parce que je sais

que... que ben justement il y a beaucoup d'informations fausses et euh... peut-être beaucoup de... comment on dit euhmm... des noms de maladies ou d'autre choses qui sont pas forcément les bonnes ou... Enfin voilà quoi ! Pour moi Internet c'est pas hyper euh... hyper fiable.

Moi : D'accord ?

Mme E : C'est personnel après...

Moi : Ah oui, non, non.

Mme E : J'ai déjà trouvé des choses qui étaient vraies sur d'autres sites en fouillant un peu plus bon voilà mais...

Moi : D'accord. Vous avez un exemple de ces sites ?

Mme E : Euh nan. Je m'en souviens plus c'était pour mon avortement ! Non franchement je me souviens pas. C'est...

Moi : D'accord.

Mme E : J'ai fouillé, fouillé, fouillé pour pleins de choses mais... je peux pas j'ai pas...

Moi : Mais voilà il a fallu chercher... (*Mme E m'interrompt*)

Mme E : Honnêtement, il a fallu chercher plus longtemps quoi ! Pour avoir des réponses à mes questions euh... Ouais.

Moi : Ok. Euh et dites-moi euh... du coup concrètement qu'est-ce que Internet vous apporte quand essayez de trouver des réponses pour votre santé ?

Mme E : Ben... (*Mme E semble pensive*) Parfois ça me rassure ! Quand je trouve des choses à peu près correctes qui pourraient effectivement fonctionner. Euh... mais sinon je vois pas trop ce que ça m'apporte ? Je préfère aller voir un médecin plutôt qu'aller sur Internet et avoir un diagnostic qui est pas le bon et avoir un réel problème et que je... finalement je soigne pas. Enfin bon euh... Non Internet pour moi c'est pas... enfin... je sais pas ! Ça me gêne (*Mme E rigole*). Non mais médicalement parlant je sais pas ! Pour moi, c'est pas un endroit où j'irais chercher des infos importantes voilà ! Enfin... Je préfère aller consulter un médecin qui sait et qui... enfin voilà quoi !

Moi : D'accord. Et du coup bon de base, quels outils, ou supports plutôt, supports physiques est-ce que vous utilisez quand vous faites vos recherches sur Internet ? Je veux dire par là j'entends téléphone, ordinateur, tablette, dictionnaire, fiches...tout est imaginable.

Mme E : Euh ben. L'ordinateur.

Moi : D'accord.

Mme E : Souvent les sites sont plus mmmh... sont mieux faits et mieux compréhensibles sur l'ordi donc euh... surtout pour ça, pour le médical !

Moi : D'accord. De... Vous voulez... qu'est-ce que vous voulez dire par mieux... ?

Mme E : Ben sur le téléphone il y a énormément de sites pas forcément pour le... pour la santé mais il y a énormément de sites qui sont moins bien euh... au niveau... je parle au niveau de... de l'esthétique !

Moi : Mmh...

Mme E : On comprend moins bien, on sait pas où chercher les infos, on sait pas où cliquer... Alors que sur l'ordinateur c'est tout de suite plus grand, mieux... enfin il y a plus d'informations, c'est plus adapté en fait. À...

Moi : Du point de vue optimisation alors ? En fait c'est ça.

Mme E : Ouais !

Moi : Ok donc... ouais c'est juste que moi aussi je comprends. Et bon... non ça tu l'as dit...euh... Du coup quand vous tombez sur des mots euh un peu compliqués, vous faites comment ? Vous gérez ça comment ?

Mme E : Sur Internet ?

Moi : Ouais pas nécessairement.

Mme E : Euh.

Moi : Tout est... tout s' imagine !

Mme E : Eh ben j'ai un exemple assez concret du coup puisque... mais bon par contre là c'était chez un médecin ! Donc euh...

Moi : Ouais dites-moi !

Mme E : Elle m'a... donc par rapport à mon avortement elle m'a expliqué pas... elle m'a expliqué des choses... à combien de semaines j'étais, comment ça se passait... Et elle m'a dit le mot « semaine aménorrhée ». Et moi je connaissais pas ce terme ! J'ai jamais... j'avais jamais entendu. Mais elle m'a pas expliquée ce que ça voulait dire donc je suis ressortie et euh... je savais pas donc en fait, j'ai dû chercher effectivement sur Internet ce que ça voulait dire. Et euh... et voilà ! Enfin c'est... c'est... donc comment je gère le truc est ben (*Mme E en rigole*)... Ben quand je vais chez un médecin et qu'il y a quelque chose que je comprends pas, je le note et je le cherche plus tard. Euh... Voilà ou je demande ou je... enfin... mais par contre sur Internet généralement c'est expliqué quand même. Quand c'est des termes assez compliqués euh... des petites notes ou des petits euh...

Moi : Donc du coup ce serait la recherche sur Internet et... Donc vous avez dit vous demandez parfois euh... (*Mme E m'interrompt*)

Mme E : Ça m'est arrivée de demander oui ! Quand les médecins emploient des termes que je comprends pas pour dire euh... Euh je sais pas...

Moi : Vous demandez à qui alors à ce moment-là ? Juste...

Mme E : A mon médecin directement !

Moi : D'accord.

Mme E : Quand je peux... quand j'ai l'occasion de lui demander, je lui demande directement ce que ça veut dire. Bon je passe un peu pour une... (*Mme E me regarde avec insistance comme pour sous-entendre quelque chose*) Mais enfin...

Moi : Est-ce qu'il y a d'autres... d'autres choses que vous faites pour comprendre ces mots compliqués à ce moment-là ou pas ? D'autres moyens que vous utilisez ?

Mme E : Non ben non, ben non ! Je vais sur Internet et puis généralement je trouve enfin... ça dépend ce que c'est... enfin oui si généralement c'est pas des mots très... ça part d'un rhume ou d'un truc qu'ils emploient un mot un peu plus scientifique bon ben là internet va me le dire quoi ! Mais... j'ai jamais eu de choses très compliquées non plus donc euh... je peux pas, je peux pas vraiment d'exemple...

Moi : D'accord. Et maintenant justement, si un outil devait être conçu mais dans le but d'expliquer donc certaines maladies, certains traitements qui tournent autour d'une maladie ou même d'autres choses encore autour de cette maladie, comment est-ce que vous, vous imagineriez cet outil ? Là vous avez carte blanche ! Que ça soit site internet, application, dictionnaire, fiches ou autre chose n'hésitez pas, faites-vous plaisir !

Mme E : Ben moi comme une application ! Que tout le monde pourrait avoir sur son... téléphone ! Un peu comme l'appli santé qu'on a... pour... enfin, pour ben euh pour savoir par rapport à notre poids par exemple ! Par rapport à notre... enfin elle fait pleins de choses cette application ! Ben là ça pourrait être pareil sauf avec des euh... une application médicale mais sous forme de dictionnaire peut être ? Avec des... ou alors de... comment je pourrais dire... de barre... de barre de recherche où on peut taper par exemple... je sais pas quand on a une angine on tape les trois premiers mots genre « gorge », euh... « gorge », « douleur » et... et je sais pas ça fait quoi ça pique ou ça... enfin ça ou « voix qui », « extinction de voix » ou des choses comme ça et ça pourrait nous... nous donner tout un truc en fonction de nos... nos symptômes après je... c'est compliqué à imaginer ! Mais moi je enfin... Vu la... vu le monde dans lequel on est, je pense qu'une application plus qu'un site ou plus que... Quelque chose qu'on peut avoir à disposition tout de suite en fait !

Moi : Mmh.

Mme E : Sur le téléphone. Pas besoin d'aller sur Internet et de chercher...

Moi : Être immédiatement disponible alors ? (*Mme E m'interrompt*)

Mme E : Ouais quelque chose avec une base de données en fait euh...

Moi : Ok. Et du coup donc il y a une base de données et cette fameuse barre de recherche. Est-ce qu'il y a d'autres choses encore ? D'autres fonctions que vous rajouteriez à ce moment alors à cette application ?

Mme E : Ben mmh... (*Mme E est pensive*) Il pourrait y avoir des... parce que bon c'est bien beau de trouver mais il pourrait y avoir des fiches explicatives ! Avec... une fois qu'on clique sur... sur ce qu'on... sur ce qu'on a... sur ce qu'on pense avoir. On pourrait... Ben il pourrait y avoir avec les explications, les mots compliqués expliqués comme dans un dictionnaire en fait. Et euh... avec euh... mouais ou... et quel médecin il faut consulter aussi parce que c'est

pas évident ! On sait pas forcément euh... moi par exemple, enfin c'est bête mais je pensais pas qu'il y avait un médecin pour les hommes. Enfin équivalent au gynéco mais pour les hommes ! Je le savais pas ! Enfin du coup euh... c'est bête mais il y a des gens qui le savent pas ? Ou c'est du coup ben peut être euh... avoir une rubrique avec les médecins à consulter en cas de... enfin en fonction de... de... du type de maladie quoi !

Moi : D'accord. Voir s'il y a... s'il y a d'emblée un spécialiste qui serait... (*Mme E m'interrompt*)

Mme E : Voilà !

Moi : Qui serait recommandé... (*Mme E m'interrompt*)

Mme E : Parce que je sais que des généralistes et ben des fois ils voient des gens mais ils... ils peuvent rien faire parce que c'est pas leur... c'est par l'ordre du méd... c'est pas de l'ordre du... du médecin généraliste.

Moi : Mmh.

Mme E : Ben voilà.

Moi : Ouais. Est-ce qu'il y a d'autres choses qui vous viennent à l'esprit encore ?

Mme E : Ben là comme je l'imagine non. Mais je pense qu'il y a... devrait y avoir beaucoup de choses pour que ça fonctionne bien mais...

Moi (*je rigole suite à la remarque de Mme E*) : Nan mais il n'y a pas de soucis, ne vous inquiétez pas. C'est...

Mme E : Comment je le vois en tout cas ? Comme une appli !

Moi : Ok.

Mme E : Une appli... une appli un peu dictionnaire un peu...

Moi : Et du coup est-ce que vous attendez que dans cet outil justement les termes médicaux y soient simplifiés ?

Mme E : Oui ! (*dit elle catégoriquement*)

Moi : D'emblée ?

Mme E : Ben oui ! Parce que quelque part ça rassure ! Enfin je... je trouve que... quand on nous dit des choses que... que ce soit chez le médecin ou sur Internet euh des fois il y a des noms mais... mais pfff... (*Mme E rigole*) Enfin je sais... moi qui suis pas médecin ni rien qui ne suit pas dans le domaine de la santé... euh des fois il y a des noms qui peuvent faire peur ! Qui peuvent être... on a l'impression que c'est hyper grave alors que pas du tout ! Euh... mais j'ai pas d'exemple parce que je me souviens pas mais euh... euh quand j'avais mes problèmes de... de vésicule biliaire par exemple, exemple bête, mais je survolais mes feuilles de santé et j'avais des noms mais pfff... enfin j'avais le cancer quoi hein ! (*Mme E en rigole*) Enfin pour moi c'était un peu des noms comme ça, un petit peu bizarre...

Moi (*en souriant*) : D'accord ouais...

Mme E : Voilà ! Donc euh... je... plus simplifiés ! Plus euh... ouais !

Moi : Ok. Et du coup dans quelle mesure est-ce que le fait que cet outil maintenant soit tenu par des professionnels de santé, par des médecins ou même du personnel paramédical est- ce que ça vous influencerait ?

Mme E : Ben oui. Enfin... comment ça ? Dans le sens où j'irais plus sur cette application du coup parce que je sais que c'est des professionnels ?

Moi : Ou pas oui. Parce que à l'heure actuelle... *(Mme E m'interrompt)*

Mme E : Ben si oui !

Moi : Toutes les applications ne sont pas tenues par des professionnels de santé vous savez.

Mme E : Et puis même les sites Internet justement, je suis pas sûr que Doctissimo ce soit des professionnels qui mettent des choses dessus... Alors ça m'étonnerait enfin c'est un peu comme Wikipédia ! Je pense qu'on peut changer chacun comme il veut quoi donc... donc euh... honnêtement je... oui ! Je serais plus rassurée que ce soit des professionnels qui savent de quoi ils parlent.

Moi : D'accord. Et du coup vu vos... vu que vous disiez... que voilà c'était moins... enfin, vous trouviez Internet peu fiable, est-ce que du coup ça améliorerait finalement pour vous cette fiabilité ?

Mme E : Ben ouais. Enfin moi je suis plus rassurée de savoir que c'est une application qui sort... et qui et voilà qui est vendue comme quelque chose tenu par des professionnels plutôt que d'aller sur un site où je sais pas du tout qui parle, qui écrit, qui enfin... je... ça me paraît logique après je...

Moi : Non, non mais je demande, pas nécessairement ! Mais...

Mme E : Ah bon ben ok. C'est pas grave.

Moi : Et... Est-ce que vous pensez que cet outil pourrait être complémentaire à votre médecin habituel ? Votre médecin traitant ? Celui qui vous suit.

Mme E : Euh... Oui dans le sens où... où... comment je pourrais... ben... je sais pas c'est un peu la question piège parce que... *(Mme E rigole)*

Moi : Nan allez-y.

Mme E : Euh nan mais mon... moi de base, j'irais voir un médecin, j'irais pas chercher sur... je pense si j'avais quelque chose, je préférerais aller voir un médecin quand même mais et ça pourrait complémentaire dans le sens où avant d'y aller je pourrais chercher euh... ou je pourrais... ou même après ! Justement comme on disait s'il y a des mots que je comprends pas qui sont... voilà ou que... voilà ! Complémentaire dans ce sens-là mais...

Moi : D'accord. C'est ce que vous vouliez dire, il ne se substituerait pas mais ça serait un complément d'informations éventuellement si on... *(Mme E m'interrompt)*

Mme E : Oui voilà ! Pour moi ça ferait jamais euh... ça ferait jamais la même chose que... que un médecin ! Qu'une personne, en fait, formée ! Même si c'est tenu par des professionnels !

Pour moi j'aurais quand même besoin d'un diagnostic euh... réel ! De quelque chose avec quelqu'un qui m'ausculte, qui me... ben pour être sûre euh.

Moi : D'accord. Du coup et là au cours de l'entretien est-ce qu'il y d'autres informations qui vous sont venues à l'esprit que vous souhaiteriez partager avec moi ? Que ce soit sur la conception de l'application ou quel que soit la question d'ailleurs ? D'autres choses qui vous sont venues à l'esprit ?

Mme E : Ben non ! Pas vraiment !

Moi : Rien de plus ? Adjugé ? (*Je rigole*)

Mme E (*qui rigole*) : Non.

Moi : Alors là je vais juste encore demander deux-trois questions, rien de bien compliqué ! Est-ce que je peux vous demander votre âge.

Mme E : Euh oui 26 et demi. (*dit Mme E en rigolant*)

Moi (*Mme E m'a communiqué son rire*) : Est-ce que vous avez des enfants ?

Mme E : Non. Pas encore.

Moi : Vivez-vous en milieu rural ou urbain ?

Mme E : Euh eh ben...attends je sais plus, rural c'est la ville ? Oui ? Je sais plus...

Moi : Non. Rural c'est la campagne.

Mme E : Non. Ben urbain. (*Mme E éclate de rire*)

Moi : Est-ce que vous avez Internet habituellement ?

Mme E : Oui.

Moi : Et votre niveau d'études actuel ?

Mme E : Euh... Bac + 3 ? Oui c'est ça...

Moi : Ok c'est tout bon. Merci à vous !

Mme E : De rien !!

VI.4.6 Entretien de Mme F

Moi : Est-ce que vous pouvez me raconter en fait, euh la dernière fois que vous avez consulté Internet pour une question de santé ?

Mme F (*en levant les yeux au ciel*) : Oh là euh pfff... après moi je consulte pas beaucoup Internet par rapport à des questions de santé, je préfère directement aller chez le médecin.

Moi : Ouais.

Mme F : Parce que bon il y a quand même pas mal de conneries (*Mme F insiste sur ce mot en haussant le ton et rigole dans la foulée*) sur Internet.

Moi : C'est-à-dire ? Vous pouvez développer ?

Mme F : Ben euh par exemple sur les sites du genre Doctissimo ou chacun peut un peu donner son avis machin. C'est pas très fiable quoi !

Moi : Ouais.

Mme F : Ah euh du coup pfff la dernière fois... ça doit remonter très loin. *(dit-elle en rigolant)*

Moi : Alors ce n'est pas nécessairement que pour vous hein. Ça peut aussi être pour d'autres personnes ?

Mme F : Hmmm. *(avec un signe d'acquiescement)*

Moi : Si ça vous parle plus...

Mme F *(avec une intense réflexion initiale)* : Hmmm... Hmmm je sais pas ! Honnêtement, ça doit faire tellement longtemps. Enfin moi je regarde pas trop sur Internet du coup donc euh...

Moi : D'accord mais vraiment du coup il y a vraiment rien qui vous vient à l'esprit ?

Mme F : Euh ben plutôt dans mon domaine professionnel. Du coup pour une maladie infantile, pour un enfant, c'était la maladie pied main bouche parce que je connaissais pas exactement enfin d'où ça venait et les symptômes exacts quoi du coup. J'avais regardé pour ça.

Moi : D'accord. Et du coup est-ce que vous avez trouvé la réponse à votre question en faisant ça ?

Mme F : Euh oui. Après il y avait les symptômes détaillés et c'est vrai que pour ça j'avais pas... vu que ça me concernait pas directement po... enfin j'ai pas demandé à un médecin quoi donc...

Moi : D'accord. Du coup vous voulez dire que le niveau d'exigence était moins... moins élevé c'est ça ?

Mme F *(en rigolant)* : Ben après oui ! Enfin c'était surtout pour savoir les symptômes et pouvoir reconnaître la maladie si... si on voyait d'autres cas à l'école quoi !

Moi : Ok. Et quand vous faites des recherches... Enfin, il y a une raison particulière ? C'était vraiment juste la reconnaissance des symptômes ou est-ce qu'il y a d'autres raisons qui ont motivé votre recherche sur Internet ?

Mme F : Euh oui, c'était en premier lieu plutôt la reconnaissance des symptômes et savoir la reconnaître comme dit, si on a d'autres cas à l'école.

Moi : OK. Et en gros quand vous, vous essayez de trouver une réponse comme ça dans le domaine de la santé ou concernant votre santé ou celle de vos proches, Internet vous apporte quoi, pour vous ?

Mme F : Euh, ben des réponses... *(rigole)* Des réponses aux questions qu'on se pose, enfin voilà, quels sont les symptômes, qu'est-ce que... comment soigner ça...

Moi : Ouais. Vous pouvez développer ? Allez-y, n'hésitez pas.

Mme F : Mouais, euh... Hum... Quoi dire d'autre ? (*rigole nerveusement*) Euh... ben pour pas forcément aller chez le médecin, euh, pour demander directement là-bas. Donc... enfin Internet c'est plus rapide forcément aussi.

Moi : Hum.

Mme F : Si on tombe sur les bons sites, bien sûr. (*rigole*)

Moi : Ouais, ça fait déjà deux fois que vous faites référence aux bons sites, il y a eu des mauvaises expériences ?

Mme F : Bah après sur Internet, on trouve un peu de tout, c'est ça, il faut savoir trier. (*rigole*)

Moi : Oui, ce qui n'est pas chose évidente.

Mme F : Non ça c'est sûr, surtout quand on n'est pas dans le milieu médical quoi.

Moi : Et du coup, quand vous faites vos recherches, est-ce qu'il y a des outils en particulier, vers lesquels vous vous tournez ? Je veux dire, j'entends par là, que ce soit euh plutôt des supports physiques en fait, est-ce que voilà... que ce soit téléphone, ordinateur, tablette, des livres, des dictionnaires... je ne sais pas, tout est possible.

Mme F : Mmmh, plutôt ordinateur ou téléphone.

Moi : Ouais, en priorité alors ?

Mme F : Hum, bah là c'était plutôt le téléphone du coup (*rigole*) vu qu'on l'a toujours avec nous, sur le mobile.

Moi : Ouais, et si vous deviez alors choisir entre les deux ? Ou est-ce que vous pensez que les deux...

Mme F : Mmm, ben je pense que plus l'un, plus le mobile quoi. On l'a toujours avec nous et l'ordinateur, c'est plus à la maison, quoi après.

Moi : Ouais, c'est donc l'idée de pouvoir être dépannée n'importe où, c'est ça ?

Mme F : C'est ça !

Moi : Et... du coup, quand vous, maintenant, vous cherchez une information, vous vous y prenez comment en fait ? C'est-à-dire là tout est possible, que ce soit des recherches, que ce soit Google, des sites Internet précis, des applications, des fiches, des livres...

Mme F : Hum, non plutôt Google du coup ! (*rigole*)

Moi : Ouais et alors, vous faites comment ?

Mme F : Bah là, c'était euh, bah là, j'avais tapé maladie pied main bouche tout simplement donc...

Moi : Ouais, vous cherchez par mots-clés alors ?

Mme F : C'est ça, hum, et après différents, enfin les premiers qui apparaissent, enfin regarder dans les différents sites, voir un peu ce qu'ils disent chacun, pour comparer si c'est un peu la même chose...

Moi : Ouais.

Mme F : Qu'ils disent. Ou alors si c'est pas du tout pareil... (*rigole nerveusement*)

Moi : Ouais, ça vous arrive de pas trouver les mêmes informations ?

Mme F : Hum... Bah là, c'était relativement la même chose, mis à part sur la fièvre, mais après c'était relativement la même chose sur les sites ouais.

Moi : Ok, est qu'il y a d'autres, est-ce que vous avez d'autres manières de chercher cette information justement ?

Mme F : Euh... Hum... (*réfléchit*) Non... enfin après, on peut toujours se documenter de manière, avec les livres quoi mais...

Moi : Ça vous arrive ?

Mme F : Plus facilement sur Internet quand même ! (*rigole*) C'est plus...

Moi : Donc finalement, c'est uniquement la recherche sur Google et les sites Internet cherchés au hasard, il n'y a pas d'autres...

Mme F : Non, il n'y a pas... il n'y a pas de site où je recherche particulièrement quoi.

Moi : D'accord, ben c'est tout à fait possible, c'est pour ça que je demande. Et, mais alors du coup, quand vous tombez sur un mot qui est plutôt compliqué, vous gérez ça comment ?

Mme F : Euh, ben... ben rechercher le mot du coup sur Google pour avoir une définition.

Moi : Ouais, et à ce moment-là vous privilégiez des sites en particulier ou ?

Mme F : Non, pas forcément.

Moi : Donc au hasard, en fonction des liens...

Mme F : Voilà toujours. (*Mme F rigole*)

Moi : Qui surviennent...

Mme F (*complétant ma phrase*) : En premier, c'est ça.

Moi : Et, est-ce que par exemple, il vous arrive d'aller chercher ça dans un dictionnaire ou d'aller questionner votre médecin directement ou ?

Mme F : Euh, vu que je ne vais pas non plus énormément chez le médecin. (*rigole*) Bon après, si j'y suis, bien sûr je vais lui demander mais après... dictionnaire moins, on n'a pas forcément accès à un dictionnaire tout de suite quoi donc euh...

Moi : Hum.

Mme F : Voilà.

Moi : Et justement, maintenant, si un outil devait être conçu dans le but d'expliquer justement des choses autour d'une maladie, des traitements, des diagnostics, les symptômes, est-ce que... Comment est-ce que vous vous l'imaginerez ? Là vous avez carte blanche, vous faites ce que vous voulez.

Mme F : Hum, ben déjà un site Internet avec des mots faciles, que tout le monde peut comprendre. *(rigole)* Enfin pas trop... pas des mots trop compliqués quoi. Et oui, que ce soit clair, qu'il y ait les symptômes... peut-être aussi comment le traiter.

Moi : Ouais et alors le site, mais alors dites-moi, il se présenterait comment pour vous ? Si vous l'avez, enfin, c'est un site mais ça peut être autre chose, mais euh...

Mme F : Peut-être euh...

Moi : Finalement avant vous parliez des téléphones qui sont plus facile d'accès, est-ce que... *(Mme F m'interrompt)*

Mme F : Oui.

Moi *(je reprends)* : Une application ça vous intéresserait ? Est-ce que... *(Mme F m'interrompt)*

Mme F : Oui, peut-être ce serait plus simple, sur une application oui. *(en inclinant la tête pour acquiescer)*

Moi : Ouais, si vous deviez choisir entre les deux ? Est-ce que... entre un site Internet, une application, est-ce que vous avez une préférence ?

Mme F : Ben peut-être une application ce serait plus facile d'utilisation déjà.

Moi : Hum.

Mme F : Et euh, ben les gens, une fois qu'ils l'auront téléchargée, ben comme ça s'ils ont un... questionnement ils savent tout de suite où chercher quoi.

Moi : Ouais, et alors du coup elle se présente comment cette application pour vous ? Quelles fonctions est-ce qu'elle doit avoir ?

Mme F : Bah peut-être... Hum, comment elle pourrait se présenter ? Peut-être par catégories, euh, peut-être par catégorie de maladie ou je sais pas...

Moi : Ouais. C'est-à-dire ? Allez-y, développez.

Mme F : Bah il y aurait peut-être une catégorie justement maladies infantiles, euh, maladie virales, euh je sais pas.

Moi : Ouais. Et du coup dans ces différentes catégories, il y aurait les différentes maladies c'est ça ?

Mme F : Oui.

Moi : Et du coup, est-ce qu'il y a d'autres choses, d'autres fonctions que vous rajouteriez à cette application ?

Mme F : Euh... *(réfléchit)* Peut-être... s'il faut consulter un médecin, ou s'il y a peut-être pas besoin, peut-être les numéros d'urgence, ou des choses comme ça.

Moi : Ouais, uniquement des numéros d'urgence alors où ? C'est pour ? Parce que finalement bon, il y a le 15 donc... *(Mme F m'interrompt)*

Mme F : Ouais ou peut-être, les numéros par lieux d'habitation, des choses comme ça. Ou les hôpitaux les plus proches euh, peut-être quelque chose comme ça.

Moi : Avoir une possibilité... Qu'on annonce les possibilités qu'il y a à proximité en fait ?

Mme F : Oui, c'est ça.

Moi : Ok. Et du coup, est-ce qu'il y a d'autres choses qui vous intéresserez de... de voir apparaître, quel que soit l'endroit d'ailleurs, ça peut être les informations, le design...

Mme F : Euh...

Moi : La manière dont elle doit fonctionner ?

Mme F : Bah après pour certaines maladies, peut-être une petite photo pour pouvoir un peu se représenter... (*rigole*)

Moi : A quoi ça peut ressembler à ce moment-là ?

Mme F : Voilà.

Moi : C'est pour revenir à votre pied main bouche, c'est ça ?

Mme F : Oui c'est ça ! J'ai surtout ça en tête alors... (*rigole*) Hum !

Moi : Et alors, bon donc vous avez vos photos, le texte affiché, à priori, vous me disiez un peu simplifié ?

Mme F (*acquiesce de la tête*) : Hum.

Moi : Euh, est-ce qu'il y a d'autres choses, une manière particulière d'y accéder ?

Mme F : Hum... après si c'est une appli euh... (*réfléchit*) c'est juste en se connectant, enfin en chargeant l'appli quoi donc euh...

Moi : En chargeant... C'est-à-dire ? Vous voulez dire qu'en fait il faudrait pouvoir télécharger les informations en fait euh ?

Mme F : Enfin non, juste télécharger l'application, après euh...

Moi : D'accord. Ok donc. Parce que je pensais que c'était... il faut... et du coup, est-ce qu'il faut que les informations soient disponibles en ligne ou hors-ligne, ou les deux ?

Mme F : Hum, hors-ligne ce serait pratique, au cas où si on n'a pas Internet mais bon, après ce serait un peu compliqué je pense.

Moi : Ouais, moui c'est possible, ça je vous avouerai que je ne suis pas informaticien, là pour le coup...

Mme F : Je sais pas, je sais pas non plus comment ça marche mais...

Moi : Ouais, et alors dites-moi, est-ce qu'il y a d'autres choses qui vous viennent à l'esprit ?

Mme F : Hum... (*réfléchit longuement*) Après ce serait bien qu'elle soit gratuite (*rigole*).

Moi : C'est vrai que ce serait plutôt intéressant dans ce sens-là.

Mme F : Voilà. Hum... (*réfléchit*)

Moi : S'il n'y a pas d'autres idées, il n'y a pas de soucis. Bon du coup, vous l'avez dit, vous souhaiteriez que les termes médicaux y soient simplifiés.

Mme F : Voilà.

Moi : Mais il y a une raison particulière à ça ou pas ?

Mme F : Bah si on peut éviter de devoir faire encore des recherches pour des mots qu'on comprend pas.

Moi : C'est-à-dire des recherches annexes à ce moment-là ?

Mme F : Voilà. Peut-être des termes médicaux qu'on ne comprendrait pas forcément, ou alors s'il y a un terme médical qui soit expliqué à côté, tout de suite, qu'on n'ait pas besoin de faire de recherche.

Moi : C'est-à-dire directement intégré à ce moment-là à l'application ?

Mme F : Voilà, si vraiment il faut mettre un terme médical, peut-être l'expliquer tout de suite, pour les gens qui ne comprennent peut-être pas.

Moi : Mouais, histoire de pas être obligés de faire...

Mme F (*complétant*) : Des recherches à côté.

Moi : D'accord. Et de manière générale, maintenant si cet outil était mis à jour par des professionnels de santé, dans quelle mesure est-ce que vous ça vous influence ?

Mme F : Bah quand même plus, enfin on croirait plus ce qu'il y a marqué par rapport à un site où on n'est pas sûr de qui a écrit quoi. Enfin, je veux dire puisque c'est des professionnels on croit quand même plus les professionnels que des personnes lambda.

Moi : D'accord, et du coup vous auriez pas du tout confiance si c'était quelqu'un d'autre que des professionnels de santé ?

Mme F : Ben moins quand même.

Moi : D'accord, d'emblée...

Mme F : Hum.

Moi : Et justement, puisque vous disiez bon ben que ce soit plus intéressant que ce soit tenu par des professionnels de santé, mais du coup cet outil, est-ce qu'il pourrait être complémentaire à votre médecin traitant ou pas ?

Mme F : Bah oui, quand même. Peut-être pour pas être obligée de consulter tout de suite au moindre petit truc. (*rit*)

Moi : Ouais. C'est-à-dire, développez voir, comment ça se présenterait alors ?

Mme F : Ben après, euh, pouvoir voir selon ses symptômes, avoir une idée de ce que ça pourrait être et s'il faut vraiment consulter ou pas, si c'est vraiment nécessaire d'aller chez le médecin.

Moi : Ouais, et... alors maintenant souvent aussi ce que je demande, finalement, si c'était après la consultation, est-ce que vous pensez que ça pourrait être ?

Mme F : Ben... après pfff... Après la consultation, non, ça a moins d'intérêt moi je trouve, à part si vraiment on n'a pas compris quelque chose et qu'on voulait rechercher encore quelque chose, peut-être pour approfondir, mais après si le médecin a bien expliqué, ben je sais pas...

Moi : Ouais, en général ça vous arrive pas...

Mme F : Non... non.

Moi : C'est possible, je vous demande. Est-ce qu'il y a d'autres manière où vous pensez que ça pourrait être complémentaire par rapport à votre médecin ou pas ?

Mme F : Mmm... (*réfléchit*) Non je pense pas, enfin je sais pas. (*rit*)

Moi : Et du coup, là est-ce qu'il y a d'autres informations qui vous sont venues à l'esprit au cours de cet entretien ? Des choses que vous voudriez rajouter ?

Mme F : Hum (*réfléchit*) Ben je sais pas.

Moi : Rien de plus qui vous viennent à l'esprit.

Mme F : Non.

Moi : OK, alors je vais juste poser des questions additionnelles mais... Du coup, je peux demander votre âge s'il-vous-plait ?

Mme F : Euh, 26 ans.

Moi : Est-ce que vous avez des enfants ?

Mme F : Non.

Moi : Est-ce que vous vivez en milieu rural ou urbain ?

Mme F : Urbain.

Moi : Est-ce que vous avez Internet ?

Mme F : Oui. (*rigole*)

Moi : Et votre niveau d'étude s'il-vous-plaît ?

Mme F : Euh, CAP.

Moi : Merci à vous, c'est gentil pour votre participation.

Mme F(*rit*) : De rien.

VI.4.7 Entretien de M. G

Moi : Et on est lancé. Alors. Est-ce que vous pouvez me raconter la dernière que vous avez consulté Internet pour une question de santé ? Ça a le doit d'être pour n'importe quoi. Que ce soit pour vous, pour vos enfants, pour votre entourage, pour votre travail... Tout est possible !

M. G (*semblant chercher initialement*) : Hmm... Je dirais 4-5 mois.

Moi : Ouais. Et c'était pour quoi alors ? Dites-moi.

M. G : Oh c'était pour quand j'avais une fois, je m'étais tordu la cheville voilà.

Moi : Ouais. Et c'était... et c'est quoi les raisons qui vous ont poussées justement à faire ces recherches sur Internet ?

M. G : Bah pour savoir si réellement je m'étais fait ça avant de... de réellement aller consulter un médecin... ou de demander un avis extérieur.

Moi : D'accord. Et au final, ben du coup est-ce que vous avez trouvé une réponse à votre question en faisant ces recherches ou pas ?

M. G : Pas entièrement satisfaisante. De là à faire un autodiagnostic sans l'avis d'un... d'un médecin.

Moi : Ouais. C'est-à-dire ? Du coup pas complètement ? Vous pouvez développer ?

M. G : Ben disons Internet ne suffisait pas en tout cas à... à répondre à 100%...

Moi : Ouais pourquoi vous pensez que Internet justement ne suffisait pas à répondre à 100% ?

M. G : Bah après on... forcément on... on sait pas trop ce que... si réellement c'est... on s'est réellement tordu la cheville. Internet pourra jamais y répondre entièrement. Voilà il faut toujours de toute façon l'avis d'un médecin.

Moi : Ouais. C'est le fait qu'il persiste une incertitude c'est ça ?

M. G (*avec ferveur*) : Oui ! Oui voilà c'est ça !

Moi : D'accord. Et du coup quand vous essayez justement de trouver des réponses qui concernent votre santé, Internet vous apporte quoi à ce moment-là ?

M. G (*qui semble d'abord en réflexion intense*) : Bah une aide minime ! Mais après euh... comme dit je pense que l'aide d'un... enfin l'avis d'un médecin sera toujours... sont bénéfiques après. Voilà si c'est pas...

Moi : Mouais. Vous... vous apparaît comme plus pertinente alors ?

M. G : Oui !

Moi : Ou c'est comment ?

M. G : Plus pertinente que... euh l'avis d'un ordinateur tout simplement.

Moi : Ouais.

M. G : Ouais !

Moi : Et du coup vers quels outils ? Ou je devrais dire plutôt vers quels supports physiques est-ce que vous vous tournez justement quand vous cherchez ces informations ? J'entends par là téléphone, ordinateur, tablette, livre, dictionnaire euh... ?

M. G : Euh comme dit ordinateur.

Moi : Ouais.

M. G : Ou alors smartphone voilà.

Moi : Ouais. Plutôt donc les deux-là. Est-ce qu'il y en a un des deux que vous privilégiez ou ?

M. G (*avec beaucoup de certitude dans le regard*) : Smartphone !

Moi : Ouais. Il y a une raison particulière à ça ?

M. G : Ben disons il y a plus la facilité d'utilisation. Le smartphone on l'a toujours à portée de main. Facilité de se connecter.

Moi : D'accord. Et mmmh... euh... Excusez-moi je réfléchis juste deux secondes. Euh... Et du coup il y a d'autres choses vers lesquelles vous vous tournez sinon parfois ou ? Pour faire vos recherches. Ou c'est vraiment exclusivement limité du coup à ordinateur smartphone ?

M. G : Oui c'est surtout limité, limité à ça.

Moi : Ok. Et du coup, par contre quand vous utilisez ces supports, vous vous y prenez comment pour faire votre recherche ? J'entends par là est-ce que voilà, vous cherchez sur Google, vous avez une idée précise des informations, des sites sur lesquels vous allez aller, vous avez des... une application particulière ? Une fiche, des fiches ? Des livres ?

M. G : Moi j'utilise Google et après je tape quelques mots-clés. Voilà. Puis après ça renvoie... vers un site et puis... vers plusieurs sites et puis après...

Moi : Ouais.

M. G : C'est en général souvent Doctissimo qui revient...

Moi : Ouais.

M. G : Assez utilisé visiblement par... par pas mal de monde.

Moi : Ouais. Et du coup c'est... ben alors vous vous orientez plutôt alors vers Doctissimo alors à ce moment-là ? Est-ce qu'il y a d'autres sites qui ?

M. G : Doctissimo prioritairement ouais. Après...

Moi : Ouais.

M. G : Vu que c'est le plus courant. En général, je me tourne vers lui et pas vers d'autres.

Moi : D'accord. Et il y a systématiquement une réponse alors qui sort à ce moment-là sur Doctissimo ou ?

M. G : Non.

Moi : Ou est-ce que... comment vous choisissez alors si maintenant... il y a pas de de résultats Doctissimo ?

M. G : Ben s'il y a pas de résultat bon ben après... comme dit je... ben si ça apporte pas de réponse bon ben ce sera toujours l'avis d'un... d'un spécialiste qui...

Moi : D'accord. D'un médecin après qui finalement arrivera à... (*M. G m'interrompt*)

M. G : Voilà !

Moi : Et... Euh... Mais du coup si maintenant en faisant vos recherches, vous tombez sur des mots qui sont un peu compliqués, vous gérez ça comment à ce moment-là ?

M. G : Ben après s'il y a des mots compliqués euh... éventuellement toujours la signification qu'on peut trouver sur Google.

Moi : Ouais.

M. G : Sur un moteur de recherche.

Moi : Ouais. Du coup vous tapez alors quoi ? Le mot sur Google ?

M. G : Le mot en question oui et puis on voit s'il y a une réponse.

Moi : Ouais.

M. G : Ce que ça veut dire...

Moi : Et vous choisissez vos résultats d'une manière particulière à ce moment-là ou ?

M. G : Hmmm non pas spécialement hein. La première chose qui vient. Enfin ce que je trouve le plus... ce qui va dans le sens un peu de ma recherche aussi.

Moi : Ouais. C'est-à-dire ? Comment, que... qu'est-ce que vous voulez dire par là ?

M. G : D'un côté... un côté médical. Enfin plutôt... s'il va me sortir quelque chose qui n'a aucun... rien à voir avec le terme médical, je vais pas... je vais pas le lire cet article, ce résultat.

Moi : D'accord. Faut que ça reste dans le champ... (*M. G m'interrompt*)

M. G : Oui.

Moi : Et bon maintenant justement si un outil devait être conçu dans l'idée de vulgariser un petit peu, d'expliquer certaines maladies, certains traitements, vous (*je désigne M. G*) comment est-ce que vous l'imagineriez ? Je veux dire, là vous avez carte blanche, vous faites ce que vous voulez.

M. G (*se prend d'abord un temps de réflexion avec de répondre*) : Ben... je vais... enfin disons concernant des choses simples pourquoi pas un peu comme un moteur de... de recherche.

Moi : Allez-y dites-moi.

M. G : Et puis sur des choses peut être un peu plus... plus compliquées peut être... qui ont besoin de réponses, d'avoir... une possibilité de discuter à distance avec un praticien.

Moi : Ouais alors. Vous pouvez développer justement ? C'est intéressant.

M. G : Hmmm disons... plutôt de parler en direct avec quelqu'un euh...

Moi : A ce moment-là... (*M. G m'interrompt*)

M. G : Avec une webcam.

Moi : Qui lancerait un t'chat c'est ça ?

M. G : Qui lancerait un chat oui avec un spécialiste suivant le... le domaine qu'on recherche. Avoir un spécialiste qui parlerait... disons par rapport à la recherche qu'on fait quoi donc. Que chacun ait son domaine et qu'on puisse directement l'avoir... en ligne.

Moi : Et du coup alors ça serait alors en fonction de quoi ? Puisque du coup vous avez donc vos mots-clés si j'ai bien compris, (*M. G acquiesce*) il y a une barre de recherche dans laquelle vous tapez vos mots-clés. Et donc du coup ça, la... cette recherche déjà elle renvoie sur quoi à ce moment-là ?

M. G : Ben elle renverrait sur le site en question qui regrouperait un peu ce... ce système de discussion en ligne.

Moi : Et c'est-à-dire que ça renverrait automatiquement sur un t'chat ? Avec euh... disons vous tapez vos mots-clés. (*M. G m'interrompt*)

M. G : Pas directement tout de suite ! Après l'ordinateur dirait... apporterait une réponse et dirait : « Voilà est-ce que c'est ça que vous recherchez ? Oui, non. » Si oui ça vous met en en... en t'chat avec quelqu'un sinon on doit développer de nouveau par d'autres mots-clés.

Moi : D'accord. Donc il y aurait forcément automatiquement une mise en relation à ce moment-là avec un médecin en ligne c'est ça ?

M. G (*d'un air convaincu*) : Oui !

Moi : D'accord. Et donc maintenant est-ce qu'il y a d'autres choses qui vous viennent à l'esprit ? Que vous aimeriez voir apparaître sur ce site en plus de ces t'chats en visioconférence ou pas ?

M. G (*avec une intense réflexion initiale*) : Hmm... Disons après ce serait aussi la possibilité de lancer un... parce qu'on vit loin de... du lieu médicalisé ou par exemple s'ils ont un proche hospitalisé, peut-être d'avoir un meilleur suivi à distance. Euh aussi de pouvoir t'chater ou discuter à distance avec les... les médecins qui s'occupent de la personne hospitalisée.

Moi : D'accord.

M. G : Aussi de ce côté-là de... disons parce que des fois dans les déserts un peu médicaux, des fois les familles sont loin de leurs proches hospitalisés et peut être d'avoir une plus grande facilité à discuter avec le médecin qui s'occupe de...

Moi : D'accord. Ça concerne les patients hospitalisés alors. Et justement alors pour revenir dans le champ de la... finalement de la simplification de... de ces termes, est-ce qu'il y a d'autres choses que vous voulez voir apparaître sur ce site ou pas ?

M. G (*semblant chercher intensément*) : Euh disons...

Moi : Parce que là finalement si j'ai bien compris, il faut qu'il y ait une interaction du coup avec le médecin quasiment de manière systématique. Donc il y a une barre de recherche, vous tapez vos mots-clés, derrière il y a un t'chat avec médecin où voilà des possibilités de t'chatter directement avec le... le médecin de la famille à ce moment-là ?

M. G : Oui.

Moi : Euh mais est-ce qu'il y a d'autres éléments qui vous paraissent important parce que... avant on parlait finalement de l'application sur le téléphone comme vous disiez que c'est facile d'accès le téléphone, le smartphone. Est-ce que euh... du coup si maintenant, sur le téléphone ça vous paraît faisable ? Ou est-ce que... Il y a d'autres fonctions que vous pourriez rajouter à ce moment-là ?

M. G : Pour prendre un rendez-vous en ligne.

Moi : Ouais.

M. G : Après peut-être avoir un... avoir aussi un dossier médical... enfin bon ça je sais que ça, ça existe déjà mais ça... bon peut être... beaucoup de monde ne le savent pas encore qu'on peut avoir un dossier personnalisé en ligne. Et d'avoir vraiment tout au même endroit.

Moi : Ouais.

M. G : Que ce soit facilement accessible aussi entre les différents... les différents praticiens.

Moi : Ouais.

M. G : Médecins voilà...

Moi : Et du coup concernant finalement les explications que peuvent vous apporter cet outil euh... est-ce qu'il y aurait... il pourrait y avoir un autre support que euh la présence d'un que... qu'un t'chat avec un médecin directement ou pas pour vous maintenant ?

M. G : Un autre support ?

Moi : C'est-à-dire est-ce que l'exp... pour vous obtenir une explication passe nécessairement par le fait d'être en relation avec un médecin ? Ou est-ce qu'il peut y avoir une autre manière pour vous de trouver une information ? Ou d'obtenir la réponse à vos questions finalement ?

M. G (*il semble mener une réflexion intense*) : Bah hormis Internet euh... non seulement il y en a mais je ne vois pas...

Moi : D'accord. Et du coup, euh, vous attendez finalement que dans cet outil les termes médicaux y soient simplifiés ou pas ?

M. G : Euh oui. Oui !

Moi : Et pourquoi ? Il y a une raison particulière ou pas à ça ?

M. G : Bah après je pense que pour certaines personnes à mon avis, certains termes médicaux sont peut-être assez complexes à comprendre. Et on doit avoir... une solution de... pour mieux comprendre certains termes utilisés.

Moi : D'accord. L'idée est toujours dans une optique de compréhension à ce moment-là. D'autres raisons qui vous pousseraient à ce moment-là à ce que ce soit simplifié ? Ou pas ?

M. G : Hmmmm...

Moi (*sentant que M. G a des difficultés à trouver d'autres raisons*) : Non. (*dis-je en rigolant*)

M. G : Non. (*en rigolant*)

Moi : Je crois que ça vous parle pas... (*Interrompu par le rire de M. G*)

Moi : Et du coup dans quelle mesure le fait que cet outil il soit mis à jour par des professionnels de santé ça vous influence ? Est-ce que... ou plutôt je vais reformuler. Vous pensez quoi du fait que ce soit mis à jour à ce moment-là par des médecins ou des para... des personnes appartenant au domaine paramédical ?

M. G : Ben c'est... il vaut mieux que ce soit fait par des... par ceux... par ces personnes-là parce qu'au moins ce sera fait par des spécialistes.

Moi : Mouais.

M. G : Plutôt que par des... des gens que... de l'extérieur qui ne connaissent peut-être pas grand-chose. (*dit M. G en rigolant*)

Moi : Mouais. Pourquoi ? Et vous pensez du coup que pour les... là où vous chercher l'information habituellement est-ce que vous pensez que c'est tenu à ce moment-là par des professionnels médicaux ou pas ?

M. G : Bon après Doc... enfin si on prend le cas de Doctissimo, bon c'est un peu... un peu partagé hein. Des fois il y a des... des fois c'est des... des... c'est des gens comme moi qui des fois essayent de... d'apporter une réponse mais est-ce voilà... c'est pas la réponse forcément d'un spécialiste. Des fois il y a tellement de réponses qu'on se dit « Ah quelle est la bonne ? Qu'est-ce que... ».

Moi : Ouais.

M. G : « Qu'est-ce qui est vrai ? Qu'est-ce qui est pas vrai ? ». Ben au final la réponse d'un médecin par derrière sera toujours mieux au final.

Moi : Ok. Mieux accueillie à ce moment-là. Et maintenant cet outil est-ce que vous pensez qu'il pourrait être complémentaire à votre médecin ? Celui qui vous suit habituellement ?

M. G : Ben complémentaire oui. Pourquoi pas si... si ça permet aussi d'éviter de... d'avoir beaucoup à aller chez le médecin. Ce qui occasionne toujours des frais. Que ce soit pour moi ou pour les soins...

Moi : Et du coup dans quelle mesure... (*M. G m'interrompt*)

M. G : Les finances. La voiture... ben voilà.

Moi : Ouais.

M. G : Si ça peut éviter tout le temps les déplacements...

Moi : Donc ça serait plutôt alors avant d'aller voir votre médecin ?

M. G : Oui. Oui.

Moi : Que ça vous aiderait à ce moment-là ?

M. G : Oui !

Moi : Dis et du coup ça... ça fonctionnerait comment ? Dans l'idée de quoi ? Dites-moi. Enfin finalement c'est pour éviter d'avoir à vous déplacer c'est ça ? Ou ?

M. G : Ben, disons si ça peut éviter d'avoir à se déplacer... Oui ! Euh et puis surtout bon après moi j'habite en ville donc voilà on a pas de difficultés à trouver de... de médecins à proximité de chez nous. Mais euh... mais comme dit c'est toujours pour les personnes qui sont un peu isolées à la campagne.

Moi : Ok.

M. G : Peut-être... Peut-être si réellement le... la discussion avec le médecin en ligne estime qu'il y a urgence, pourquoi pas alors euh... une sorte d'alerte qui pourrait faire que cette personne soit emmenée en urgence à l'hôpital. Tout ça à partir de... de ce...

Moi : C'est-à-dire ?

M. G : De cet outil en ligne. Pourquoi pas ? Si estimant... Si le praticien à distance estime que peut-être la personne aurait besoin d'être hospitalisée euh...

Moi : Ouais.

M. G : Puis... en fonction du degré d'urgence hein. Soit... soit les urgences qui se déplacent, soit c'est pourquoi pas un taxi ambulance qui vient la chercher le lendemain s'il y a moins d'urgence. Une possibilité de faire tout ça en ligne en fait.

Moi : D'accord.

M. G : Pour les personnes un peu isolées, plus à la campagne.

Moi : D'accord. Donc pour vous, vous en ressentez pas nécessairement le besoin ?

M. G : Non ! Vu que j'habite en ville bien... bien desservie en tout ce qui est en médecins.

Moi : Ok donc ce serait plus complémentaire alors à ce moment pour la campagne que pour la ville ?

M. G : Oui. Oui.

Moi : Par rapport à votre médecin traitant je veux dire.

M. G : Oui.

Moi : Ok et donc du coup pendant cet entretien, est-ce qu'il y a d'autres informations qui vous sont venues à l'esprit ? Que vous voudriez ajouter. D'autres fonctions ? Que ce soit application, site... ?

M. G : Non. J'ai fait le tour.

Moi : Ok donc du coup quelques petites questions additionnelles. Je peux vous demander votre âge s'il vous plait ?

M. G : J'ai 31 ans.

Moi : Ok. Est-ce que vous avez des enfants ?

M. G : Non.

Moi : Vous vivez bon du coup milieux urbain ça vous me l'avez dit. Euh est-ce que vous avez Internet ?

M. G : Oui.

Moi : Votre niveau d'étude juste s'il vous plait ?

M. G : J'ai le BTS en comptabilité

Moi : Ok. Merci à vous. C'est gentil d'avoir participé !

M. G : Merci.

VI.4.8 Entretien de Mme H

Moi : Alors... Est-ce que vous pouvez me raconter la dernière fois que avez consulté Internet pour une question de santé ?

Mme H (*avec un temps de réflexion avant de répondre*) : La dernière fois... euh pfff... on était euhh... je consulte pas trop Internet pour des questions alors enfin... Ça va être plus pour mon fils en fait !

Moi : Ouais.

Mme H : Parce que j'ai un petit garçon du coup qui a 1 an et... Et c'est vrai que euh... avant d'aller chez le médecin des fois je regarde sur Internet quand je vois des symp...enfin que je vois qu'il y a un symptôme qui peut euh... voilà paraître un problème médical bon euh. Parfois je regarde aussi quand j'ai, sur Internet, quand j'ai perdu une notice de médicament. (*Mme H rigole*) Ça peut servir.

Moi : Ça peut arriver. (*dis-je en souriant*)

Mme H : Voilà ! Mais euh c'est vrai que de façon générale je me fie pas trop à ce qu'il y a sur Internet au niveau des informations ! Enfin... Souvent on tombe sur des forums qui sont pas très fiables où chacun y va de son petit avis et...

Moi : Ouais. Vous avez des exemples qui vous viennent à l'esprit comme ça ?

Mme H : Bah je sais que je regarde... Bah quand je... quand je tape un symptôme pour mon fils, des fois je tombe sur des... des forums euh... parents.fr ce genre de truc ou euh... ben y a Doctissimo évidemment. PassportSanté enfin il y a tout plein de trucs comme ça.

Moi : Donc du coup c'était pour votre enfant ?

Mme H : Ouais.

Moi : Et alors donc du coup qu'est-ce qui vous a amené à faire cette recherche justement ? Quelles raisons vous ont motivées ?

Mme H : Bah le... la rapidité quoi ! Pour avoir l'information euh... rapidement ! Avoir vite une réponse euh... à ses questions. Mais bon euh... du fait de mon métier je suis... je fais très attention à ce qu'on... ce qu'on voit sur Internet quoi.

Moi : Mmh...

Mme H : Donc euh... c'est vrai que parfois ça me donne une idée. Mais j'essaie de comparer les sources, d'aller voir à différents endroits et puis... au final je me réfère quand même à un avis vraiment médical ou je consulte un médecin en dernier recours parce que... voilà je me fie pas à 100% à ce que je trouve sur Internet quoi.

Moi Ok. Et vous aviez trouvé justement la réponse à votre question la fois où vous avez fait ces recherches ?

Mme H : Mmmh... Honnêtement non ! Honnêtement j'ai du mal à... enfin... je trouve des pistes on va dire mais... après j'ai pas de... j'ai pas d'exemple hyper précis en tête. Je pense que la dernière fois ça devait être parce qu'il avait mal aux dents et... et que je, je devais chercher une méthode pour le soulager... les douleurs, les poussées dentaires ! Et en fait on trouvait un peu tout et n'importe quoi ! Chacun y va de son petit remède de grand-mère et... au final il y a rien qui est vraiment hyper efficace. Euh voilà.

Moi : Ouais. Dans la poussée ?

Mme H : Ouais.

Moi : Donc pas trouvé la réponse qui vous convenait ?

Mme H : Ben pas vraiment non. Bah pff... après c'est, c'est des idées, des choses à tester. Souvent les réponses c'est... en plus enfin pour poussées dentaires euh... souvent c'est euh des... des petites méthodes voilà, mettre du froid euh, donner des choses à mâchouiller mais bon c'est pas, c'est pas des médicaments au sens propre quoi ! Donc bon c'est des choses qu'on peut tester ça risque rien de toute façon si on... Voilà ! Si on les essaye donc euh voilà mais euh... au final quand ça devient vraiment trop, trop grave enfin... Quand il est vraiment pas bien, je finis par consulter un médecin et puis voilà.

Moi : Ok. Et justement alors du coup Internet vous apporte quoi quand vous essayez de trouver ces réponses ?

Mme H : Bah mmh ouais comme je disais ça donne des pistes quoi. Ça me donne des pistes euh... j'essaie de voir les avis c'est... c'est toujours sympa d'avoir les avis des autres parents qui sont passés par là quoi. Dans les... dans les galères de maladies infantiles euh voilà.

Moi : Ouais.

Mme H : C'est... le côté un peu communautaire, là qui peut être sympa quoi. Voilà faut faire attention mais euh... le fait d'échanger des... échanges de pratiques, échanges de d'avis, échanges de... d'expérience euh... Voilà ! C'est pas mal d'avoir des avis quand on a pas forcément des, des amis, des jeunes parents dans son entourage... finalement ça donne... on se

dit OK, eux aussi sont passés par là, c'est pas si grave, ça arrive à tout le monde voilà (Mme H rigole). C'est un peu rassurant quoi de voir des avis, des... d'autres parents qui sont passés par là aussi.

Moi : Le fait de se sentir moins isolé alors d'une certaine manière ?

Mme H : Oui ! Oui c'est ça ! Oui voilà le... l'aspect communauté...

Moi : De la chose...

Mme H (*reprend sa phrase*) : Les forums...

Moi : Et quand vous faites ces recherches justement, alors du coup vous vous tournez vers quel... j'allais dire quel outil mais plutôt vers quel support physique ? J'entends par là ouais téléphone, ordinateur, tablette euh, des livres ?

Mme H : Euuuh. Ben livre non pas vraiment parce que j'ai pas... pas à ma disposition des... des livres sur la médecine mais oui. Plutôt Internet avec téléphone ou ordinateur. Pas trop tablette parce que j'en ai pas. Mais euh... oui avec le téléphone parce que c'est pratique ! Parce qu'on l'a toujours sous la main ou ordinateur à la maison quoi. Mais euh, ouais et puis bon après les résultats c'est souvent des... souvent des forums hein de parents ou de voilà... sur la santé.

Moi : Et il y a un de ces deux outils qui aurait votre préférence maintenant ? Ou statu quo ?

Mme H : Euhh... Pff bah pff... Oui plutôt smartphone parce que voilà on l'a toujours sur soi quoi.

Moi : Ouais. Alors un petit peu sous la forme d'une application voilà ?

Mme H : Ben ouais... Une application ça pourrait être sympa ouais... c'est vrai. Nan mais c'est vrai qu'une application ça pourrait être pas mal parce que... c'est vrai que quand on va sur Internet, on tombe un peu sur, euh, pleins d'outils différents. Il y a autant des sites plus ou moins médicaux, autant des forums, autant des... des sites internet de magazine un peu spécialisés et du coup on sait pas trop comment faire son choix dans les informations quoi. Donc c'est vrai qu'une application qui serait dédiée à ça, euh, ça pourrait être pratique ouais ! (*dit-elle d'un air convaincu*)

Moi : Ok. Et du coup alors maintenant, quand vous faites votre recherche, vous vous y prenez comment concrètement ?

Mme H : Euh je tape des mots-clés dans le... (*dit elle en rigolant*) Dans la barre de recherche...

Moi : Ouais. (*pour l'inciter à continuer*)

Mme H : D'un navigateur de mon moteur de recherche euh... Oui voilà.

Moi : Donc... donc du coup il y a un site en particulier que vous utilisez, un moteur de recherche particulier ?

Mme H : Moi j'utilise plutôt Qwant parce que c'est un moteur de recherche qui protège les données personnelles et qui enregistre pas les... qui trace pas les, les données des utilisateurs donc euh, je préfère utiliser ce moteur-là. Par rapport au...

Moi : Ouais. Du coup maintenant vous avez votre recherche et ensuite du coup ? Vous sélectionnez comment la... l'information on va dire ?

Mme H : Honnêtement euh... j'essaie de... de comparer plusieurs sites internet, je j'en... j'en regarde plusieurs quoi ! J'essaie de pas rester sur le premier site qu'on me propose. Hmmm. J'essaie de, je sais qu'il y a des voilà, des magazines qui sont relativement fiables, euh qui ont une version Internet.

Moi : Vous avez des exemples ?

Mme H : Ben je sais qu'il y a parents.fr enfin je... c'est toujours un peu pour les enfants, enfin pour voir...

Moi : Non pas de soucis.

Mme H : Parce que moi je suis jamais malade alors. (*Mme H éclate de rire*) Je regarde jam... enfin je regarde rarement pour moi. C'est vrai que c'est plus voilà les maladies infantiles qu'on connaît pas trop quoi. Mais euh, je sais pas comment je... comment je fais mon choix. Plutôt, euh, quand il y a des sources qui sont fiables, quand on voit voilà des noms cités de médecins ou... Quand on, quand l'information... quand on retrouve la même information à plusieurs reprises on se dit que c'est plus fiable.

Moi : Croiser les sources à ce moment-là ?

Mme H : Voilà ! Croiser les sources ouais.

Moi : Et bon maintenant si vous tombez sur un mot qui est plutôt compliqué vous gérez ça comment ?

Mme H : Euuuuhh... Ben je vais le chercher dans un... sur Wikipédia ou sur un... dans un dictionnaire quoi. Ouais.

Moi : Directement sur des sites précis alors ? Pas dans un moteur de recherche chaque fois ?

Mme H : Oui, oui. Ouais. Je vais plutôt utiliser un dictionnaire, une site internet dictionnaire quoi.

Moi : D'accord. Alors maintenant justement, si un outil devait être conçu dans le but d'expliquer certaines maladies, certains traitements, tout ce qui se raccorde à une maladie ou n'importe quel objet d'ailleurs, vous comment est-ce que vous l'imaginerez ?

Mme H : Euuh.

Moi : Et là vous avez carte blanche ! Vous faites ce que vous voulez !

Mme H : Alors là. Euuh... Je sais p... ben il faudrait effectivement qu'il y ait une barre de recherche pour qu'on puisse taper des mots-clés. Qui soit euh... effectivement le plus vulgarisé possible quoi ! Enfin pour... Que ce soit pas des symptômes hmmm... que ce soit pas des

termes très spécifiques, médicaux qu'on doit taper pour avoir des résultats quoi. Que ce soit vraiment des symptômes euh... qui apparaissent à première vue au commun des mortels voilà !

Moi : Des mots-clés qui peuvent venir simplement à l'esprit ?

Mme H : Voilà ! C'est ça ! Des mots-clés simples. Et puis euh... ben je sais pas du coup euh... Proposer... alors je sais si ce serait très, très déontologique mais proposer des médicaments du coup qui, qui conviennent pour ce type de maladie. Euh... Proposer peut-être des médecins traitants, enfin des médecins aux alentours qui pourraient prendre en charge euh... ce type de problème, en fonction des spécialités des médecins quoi. Euhmm... peut être que ça pourrait être intéressant aussi qu'il y ait des, des articles un peu sur ben l'actualité de la médecine euh... des choses qui... des choses je sais pas d'actualités de... enfin moi ça m'intéresse quand même des recherches médicales en cours. Je sais pas sur une page d'accueil éventuellement, une page d'accueil éventuellement, actualités des recherches euh je sais pas, actualités de la grippe qui arrive au mois de décembre ou voilà...

Moi : Oui c'est-à-dire avoir une idée de quand arrive les épidémies commencent.

Mme H : Oui voilà ce genre de choses. Ouais. Hmm. Qu'est-ce qui pourrait être sympa aussi ? Peut-être un... un répertoire ouais de mmmh... de... un espèce de... une espèce de... de bibliographie des médicaments avec un, avec leur... leur posologie et puis leurs... les traitements qu'ils soignent... enfin les maladies qu'ils soignent et puis euh... Je sais pas. Peut-être aussi qu'est-ce qu'on pourrait trouver sur cette application ? Peut-être les pharmacies de garde ? Ça pourrait être pratique.

Moi : Ouais. Ça c'est un peu quelque chose de très recherché.

Mme H : Ben oui c'est vrai. Et puis après les numéros utiles. Ça peut être bien aussi les numéros utiles. Le centre antipoison euh, le médecin de garde, les pharmacies de garde euh... Moi je sais jamais s'il faut appeler le weekend, s'il faut appeler le 15 ou s'il faut appeler SOS médecins ou s'il faut appeler euh, un hôpital enfin voilà !

Moi : En fonction de... (*Mme H m'interrompt*)

Mme H : Ouais.

Moi : C'est alors, du coup ce qui vous embête c'est par rapport aux symptômes que vous avez, vous ne savez pas quel numéro vous devez appeler ?

Mme H : Ouais.

Moi : Ou c'est de manière générale ? Pour n'importe quelle question vous ne savez pas lequel vous devriez appeler ?

Mme H : Nan c'est un peu... oui nan... c'est vrai que je sais pas trop. Oui. Pfff. Je sais pas euh... Bon je me dis si c'est très grave faut faire le 15. Enfin que si ça me paraît urgent je dois faire le 15. (*Mme H rigole.*) Si c'est plutôt pour un conseil médical je suppose que c'est plutôt SOS médecins voilà. Enfin je... ouais ça, ça pourrait être sympa aussi d'avoir une espèce de répertoire et puis les numéros en fonction des cas, des différents cas quoi. J'ai donné beaucoup

de choses. Euhm qu'est-ce qui pourrait y avoir encore sur une application ? Hmm c'est déjà pas mal.

Moi : Et du coup ça se présenterait... donc maintenant vous faites vos recherches, vos mots-clés sur le site. A ce moment-là ce qui ressort comme résultat ça serait comment à ce moment-là les résultats ?

Mme H (*réfléchit d'abord longuement*) : Ben je sais pas trop. Ben faudrait que ce soit... qu'il y ait pas cinquante résultats d'ailleurs. Que ce soit assez minime pour qu'on puisse euh... qu'on passe pas des heures à faire son choix. Euh je sais pas, j'ai pas trop d'idées sur la forme de... que ça prendrait mais qu'on puisse avoir un résultat qui soit fiable et pertinent en fonction de ce qu'on recherche quoi.

Moi : C'est plus la fiabilité du résultat alors qui vous... (*Mme H m'interrompt*)

Mme H : Ah ben oui. Oui bien sûr ouais. Oui, oui.

Moi : Donc plutôt là à priori vous partiriez sur une application ?

Mme H : Oui une application.

Moi : Est-ce qu'il y aurait quand même un site couplé à ce moment-là à cette application ?

Mme H : Oui pourquoi pas oui. Peut-être oui. Oui ! Oui on peut imaginer un site qui serait plus complet justement avec peut-être plus d'articles. Peut-être d'articles ou d'actualités et une puis une application qui se concentrerait sur... sur... des symptômes avec les... les médicaments qui iraient avec ouais. Enfin quelque chose de plus...

Moi : Clé en main voilà. C'est ça ?

Mme H : Ouais. Mouais

Moi : Et il y a encore d'autres choses qui vous viennent à l'esprit ? D'autres idées ?

Mme H : Mmmh. Euh. Nan ouais de façon plus générale c'est vrai que c'est... Enfin je... je comprends pour les médecins ça, ça doit être euh un peu compliqué à gérer cette question-là parce que j'ai l'impression que maintenant les gens ils arrivent chez le médecin, ils ont déjà leur diagnostic qui est fait parce qu'ils sont allés sur Internet et que... Ils ont leur petite idée quoi ! Et du coup ça doit être très difficile à gérer euh pour les médecins ben de dire « non c'est pas parce que vous l'avez vu sur Internet que c'est... que c'est la vérité, que c'est fiable, que ça correspond à votre, à votre maladie là euh. » Et du coup ouais, le fait qu'il y ait un outil euh, qui soit validé par les médecins, qui soit... Voilà je pense que... Au moins les médecins pourraient s'appuyer là-dessus en disant « Bon ben voilà. Vous êtes allés là. C'est bien et ça vous donne une première idée, ça ne... ça ne, ça n'évite pas par contre d'aller consulter si c'est vraiment important quoi. ». Ah et tiens, je pense à un nouveau truc aussi parce que j'ai vu ça sur Doctolib il y a pas longtemps. Proposer peut-être des téléconférences là. Enfin des consultations en...

Moi : En ligne ?

Mme H : Ouais en ligne. Parce que j'ai vu que mon... j'ai un médecin qui propose ça maintenant. Ça se fait.

Moi : Oui. Oui c'est tout récent.

Mme H : Ouais. Ouais.

Moi : Effectivement ben oui c'est le cas.

Mme H : J'ai vu ça aussi dans les maternelles puisque je regarde les maternelles sur France 5. Ça parle de enfants. Il y a un pédiatre qui intervient, il fait des consultations en... en visioconférence quoi.

Moi : D'accord. Et bon, du coup il y aurait des applications particulières à votre visioconférence on va dire. Est-ce qu'il y a des choses pour lesquelles clairement la visioconférence ne passerait de toute façon pas ?

Mme H : Ben pour quelque chose de très grave effectivement. Je pense que... que il faut aller consulter si on sent... si on sent qu'on est pas dans notre état normal et voilà. Mais peut-être pour... pas forcément pour une première consultation mais pour un suivi ! Et puis si on a déjà, parfois le médecin il nous dit « Ben si, si ça va pas mieux dans quelques jours revenez ! ». Peut-être qu'on peut éviter de revenir et juste de voilà, consulter par visioconférence.

Moi : L'idée alors est de pas avoir obligatoirement besoin de se déplacer on va dire ? C'est ça l'intérêt ?

Mme H : Oui. Oui c'est ça. Ben oui. Ça peut être pratique effectivement pour les gens qui sont un peu loin d'un cabinet médical ou qui sont à la campagne voilà.

Moi : Bon et alors... Question bête mais par exemple maintenant tout ce qui est design sur l'application, le site, est-ce qu'il y a quelque chose qui vous vienne à l'esprit de ce côté-là ?

Mme H : Oh ben pfff. Maintenant les... les designers de sites internet sont très doués pour faire des choses ludiques et... Ben oui, après ça serait chouette que ce soit facile de... que ce soit joliment fait ! Que ce soit... Que ça donne envie quoi ! Que ça soit pas trop austère et médical et voilà !

Moi : Oui ça c'est sûr. *(Mme H rigole et me communique son rire)*

Mme H : Nan mais bon voilà. Je fais confiance au designer euh...

Moi : Pour faire ça correctement.

Mme H : Voilà ! Voilà ! Que ça... que ça soit... que ça donne envie quoi !

Moi : Bon ben oui il vaut mieux oui. C'est... *(Mme H m'interrompt)*

Mme H : Ça... Ça vulgarise un peu... pas que ça vulgarise mais que ça rende un peu la médecine euh... un peu glamour quoi ! Enfin je sais pas. C'est peut-être le terme adapté mais un peu voilà.

Moi : Un peu à la Grey's Anatomy. *(dis-je en rigolant)*

Mme H : Oui voilà oui. *(dit-elle en rigolant)*

Moi : Et du coup, bon ça vous l'avez dit, vous aimeriez que les termes médicaux y soient plutôt simplifiés dans l'ensemble sur ce site.

Mme H : Oui.

Moi : Il y a une raison particulière à ça ?

Mme H : Ben... c'est... Ben parce que la plupart des gens mettent pas forcément un terme médical sur un symptôme quoi donc euh...Voilà. Que ce soit... Qu'on puisse écrire tout simplement ce qu'on observe en fait comme symptômes sans connaître forcément le terme adapté quoi.

Moi : D'accord. Et... Bon maintenant dans la mesure où cet outil est mis à jour par des professionnels de santé, est-ce que ça vous influencerait ou pas du tout ?

Mme H : Influencerait à quel niveau ?

Moi : Quel que soit le sens en fait. Ça vous influencerait positivement ? Négativement ? Est-ce que vous vous en fichez ? Est-ce que...

Mme H : Ah ben nan ça me euh... je suis toujours sensible aux, aux sources d'informations qui sont... qui sont fiables et créent par des professionnels. Donc euh... je serais tout à fait une bonne euh... bonne cliente pour ce type de, ce type de produit parce que ben... quelque chose de certifié euh, je pense que c'est vraiment utile ! C'est un outil qui manque en fait ! Vraiment !

Moi : Ok. Et dans quelle mesure est-ce que vous pensez que cet outil pourrait être complémentaire à votre médecin traitant ou pas ?

Mme H : Oh oui ça pourrait être complémentaire. (*dit-elle avec assurance*) Je pense que ça pourrait déjà rassurer pour quelque chose de pas grave. Euh... Après oui effectivement, c'est complémentaire dans le sens où on peut voilà déjà se donner... avoir un premier avis avec cet applicat... avec ce futur produit. Et euh puis ensuite consulter si vraiment voilà on sent qu'il y a un problème mais euh... ouais ! Complètement complémentaire ouais !

Moi : Ouais. Et est-ce que vous pensez que a posteriori de la consultation ça pourrait complémentaire aussi ?

Mme H : Oui. Ben oui. Oui, oui tout à fait.

Moi : Dans quel sens alors à ce moment-là ?

Mme H : Ben euh... Je sais pas. Si on voit qu'il y a pas d'amélioration, si on... si on a un doute sur l'évolution de la maladie euh... Voilà ça peut aussi donner des infos là-dessus avant de retourner consulter si vraiment il y a un problème quoi.

Moi : D'accord. Donc il y a toujours cette idée de finalement avant de retourner voir le médecin ?

Mme H : Oui voilà.

Moi : C'est plus intéressant de jeter un coup d'œil.

Mme H : Oui. C'est ça oui, oui. Oui, des fois on peut se dire que peut-être finalement je peux, je vais pouvoir soigner ça avec un médicament qui est en libre accès en pharmacie et... et demander conseil au pharmacien par exemple euh... plutôt que d'aller consulter quoi.

Moi : Effectivement. Du coup est-ce qu'il y a d'autres informations qui vous sont venues au cours de l'entretien ? D'autres choses que vous auriez voulu rajouter ? D'autres idées qui vous seraient venues à l'esprit pour l'outil ?

Mme H : Mmmmh... Euh nan je pense que j'ai dit pas mal de choses. Euhm nan je pense que ce serait une bonne idée, que ce serait très utile ! Enfin moi je l'utiliserais !

Moi : Sans hésitation ?

Mme H : Sans hésiter ! Autant pour moi que pour mon fils voilà !

Moi : Très bien. Alors juste quelques questions, c'est parfaitement additionnel mais je peux demander votre âge ?

Mme H : J'ai 31 ans !

Moi : Est-ce que vous avez des enfants ?

Mme H : J'ai un enfant !

Moi : Vous vivez en milieu rural ou urbain ?

Mme H : Urbain.

Moi : Est-ce que vous avez Internet ? Bon ça oui à priori oui.

Mme H : Oui. J'ai accès à Internet.

Moi : Votre niveau d'études ?

Mme H : Bac + 5. Master.

Moi : Parfait. Ben merci c'est gentil d'avoir participé !

Mme H : Merci à vous !

VI.4.9 Entretien de Mme I

Moi : C'est bon, on est lancé. Alors, est-ce que vous pouvez me raconter la dernière fois que vous avez consulté Internet pour une question de santé ?

Mme I : Euh... Non, je ne m'en souviens plus mais je pense que c'était il n'y a pas très longtemps.

Moi : Ouais, vous avez une petite idée ? Vous pouvez prendre le temps, ce n'est pas obligé de répondre comme ça du tac au tac.

Mme I : Je ne sais plus du tout mais je pense que ça m'est déjà arrivé au moins une fois parce que j'avais de l'eczéma...

Moi (*l'encourageant*) : Ouais...

Mme I : En fait, sur la paume de la main droite, euh, régulièrement quand je mangeais des oranges et du coup j'avais regardé un petit peu ce que ça pouvait être, s'il y avait des gens qui avaient la même chose, et tout.

Moi : D'accord. Et euh, vous avez trouvé la réponse à votre question ou pas ?

Mme I : Ben, j'ai trouvé à peu près, ce que ça pouvait être, après j'ai pas spécialement cherché de traitement pour, parce que pour ça je me serais adressée à un médecin ou un pharmacien.

Moi : D'accord. Et, bon du coup, il y a des raisons particulières qui vous ont poussé à faire ces recherches sur Internet ou pas ?

Mme I : Bah parce que ça faisait vachement mal... à la main (Mme I rit).

Moi (*en rigolant suite au rire de Mme I*) : D'accord. C'est la douleur qui a motivé tout ça.

Mme I : Oui c'est ça.

Moi : Et, justement Internet, ça vous apporte quoi quand vous essayez de trouver des réponses comme ça pour votre santé.

Mme I : En général, pas grand-chose et ça fait très peur !

Moi : Ouais. (*Mme I rit*) Vous pouvez développer ?

Mme I : Ben euh, bon déjà on a toujours l'impression qu'on a absolument toutes les maladies du monde, puisque ils décrivent des symptômes assez vastes et on en a toujours deux ou trois ou des choses comme ça, enfin voilà. Et euh, ouais de manière globale c'est pas très précis, des fois il y a des choses qui sont totalement fausses ou bien dont on a entendu un démenti avant. Dont on avait parlé, par exemple avec son médecin, et puis d'un coup, on retrouve une info sur Internet, puis on, on se dit « ça c'est pas vrai » alors si ça c'est pas vrai, ça veut dire qu'il y a plein d'autres choses qui peuvent ne pas être vraies non plus donc voilà.

Moi : Ouais. Et vous avez des exemples qui vous viennent à l'esprit comme ça ou ?

Mme I : Pas du tout.

Moi : Pas comme ça spontanément.

Mme I : Spontanément, pas. (*Mme I rit*)

Moi : Et en général, vers quel support physique est-ce que vous vous tournez quand vous faites vos recherches ?

Mme I : Euh...

Moi : J'entends par là, ouais, que ce soit téléphone, ordinateur, tablette, un dictionnaire, des fiches... n'importe quoi, vous vous y prenez comment en fait quand vous faites des recherches ?

Mme I : Euh si je fais des recherches sur la santé donc ?

Moi : Ouais.

Mme I : Bah ça va plutôt être sur l'ordinateur...

Moi : Plutôt...

Mme I (*poursuivant*) : Voilà, après ma mère a pas mal de bouquins, de livres de médecine.

Moi : Ouais et il vous arrive de faire des recherches là-dedans à ce moment-là ?

Mme I : Non, pas souvent, pas très, bah en fait ça m'intéresse pas tellement la médecine, du coup je préfère demander directement à un médecin ou un pharmacien. Enfin pharmacien quand c'est des trucs pas grave, typiquement pour mon eczéma, j'étais allée voir la pharmacienne, déjà qui m'avait donnée une crème qui avait bien marché et puis qui m'avait dit « oh mais moi ça m'était arrivé, tout ça, je m'étais rendue compte que c'est parce que je pressait les oranges et c'est la peau de l'orange qui me donnait cet eczéma en fait, et du coup j'ai arrêté de presser des oranges et depuis j'ai plus d'eczéma ! ».

Moi : D'accord.

Mme I : Typiquement. Mais, hum.

Moi : Et, du coup, comment vous faites pour trouver cette information à ce moment-là, là, vous êtes à priori sur l'ordinateur, vous vous y prenez comment pour trouver cette information, l'information qui vous intéresse ?

Mme I : Bah je dirais des recherches sur Google, taper un petit peu, essayer de voir, je sais pas moi, par exemple en mettant des mots-clés puis en cherchant sur 3 – 4 sites en essayant de croiser des informations pour voir ce qui... ce qui ressort, un petit peu, les idées générales. Si je vois la même chose sur 3, 4, 5 sites, je vais me dire que c'est peut-être une info fiable et puis voilà quoi. Enfin, c'est à peu près ça.

Moi : D'accord, plutôt en utilisant des mots-clés... (*Mme I confirme et acquiesce de la tête*) sur un moteur de recherche...

Mme I : C'est ça.

Moi : Est-ce qu'il y a d'autres méthodes que vous utilisez ? Est-ce qu'il y a des sites précis que vous avez en tête quand vous faites vos recherches ?

Mme I : Non pas spécialement.

Moi : Hum, OK, rien d'autre qui vous vient à l'esprit ?

Mme I : Non, ben je vais pas chercher sur un site en général, je cherche d'abord... je fais d'abord une recherche globale, puis je regarde ce que je trouve... Du coup ça me redirige vers des sites donc souvent il y a des sites qui ressortent, je ne saurais pas dire, il y a Doctissimo qui ressort souvent ou des choses un peu comme ça... (*lève la tête au ciel et semble chercher une information*). Mais il y en a un aussi mais je ne me souviens plus du nom, mais voilà.

Moi : D'accord. Et... (*je tousse*) excusez-moi, quand vous tombez sur un mot un peu compliqué, vous gérez ça comment en général ?

Mme I : Soit je cherche parce que je suis vraiment intéressée soit euh... (*gonfle les joues et expulse de l'air comme pour me dire que dans ce cas elle ne fait pas la recherche*)

Moi : Ouais...

Mme I : ... Je vais pas forcément aller plus loin.

Moi : C'est à dire, vous partez...

Mme I : Mais euh, je vais regarder, je vais dire « ah tiens je comprends pas ce mot-là » et puis je vais passer à la suite voilà quoi enfin.

Moi : Ok, et ça ne vous pénalise pas dans vos recherches ou dans la compréhension de vos recherches à ce moment-là ?

Mme I : Ben, sûrement que si ! (*Mme I rigole*) Mais voilà moi je suis pas partie pour faire des études de médecine, je pars du principe que si j'ai besoin d'avoir une compréhension un peu plus euh spontanée je vais aller voir quelqu'un qui s'y connaît vraiment plutôt que de faire mes petites recherches de mon côté en fait.

Moi : D'accord. Donc c'est l'idée euh, finalement c'est que... c'est la fiabilité qui vous dérange au niveau Internet ou c'est ?

Mme I : Bah la fiabilité mais aussi le fait que c'est pas flexible, c'est-à-dire que quand on va dire à quelqu'un « tiens j'ai tel, tel, tel symptôme » bon ben il va pas forcément savoir ! Il y a des médecins qui se trompent, il y a des médecins qui voient pas tout ou n'importe quoi, il va pouvoir tisser des... des, des espèces de euh... de raisonnements, que aujourd'hui Internet permet pas de faire, c'est à dire que c'est une personne qui a besoin de synthétiser les informations et de se dire « tiens si on met en... en corrélation tout ça, ben on va se dire que c'est plutôt ça qu'il se passe enfin » et ça aujourd'hui Internet il permet pas de le faire, et moi qui ait aucune notion en médecine, je peux pas le faire ! Parce que j'y connais rien.

Moi : D'accord.

Mme I : Typiquement.

Moi : Du coup à ce moment-là, vous privilégiez le passage chez le médecin, plutôt que...

Mme I : Voilà, c'est ça.

Moi : D'accord. Ok, donc ça j'ai bien compris du coup.

Mme I : Après je suis pas très souvent malade, donc euh...

Moi : Ouais, hum. C'est une bonne nouvelle déjà. (*Mme I rigole et moi aussi*) Et bon, du coup alors, soit vous laissez tomber et il vous arrive jamais de chercher du coup, à comprendre le mot sur lequel vous butez ?

Mme I : Pff... Oui, si je bute sur un mot, je vais peut-être essayer de le comprendre, après je sais pas, j'ai pas... j'ai pas d'expérience précise d'un mot sur lequel j'aurais buté à un moment ou à un autre.

Moi : Et vous vous y prendriez comment alors à ce moment-là ?

Mme I : Pour chercher la signification d'un mot ? Bah je dirais dictionnaire. Pour essayer de trouver, un dictionnaire médical ou quelque chose comme ça, si c'est quelque chose, s'il y a une notion imprécise euh... voilà, je dirais.

Moi : Ok, et bon justement maintenant si un outil devait être conçu dans l'idée voilà d'expliquer donc ces maladies, ces traitements, et ainsi de suite, euh vous comment est-ce que vous l'imaginerez ? C'est-à-dire que là vous avez carte blanche, vous faites ce que vous voulez.

Mme I : Je sais pas, je pense que ça serait à moitié, enfin, peut-être plus basé comme le fonctionnement d'une encyclopédie, qui expliquerait les notions et puis qui expliquerait éventuellement les symptômes ou comme certains dictionnaires médicaux où justement, on va rechercher un mot, on va rechercher une maladie, et puis on va tomber sur une liste de symptômes ou une liste d'explications ! Tiens ça peut venir de ça, ça et ça, c'est caractérisée par ça, ça, ça, les conséquences, les choses comme ça, les traitements qui existent. Je pense que ce serait plus une sorte de... (*Mme I prend un temps de réflexion*) Une sorte de base de donnée où finalement, on pourrait rechercher par mots-clés des choses, et puis... et puis voilà, peut-être aussi avec un outil de recherche en se disant, tiens si on a des symptômes précis en tête, bah, par exemple, on se dit tiens, je sais pas ce matin, euh, je sais pas, j'ai craché du sang, j'ai le nez bouché et puis, n'importe quoi, j'ai les cheveux qui se dressent sur la tête, bon ben voilà, je peux rentrer les trois symptômes et puis ça va peut-être me sortir une liste possible, de, de, de choses euh qui se sont passées. Et après ça pourrait être pas mal d'avoir un outil pour parler à quelqu'un de compétent, type un t'chat ou quelque chose comme ça, je sais pas si c'est possible. Euh voilà.

Moi : Qui vous mettrait...

Mme I : Ça, ça me viendrait à l'esprit assez naturellement.

Moi : Et alors du coup, bon, le t'chat vous mettrait en relation du coup avec quelqu'un en particulier ?

Mme I : Ben du coup avec des gens qui ont des compétences là-dedans, des médecins ou bien des, des, des personnes qui sont habilitées à donner ce genre de conseil en fait.

Moi : D'accord, Ok, quel que soit, pas forcément dans ce cas un médecin mais...

Mme I : Oui !

Moi : Ça peut être, juste quelqu'un qui a des notions.

Mme I : Je sais pas, il y a peut-être pas mal de gens qui, qui sont habilités à faire ce genre de choses, je sais pas s'il y a juste les médecins qui ont ces capacités-là, ou pas en fait. Personnellement j'en sais rien.

Moi : Mais du coup, si je comprends bien, alors bon, à priori, c'est plutôt quelque chose de numérique ce que vous concevez ?

Mme I : Oui.

Moi : C'est une encyclopédie au format numérique plutôt que papier si j'ai bien compris ?

Mme I : Ouais.

Moi : Juste pour être sûr. Euh du coup, mais alors le format, est-ce que pour vous ce serait plutôt à ce moment-là, comme dit, ordinateur, appli, une application ou comment, un site Internet... Comment ça se développerait à ce moment-là pour vous ?

Mme I : Je sais pas ! Déjà, moi je pense qu'il faudrait une bonne communication pour que tout le monde sache que ça existe, parce qu'il y a un tas d'outil gouvernementaux qui existent et dont personne ne connaît l'existence aujourd'hui.

Moi : Alors on s'y prendrait comment pour communiquer tout ça, enfin juste par curiosité ?

Mme I : Ben je sais pas, ben via la CAF, via les... ou bien via les médecins traitants aussi, des fois chez les médecins, ils ont des... des, pas mal de petits flyers qui expliquent des dispositifs, des choses comme ça.

Moi : Ouais.

Mme I : Ouais, ou sinon via la CAF c'est pas mal aussi, euh, en général les gens le savent parce que tout le monde a une CAF.

Moi : Ouais.

Mme I : Donc voilà.

Moi : Du coup, si on en revient, du coup, pour vous plutôt site Internet, application ? Lequel des deux ?

Mme I : Personnellement, moi j'ai pas d'Internet illimité sur mon téléphone donc c'est vrai que les applications, je les utilisent pas des masses !

Moi : Ouais.

Mme I : Donc moi je dirais site Internet ! Après ça peut se décliner en application en plus, mais pour moi à la base c'est déjà un site Internet. S'il y a juste une application, ça exclut déjà pas mal de gens qui n'utilisent pas forcément les applications.

Moi : D'accord, ouais effectivement.

Mme I : Du coup, c'est mon avis.

Moi : Non, non, c'est pour ça que je vous demande justement, c'est pour ça qu'on est là. (*je ris*) Et donc finalement, il y a ce moteur de recherche, vous tapez vos mots-clés, enfin à priori des symptômes, ou des mots qui vous viennent à l'esprit, c'est vrai que ce n'est pas forcément des symptômes. (*Mme I acquiesce*) Vous avez maintenant votre résultat, ça se représente, c'est une encyclopédie si j'ai bien tout compris, (*Mme I acquiesce de nouveau*) avec une possibilité de t'chat, est-ce qu'il y a d'autres choses qui vous viennent à l'esprit, qui pourraient être sur ce site ?

Mme I : Ben peut-être des articles, des recherches, des choses un petit peu, ça pourrait concentrer pas mal de chose en accès, en accès libre.

Moi : Ouais des articles sur quoi alors à ce moment-là ?

Mme I : Je sais pas, peut-être de la recherche en médecine, des thèses, des choses comme ça, je pense, je ne sais pas si vous connaissez, enfin vous devez connaître Persée ou des, des moteurs comme ça qu'on doit utiliser quand on veut faire des travaux de type articles de recherche ou des choses comme ça. Ben ça pourrait être un peu le même principe où quelque part, ce serait une grosse base de donnée, où on pourrait venir consulter des choses.

Moi : Ok.

Mme I : Et, oui, pour essayer d'avoir quelque chose d'un peu plus fiable, parce qu'aujourd'hui, les sites qui parlent de médecine, c'est un peu dispersé, ils disent pas tous les mêmes choses et puis on a pas l'impression d'avoir une info qui vient du savoir universitaire. On a l'impression d'avoir une info qui vient de un petit peu... on sait pas beaucoup où...

Moi : Ouais, vous savez pas de où.

Mme I : C'est ça.

Moi : Ok. Il y a d'autres choses qui vous viennent à l'esprit, comme ça, d'autres fonctions qui pourraient apparaître sur ce site ou d'autres choses, même graphiquement parlant, n'importe quoi ?

Mme I : Je sais pas, ça j'en sais rien, ça je pense qu'il faudrait le demander à quelqu'un qui est en info-com. (*Mme I rit*)

Moi (*me joignant à elle*) : De ce côté-là c'est vrai qu'il aurait beaucoup d'idées.

Mme I : De faire les idées de graphisme, il y a trop de sites aujourd'hui qui sont super mal fait mais je saurais pas dire comment les améliorer en fait.

Moi : OK, mais pas d'autres fonctions que vous rajouteriez sinon ?

Mme I : Hum, pas spécialement.

Moi : Et, bon pour vous maintenant, est-ce que vous vous attendez à ce que les termes médicaux y soient simplifiés sur ce site ou pas ?

Mme I : Euh oui, quand même ! Enfin je pense qu'il faut que ça reste accessible pour des personnes qui n'ont pas un niveau d'étude bac+8 en médecine. Donc euh...

Moi : Ce qui motiverait du coup la simplification quoi.

Mme I : C'est ça, déjà une, après je pense qu'il peut y avoir du tout niveau ! C'est à dire une explication un peu basique, et après quelqu'un qui veut vraiment chercher, qui veut vraiment se renseigner, se documenter, ben il peut peut-être chercher d'autres choses et puis avoir des informations plus techniques.

Moi : D'accord, en fait ouais, ça se hiérarchiserait, on va vraiment du plus simple au plus compliqué en fonction de ce que les gens veulent voir et savoir ? (*Mme I acquiesce*) C'est ça si je résume ?

Mme I : Oui, disons que le problème c'est qu'on va pas demander à quelqu'un qui n'a aucune notion en médecine, les mêmes choses que quelqu'un qui... Parce que si je comprends bien, ça pourrait même être un outil qui pourrait être utilisé des fois par des étudiants en médecine, des

choses comme ça, qui pourraient peut-être aussi glaner des infos là-dessus. Donc on va pas demander à ces personnes-là de se contenter de quelque chose de basique, et puis inversement, on va pas demander à quelqu'un qui n'a aucune notion en médecine d'essayer de percer tous les termes techniques abominables.

Moi : Ouais. Effectivement ouais, je suis d'accord. (*dis-je en rigolant en voyant Mme I me sourit*) Et bon, en soit, si maintenant c'était mis à jour par des professionnels de santé, est-ce que ça vous influencerait d'une certaine manière ou pas ? Le... Le fait que ce soit mis à jour par des professionnels de santé justement.

Mme I : Bah ça donnerait plus confiance déjà je pense...

Moi : Ouais.

Mme I : Et puis euh, ensuite, ça pourrait permettre aussi de... de pas forcément se ruer chez le médecin, dès qu'on a un petit rhume pas grave enfin. Parce que des fois finalement, on s'inquiète pour pas grand-chose, alors que on va chez le médecin qui nous dit « ah ben ça c'est rien du tout, c'est pas grave ! » et finalement, on a aucun, on a pas vraiment moyen de le savoir autrement, donc euh... ça, ça pourrait être pas mal.

Moi : Ouais, un outil avant d'aller voir son médecin à ce moment-là.

Mme I : Oui, bah moi je vois des fois, j'ai une copine qui est en médecine, elle était, elle faisait un stage aux urgences et elle me dit, des fois il y a vraiment des gens qui viennent pour des rhumes aux urgences ! Alors après forcément, c'est engorgé mais aussi parce que quelque part, il y a des gens qui... qui ont pas fait la démarche de se dire « ah c'est peut-être pas très grave, je vais peut-être pas aller aux urgences » enfin voilà.

Moi : Ouais, enfin, ça c'est effectivement assez fréquent (nous rigolons tous les deux). Mais, alors du coup, ça embraye un peu logiquement sur la suite, pour vous, est-ce que vous pensez que cet outil, il pourrait être complémentaire à votre médecin traitant ? Je parle du médecin qui vous suit habituellement, le médecin de famille quoi, à ce moment-là.

Mme I : Oui, oui, ça pourrait ! Pour le, pour les choses pas trop grave en fait. Après c'est...

Moi : Ouais. Allez-y développez.

Mme I : Je sais pas spécialement mais voilà typiquement mon... mon petit accès d'eczéma, c'est vrai que c'était peut-être pas la peine d'aller voir un médecin pour... pour savoir ce que j'avais ou n'importe quoi. Après des choses un petit peu plus graves, le... le... le... il y a quand même un danger dans l'auto-diagnostic où finalement on peut des fois penser qu'un truc est pas grave alors que ça l'est ou qu'un truc est grave alors que ça l'est pas. Donc je pense qu'il faudrait quand même continuer à aller chez le médecin mais que ça peut juste être un petit outil très utile pour les petits trucs du quotidien, où finalement on se dit « ah mince, qu'est-ce que j'ai ? ». Ou bien même des fois pour essayer d'évaluer aussi ce qu'on a finalement parce des... des fois... on a quelque chose, on se dit « Houlà, ça a l'air super grave » on recherche, on se dit finalement ce n'est peut-être pas si grave que ça. Ça n'empêche pas d'en parler à son médecin la prochaine fois qu'on va aller le voir mais euh... voilà peut-être que ça peut quelque part aussi relativiser sur le moment des choses qui nous arrivent.

Moi : Et, justement alors est-ce que par exemple à la sortie d'une consultation, pour vous, ça pourrait être complémentaire ou pas ?

Mme I : Après une consultation ?

Moi : Après la consultation chez le médecin.

Mme I : Ça je sais pas.

Moi : A priori pas, ça ne vous parle pas.

Mme I : Pas spécialement.

Moi : Ce serait alors plutôt à ce moment-là avant d'aller le voir, histoire d'avoir déjà une idée alors à ce moment-là ?

Mme I : Bah après ça peut l'être après si le médecin, dit « ah ben tiens, vous avez telle maladie » puis qu'il donne un nom de maladie un peu compliqué souvent il dit « ah, vous avez ça » puis... puis « ah ben tiens, vous prenez ça, ça, ça » et puis finalement on sait pas vraiment ce qu'on a donc... Oui, ça peut sympa des fois d'aller chercher, de se dire « ah bah tiens, il m'a donné tel nom, tel traitement, je vais regarder un petit peu ce que c'est exactement... »

Moi : Ouais.

Mme I : ... par quoi c'est causé, enfin des choses comme ça quoi peut-être.

Moi : Pour avoir une notion plus précise à ce moment-là...

Mme I : C'est ça ! Par curiosité finalement je pense.

Moi : Ok, ben oui, oui, pourquoi pas. Et donc du coup, finalement, il y aurait pour compléter les informations du médecin, de ce que vous me dites et bon finalement avant d'aller le voir, voir s'il faut s'inquiéter de manière très urgente ou pas, c'est ça si j'ai bien tout compris ?

Mme I (*tout en acquiesçant de la tête*) : Oui.

Moi : Euh... Du coup, bon là par contre, au cours de l'entretien, est-ce qu'il y a d'autres informations qui vous sont venues à l'esprit que vous auriez aimé partager encore avec moi ? Ou d'autres fonctions qui vous seraient venues à l'esprit pour le... pour cet outil justement ?

Mme I : Euh pas spécialement, non.

Moi : Ok. Donc j'ai encore quelques questions additionnelles, rien de très compliqué mais... je peux vous demander votre âge ?

Mme I : J'ai 21 ans.

Moi : OK, vous avez des enfants ?

Mme I : Non. (*elle rit*)

Moi : Eh, je demande, vous semblez surprise.

Mme I : Oui mais non, si, si, si mais non. (*rit encore*)

Moi : Est-ce que vous vivez en milieu rural ou urbain ?

Mme I : J'habite à Strasbourg pour mes études.

Moi : OK, vous avez Internet ?

Mme I : Oui.

Moi : OK, et votre niveau d'étude actuel ?

Mme I : Euh, je suis à bac+5.

Moi : Ok, parfait, merci d'avoir participé.

VI.4.10 Entretien de Mme J

Moi : Est-ce qu'il démarre ? Oui. Il démarre super. Alors, est-ce que vous pouvez me raconter la dernière fois que vous avez consulté Internet pour des raisons de santé ?

Mme J : Oh là ! Alors là... (*Mme J rigole et semble chercher dans sa mémoire*) Ça doit faire je pense plusieurs semaines, mais je sais plus pour quoi, j'ai peut-être regardé parce que j'avais mal aux dents de sagesse, voir si c'était possiblement ça mais après je ne regarde pas trop sur Internet en général. (*petit rire*)

Moi : Ouais et (*Mme J veut continuer*) alors dites-moi, allez-y !

Mme J : Quand j'ai des symptômes en tous cas je préfère pas regarder sur Internet parce qu'on trouve toujours un peu tout et son contraire et souvent des choses graves qui sont pas forcément...

Moi : Ouais et ça vous est arrivé à ce moment-là ou ça vous est arrivé par le passé déjà ?

Mme J : Ben en général, je vais comme dit essayer de ne pas le faire surtout. (*Mme J rit*) C'est vrai que quand par curiosité, on regarde j'ai mal au ventre à cet endroit, ah ça peut être tel truc, tel truc, tel truc du style...

Moi : Oui, innocemment.

Mme J : Oui.

Moi : Et du coup, en fait, qu'est-ce qui vous a amené à faire cette recherche ?

Mme J : Euh... juste peut-être un... parfois pour savoir ce que je peux faire pour améliorer la chose dans l'immédiat si j'ai pas le temps d'aller voir le médecin, en gros, surtout ça et...

Moi : Et il y avait d'autres raisons ?

Mme J : Voilà, ouais. Après parfois c'est peut-être plus pour m'informer. Enfin, je sais que j'avais regardé par curiosité pour les contraceptions, tout ce qui existait, parce qu'il y en a plein dont on parle et d'autres dont on parle pas.

Moi : Ouais

Mme J : Et euh voilà.

Moi : Et alors, au final, vous avez trouvé la réponse à votre question quand vous avez fait cette recherche ?

Mme J : Ouais, quand même ouais.

Moi : Bon alors tant mieux. (*nous rions tous les deux*) Et, dites-moi juste, alors dans ces moments-là, Internet vous apporte quoi quand vous essayez de trouver des réponses entre autres?

Mme J : Euh, bonne question, (*elle rit*) je ne suis pas capable de donner de réponse immédiate.

Moi : Il n'y a pas d'urgence.

Mme J : Ouais.

Moi : Si vous voulez un peu y réfléchir, il n'y a pas de soucis.

Mme J : Ouais non, enfin c'est ouais, c'est réponse un peu immédiate... Mais...

Moi : C'est-à-dire, vous pouvez développer ?

Mme J : C'est... ben... C'est, enfin, on a, on a, c'est quand on a pas besoin d'aller voir quelqu'un pour avoir la réponse, enfin, on peut s'instruire tout seul quoi du coup.

Moi : Ouais. L'idée...

Mme J : Ça dépend la question.

Moi : L'idée à ce moment-là c'est de pouvoir éviter d'aller chez le médecin, c'est ça ?

Mme J (*en riant*) : Parfois oui.

Moi : D'accord. Il y a d'autres raisons ? D'autres choses que vous apporte Internet sinon autrement ?

Mme J : Euh...

Moi : Autrement ?

Mme J : Ben, par curiosité, quand je regarde certains sujets, juste pour m'informer, développer un peu des sujets que j'ai pu entendre sans avoir de, d'approfondissement, je sais pas, ça peut être sur de la psychologie par exemple des choses comme ça.

Moi : Approfondir vos connaissances par rapport à un sujet...

Mme J : Ouais c'est ça.

Moi : Ok. Et euh, dans ces moments-là, vers quels outils est-ce que vous vous tournez pour faire vos recherches ? Je veux dire, plutôt quel support physique ?

Mme J : Ouais support, ben...

Moi : En fait, est-ce que c'est téléphone, ordinateur, tablette, dictionnaire, fiche...

Mme J : Ouais ben souvent c'est soit téléphone, soit ordinateur.

Moi : Ouais.

Mme J : Parce que parfois il y a des vidéos qui sont pas trop mal pour expliquer, certains principes ou... J'ai pas d'exemples concrets mais...

Moi : Ouais et alors, plus... Les deux de manière égales ? Est-ce qu'il y en a un que vous auriez plutôt privilégié que l'autre entre les deux-là ?

Mme J : Celui qu'on a le plus souvent sur nous c'est le téléphone, donc quand on peut être un peu partout, on peut voir, on s'informe facilement avec le téléphone quoi.

Moi : D'accord, la facilité d'accès...

Mme J : C'est ça !

Moi : A ce moment-là. Ok. Est-ce qu'il y a d'autres supports que vous utilisez autrement ?

Mme J : Euh, ben parfois s'il y a des flyers qui peuvent traîner ben au SSU, on en a parfois, ben juste là on le prend, on l'emmène avec nous, on peut le feuilleter plus tard et...

Moi : Ok.

Mme J : Ouais.

Moi : Et euh... excusez-moi. Quand justement, quand vous cherchez cette information, euh, vous faites comment pour l'obtenir cette information, enfin c'est-à-dire, vous vous y prenez comment dans votre recherche ?

Mme J : Euh... par des mots-clés dans la barre de recherche, après soit il y des sites qui me semblent pertinents.

Moi : Ouais et vous sélectionnez comment la pertinence ?

Mme J : Ben... euh pas des forums, par exemple. *(Mme J rit)*

Moi : Il y a une raison particulière à ça ?

Mme J : Ben, on sait pas trop ce qu'on trouve, enfin c'est peut-être pas toujours vérifié, on sait pas trop qui écrit, quelle est sa connaissance sur le sujet donc euh...

Moi : Ok, ouais.

Mme J : Enfin, histoire d'être un peu plus sûre de la source quand même !

Moi : D'accord et du coup alors pour les autres ? Vous faites ça comment ? Vous triez comment l'information ?

Mme J : Ben, si c'est des sites un peu plus de médecine ou des choses comme ça. Là comme ça pour le coup, je sais pas trop comment dire, mais qui semble plus... Ouais je sais pas trop comment expliquer...

Moi : Qui aurait un aspect plus officiel ou ?

Mme J : Ouais c'est ça, ouais peut-être.

Moi : Donc c'est sur le... c'est sur le visuel que vous choisissez à ce moment-là ?

Mme J : Un peu aussi, pas que mais c'est vrai que ça joue la manière dont c'est présenté.

Moi : Ok, donc du coup, là maintenant vous avez tapé vos mots-clés dans votre moteur de recherche (*Mme J approuve*) et puis alors ensuite ? Vous avez d'autres manières de faire éventuellement ou pas ?

Mme J : Euh... non comme ça...

Moi : Est-ce que des fois il vous arrive d'avoir une idée précise en tête d'un endroit où vous voulez chercher ?

Mme J : Euh non, non en général je cherche. Enfin c'est plutôt quand il y a une idée qui me vient, je cherche et je fouille dans les sites mais pas UN site. (*Mme J insiste sur le mot « un »*)

Moi : D'accord. Pas de...

Mme J : Enfin, ouais.

Moi : Oui, dites-moi allez-y.

Mme J : Non mais c'est juste plutôt dans ce sens-là. D'abord je recherche ce qui m'intéresse avant de chercher sur un site particulier, ce qui n'est peut-être pas intelligent. (*Mme J rit nerveusement*)

Moi : Ah, non, non mais c'est juste que je demande ne vous inquiétez pas.

Mme J : Oui, oui, oui.

Moi : Et, alors à ce moment-là si maintenant, alors parce que là vous me dites moteur de recherche...

Mme J : Ouais.

Moi : Du coup, jamais d'autres ? Vous utilisez d'autres possibilités ou ça se limite vraiment... Ou du coup que le moteur de recherche ?

Mme J : Non, en général moteur de recherche ouais.

Moi : D'accord. Non je demande juste ouais si jamais, voilà, il y a d'autres supports papier ou quoi que ce soit. Et, si maintenant vous tombez sur un mot qui est compliqué quand vous faites vos recherches, vous gérez ça comment ?

Mme J : Dictionnaire du coup.

Moi : Ouais. (*Je regarde attentivement Mme J est l'incite à développer*)

Mme J : Larousse sur Internet, on trouve facilement.

Moi : D'accord.

Mme J : Ou euh, ouais parfois il y a des sites qui expliquent bien aussi mais... enfin plutôt dictionnaire en général d'abord !

Moi : Ouais, alors un dictionnaire en ligne à ce moment-là.

Mme J : Ouais. Parce que j'en ai pas chez moi du coup. (*Mme J rit*)

Moi : C'est vrai que de nos jours c'est plus rare mais. Euh ok et alors donc du coup vous disiez parfois des sites sur lesquels vous faites vos recherches ? Vous avez une idée de ces sites ou... ?

Mme J : Ben parfois Wikipédia est pertinent dans les résultats mais après ça peut être n'importe quel site Internet. C'est vrai que... il y en a qui sont créés par pleins de gens donc euh... J'ai pas... J'ai pas d'exemple concret en tête du coup donc je saurais pas dire mais...

Moi : Ok. Et du coup, donc à part les dictionnaires médicaux et Wikipédia, vous avez d'autres manières de gérer justement cette incertitude ? De pas savoir, de pas tout à fait comprendre ?

Mme J : Pas forcément ou si je sais qu'éventuellement j'ai des parents qui ont fait médecine, qui connaissent des trucs je peux leur demander mais sinon... Non. J'ai pas...

Moi : D'accord. Et bon maintenant justement si un outil devait être conçu justement dans le but de simplifier un petit peu voilà les explications autour des maladies, des traitements, vous vous l'imaginerez comment ? Enfin là vous avez carte blanche, vous faites ce que vous voulez, il y a pas de limites.

Mme J : Ben ça peut être euh... ouais un site ou une petite application interactive. Je sais pas... Par exemple il pourrait y avoir des onglets « mes symptômes » ou...

Moi : Ouais.

Mme J : Euh... Si c'est... Ouais si c'est plus de l'ordre de, de, de ce que j'ai, je suis malade ou est-ce que j'ai mal quelque part. Ou je sais pas, des choses comme ça pour trouver des réponses. Peut-être par parties ou zones genre « tête » ou...

Moi : D'accord donc...

Mme J : Je sais pas.

Moi : Donc réparti entre les différentes zones du corps c'est ça ?

Mme J : Ouais pour informer un peu... Ou par thématique un peu.

Moi : C'est-à-dire ? Ouais, développez.

Mme J : Euh... Qu'est-ce que ça pourrait être ? Ben peut-être soit les maladies qui sont un petit peu je sais « rhume, grippe » qui sont passagères. Ou des maladies chroniques ou peut-être des maladies qui se déclarent comme le diabète ou des choses comme ça.

Moi : Ouais.

Mme J : Je sais pas.

Moi : Ouais. Donc les classer alors d'un côté entre les différents... alors il y aurait plusieurs catégories c'est ça sur le site ?

Mme J : Ouais par exemple.

Moi : On peut choisir soit entre les différentes zones du corps ou alors entre leur degré de gravité c'est ça ou ?

Mme J : Peut-être. Ou on...

Moi : Ou le fait qui... que ça soit aigue ou plutôt long...

Mme J : Oui peut-être. Puisque ouais parfois je sais qu'il y a des gens, enfin je pense au diabète puisque j'ai un cousin qui est diabétique mais euh... Parfois au début c'est compliqué et ils sont pas trop informés non plus. Enfin après je pense qu'il y a des... il y a des médecins qui les suivent mais... ça peut-être ouais... c'est très spécifique mais des petites fiches aussi qui pourraient indiquer... comment ça fonctionne, pourquoi, enfin en quoi ça consiste ? Quelle est cette maladie ?

Moi : Ouais.

Mme J : Comment la traiter ? Expliquer un peu les... les principes de base quoi.

Moi : Ouais.

Mme J : De l'hypoglycémie. De l'hyperglycémie. Ce genre de choses. Je sais pas...

Moi : Ok ouais.

Mme J : Par exemple hein ?

Moi : Nan nan nan. Et ça se présenterait... Parce que du coup vous avez fait vos catégories et cette fiche elle se présenterait comment pour vous à ce moment-là ?

Mme J : Euhmmm ben peut être avoir le... qu'est-ce que c'est ? Euh, comment ça se caractérise ? Comment ? Quels sont les... ouais les symptômes qui se caractérisent ? Euh et après qu'est-ce que moi je peux faire peut-être ou ?

Moi : Hmmm.

Mme J : Des conseils ou je sais pas. Enfin je m'y connais pas trop donc.

Moi : Ouais des conseils pour quoi à ce moment-là ?

Mme J : Comment... Comment agir quand on a cette maladie peut-être ? Ou comment est-ce que quelqu'un qui ne l'a pas voudrait aider ? Je sais pas...

Moi : D'accord.

Mme J : Quelqu'un qui connaît qui a cette maladie.

Moi : Donc ça serait alors aussi si une autre personne que la personne elle-même fait des recherches quoi ?

Mme J : Ouais.

Moi : Ça vous est déjà arrivé vous de faire des recherches pour... à la place de quelqu'un d'autre ?

Mme J : Euhm nan pas comme ça mais c'est vrai que parfois par curiosité, quand je sais que quelqu'un... enfin ou j'entends je sais pas que quelqu'un a cette maladie que j'ai jamais entendue ou que je connais vaguement, je vais peut-être regarder plus précisément donc euh... Les conséquences, si ça se traite bien ou pas aussi.

Moi : D'accord. Et bon maintenant pour en revenir pour nous à l'outil, donc là vous avez ces catégories, mais à ce moment-là vous les sélectionnez une à une ? Ou est-ce que... est-ce qu'il y a d'autres choses, d'autres fonctions que vous rajouteriez à ce moment-là pour votre site ? C'est un site alors ou une application ?

Mme J : Ça pourrait être les deux. Parfois... parfois souvent il y des sites qui marchent en version ou on peut avoir une petite application mobile qui est équivalente du coup pour un téléphone.

Moi : D'accord. Et ça c'est...

Mme J : Euh...

Moi : Dans l'idée alors à ce moment de rester de nouveau sur le portable c'est ça ?

Mme J : Ouais.

Moi : Ok.

Mme J : Enfin dans l'idée... enfin pourquoi pas... enfin les gens cherchent... J'ai l'impression que les gens en général quand c'est derrière leur écran ils sont un peu tout seuls. Il y a une espèce d'intimité du coup, ça les dérange pas de... d'aller chercher parfois. Puis quand on va aller chercher un livre, on se confronte à des gens parfois et...

Moi : D'accord. Ok.

Mme J : Il y a un aspect comme ça parfois un petit peu psychologique je trouve qui... Dans...

Moi : D'accord.

Mme J : Ouais enfin...

Moi : C'est-à-dire ils ont l'imp... ils se sentent plus intimes devant leur écran que... (*Mme J m'interrompt*)

Mme J : Ouais enfin qui permet d'être chez eux tranquille à regarder vite fait et... (*Mme J semble chercher le mot sans le trouver*)

Moi : Ça paraît plus discret ?

Mme J : C'est ça.

Moi : Vous voulez dire ? Et...

Mme J : Et...

Moi : Ouais ?

Mme J : Ouais après ça pourrait être aussi parfois je trouve ce qui est bien c'est euh... d'avoir des petites vidéos explicatives d'une personne qui peut résumer rapidement euh... parce qu'il y a des personnes qui sont pas très à l'aise avec la lecture et...

Moi : Ouais ? (*pour l'inciter à continuer*)

Mme J : D'avoir quelqu'un qui parle c'est plus facile aussi ! Plus accessible.

Moi : Un format de vidéos explicatives alors à ce moment-là ?

Mme J : Ouais. Que ce soit des dessins, soit...

Moi : Ouais ?

Mme J : Je sais pas. (*Mme J rit nerveusement*) Une personne qui peut présenter.

Moi : D'accord. Et vous auriez une idée sur la durée de ce format ? Ou est-ce que ça doit être plutôt long ? Plutôt court ? Moyen ?

Mme J : Je pense que ça peut être un format plutôt court pour introduire et si la personne elle a vraiment envie de chercher plus loin... de mettre des liens peut-être sur des choses qui existent déjà ou alors faire un autre cours mieux, plus développé mais...

Moi : Un étalement alors à ce moment-là sur le site avec plusieurs niveaux de (Mme J m'interrompt)

Mme J : Ouais peut-être.

Moi : De... De détails c'est ça ? Enfin...

Mme J : Ouais c'est ça ! Mouais.

Moi : Ok ouais. Ça paraît envisageable. (*Mme J et moi-même rigolons*) Dites-moi, est-ce qu'il y a d'autres fonctions qui vous viennent à l'esprit comme ça ? Même que ce soit sur le design du site ? Il y a des choses qui vous paraissent importantes ? Ou d'autres choses qui devraient absolument apparaître sur le site ? Que ce soit le contenu, le visuel,...

Mme J : Ben... Ouais je sais pas, si c'est un peu coloré c'est plus attirant ! (*Mme J rigole*). Si ça a un aspect un peu moins strict et peut-être un peu plus... enfin donner un aspect un peu ludique aussi ça peut-être bien !

Moi : Ouais.

Mme J : Je sais pas...

Moi : Histoire alors de pas avoir l'air trop formel c'est ça ? Ou c'est... (*Mme J m'interrompt*)

Mme J : Ouais pas que ça fasse peur parce que parfois... (*Mme J rigole*) Quand on voit un des... des longs, des longs textes, des choses... ça, ça peut-être un peu réticent si c'est un gros pavé alors que s'il y a des petits logos parfois c'est... (*Mme J rigole*) C'est un peu plus vivant !

Moi : D'accord ! Histoire de rendre la lecture plus...

Mme J : Ouais.

Moi : Plus agréable on va dire ? (*dis-je en souriant*)

Mme J : Ouais c'est ça !

Moi : Ok. D'accord. Ça peut s'envisager aussi ouais. Alors et sinon il y a encore d'autres choses qui vous viennent à l'esprit ?

Mme J : Pfff... Je sais pas ce qu'il pourrait y avoir. *(Mme J semble réfléchir intensément)*
Non. Je sais pas si c'est pertinent d'avoir un endroit où il y aurait des gens qui posent des questions. Et peut-être s'il y a des questions récurrentes, plutôt que d'avoir d'autres personnes qui les reposent, elles sont déjà euh... affichées et ils peuvent regarder.

Moi : Ouais. Et alors ? C'est-à-dire ? Juste... Ces questions elles seraient répondues par qui à ce moment-là ?

Mme J : Ben ça euh, je sais pas. *(dit-elle en rigolant)* Peut-être par des personnes compétentes du coup plutôt que des gens...

Moi : Ouais ? Donc pas forcément laisser le choix euh que quelqu'un d'autre puisse... *(Mme J m'interrompt)*

Mme J : Ouais... Peut-être plutôt les personnes qui gèrent... soit qui gèrent le site, soit qui sont... Qui font partis du groupe qui... Je sais pas du tout comment ça fonctionne dans... *(Mme J rigole)* Concrètement mais...

Moi : Ouais ?

Mme J : Mais que peut-être ils reçoivent euh... des notifications ou je sais pas, ou un mail ou quelque chose et ils peuvent répondre et...

Moi : D'accord ouais.

Mme J : Et... Ouais du coup si une question est déjà posée, elle est affichée. Comme ça, ça évite que la personne ait tout le temps des messages aussi.

Moi : Et alors ça serait comment à ce moment-là ? Genre on fait une recherche ? On tape des mots-clés de la question et ça retrouve tout de suite l'ancienne question ?

Mme J : Ouais ça pourrait être ça. Ouais.

Moi : D'accord. Ok.

Mme J : Je sais pas. Après je... j'ai pas forcément d'autres idées qui me viennent tout de suite mais... *(me regarde d'un air satisfait comme pour dire que c'est comme ça qu'elle voit les choses)*

Moi : Ok. Nan il y a pas de soucis.

Mme J : Faut avoir un bon développeur derrière mais... *(dit-elle en éclatant de rire dans la foulée)*

Moi : Ça c'est sûr. Il va falloir qu'il fasse un peu de taff derrière quand même.

Mme J : C'est ça !

Moi : Ok. Mais bon du coup, a priori, vous attendez... j'allais vous demander si vous attendez que les termes médicaux y soient simplifiés mais ça a priori vous y avez déjà répondu.

Mme J : Oui après soit... soit ils peuvent être expliqués soit directement, soit il pourrait y avoir un petit dictionnaire qui soit mis aussi de côté dans, dans un des onglets je sais pas.

Moi : Là sur le site directement à ce moment-là ?

Mme J : Ouais sur le site. Peut-être, je sais pas.

Moi : Ah oui. Non c'est une bonne idée. *(Mme J rigole)*

Mme J : Ouais !

Moi : Ok.

Mme J : Après sinon sur le format papier, les flyers parfois ça marche bien aussi. Mais du coup c'est par sujet spécifique plutôt.

Moi : Mouais.

Mme J : En général...

Moi : C'est vrai que oui du coup ça paraît plus compliqué que...

Mme J : Ouais !

Moi : Enfin comment dire ça ? Ouais... Parce que de mettre autant d'informations sur un seul flyer...

Mme J : C'est ça !

Moi : Ok. Euh il y a une raison au fait que vous aimeriez que ça soit un peu plus simplifié au niveau des termes ou pas ?

Mme J : Ben ça peut paraître plus accessible du coup aussi.

Moi : Ouais. *(tout en la regardant pour l'inciter à continuer)*

Mme J : Et... Ça a peut-être un aspect moins anxiogène parfois. Enfin... parce que... Certains termes en médecine ils sont quand même très compliqués et...

Moi : Ouais... *(Je la regarde de nouveau pour l'inciter à développer)*

Mme J : Et... quand on les comprend pas ça peut faire peur alors que c'est pas forcément...

Moi : Ouais ça vous est déjà arrivé ?

Mme J : Nan pas spécialement mais... c'est vrai que dans l'idée générale...

Moi : Ok. Il y a des mots qui vous viennent à l'esprit comme ça spontanément ?

Mme J : Non pas du tout. Non, non. Mais... *(Mme J éclate de rire)*

Moi : C'était par curiosité. Purement et simplement. Euh et du coup bon si maintenant voilà... Dans quelle mesure le fait que cet outil soit mis à jour par des professionnels de santé ça vous influence ? Est-ce que c'est plutôt positif ? Plutôt négatif ? Est-ce que vous-vous en foutez ?

Mme J : Nan je trouve ça plutôt positif du coup parce que...

Moi : Ouais ?

Mme J : Ben ça reste une base solide en fait. On sait que ce qu'on lit c'est pas n'importe quoi et...

Moi : D'accord.

Mme J : C'est une information qui est vraie et juste ! Enfin, oui.

Moi : Ouais. Ok ouais. C'était... Et est-ce que vous pensez que cet outil par exemple il pourrait complémentaire à votre médecin traitant ? C'est-à-dire celui qui vous suit habituellement, votre médecin d'enfance en général ?

Mme J : Ouais. Pourquoi pas ? C'est vrai que parfois on peut juste avoir un petit questionnement et d'aller embêter le médecin pour ça c'est pas forcément pertinent ! Donc euh...

Moi : Ouais et du coup alors vous l'utiliseriez alors plutôt avant d'aller voir le médecin c'est ça ?

Mme J : Ça peut... Ça peut être en avant, soit en amont si on voit... si, s'il y a besoin ou pas d'aller jusqu'au médecin parce que... c'est vrai que parfois les médecins on les embête pour des petits bobos qui...

Moi : Ouais. Dites-moi.

Mme J : Enfin qui sont pas nécessaires. Pas nécessaire de venir prendre du temps du médecin pour ça.

Moi : Et vous pensez qu'il y d'autres situations que ça pourrait être complémentaire à votre médecin ou pas ?

Mme J : Euhmm. Peut-être s'il y a quelque chose qu'on a pas bien compris tout de suite. Euh. Ou juste se remémorer ce qu'il a dit ! Ou...

Moi : Ouais ?

Mme J : Ou approfondir aussi.

Moi : Donc par rapport à quelque chose qu'il aurait dit pendant la consultation à ce moment-là ?

Mme J : Ouais c'est ça !

Moi : Ok. Est-ce qu'il y a d'autres cas où ça vous paraîtrait complémentaire à votre médecin ou pas ?

Mme J : Euhmm. Pas spécialement.

Moi : Ok.

Mme J : Ouais.

Moi : Dites-moi, est-ce qu'il y a d'autres informations qui vous sont venues à l'esprit au cours de l'entretien que vous aimeriez maintenant me transmettre ? Même des choses que vous auriez souhaité rajouter à l'outil qui vous sont venues à l'esprit ?

Mme J : Hmm. Non ! Non comme ça...

Moi : Non. Les autres questions c'est bon ? Il y a rien de plus qui... ?

Mme J : Non. C'est... c'est bon ! (*Mme J rigole*)

Moi : Ok. On va... (*Mme J m'interrompt*)

Mme J : J'ai rien qui me vient comme ça.

Moi : Ok. Encore quelques questions. Bon c'est purement formel, inform... Aaah. (*Mme J rigole*) Je vais y arriver. Euh c'est purement explicatif on va dire. Vous pouvez me donner votre âge s'il vous plait ?

Mme J : 22 ans.

Moi : Ok. Est-ce que vous avez des enfants ?

Mme J : Non.

Moi : Vous vivez en milieu rural ou urbain ?

Mme J : Urbain.

Moi : Ok. Actuellement vous avez Internet à la maison ou pas ?

Mme J : Oui.

Moi : Ok Votre niveau d'étude actuel ?

Mme J : Je suis en bac +4.

Moi : D'accord. C'est votre niveau obtenu ? Vous avez une licence et...

Mme J : Euh non j'ai pas... J'ai pas encore de licence... En fait c'est compliqué dans mon école. Il faut faire un an de prépa avant de commencer.

Moi : D'accord. Ok.

Mme J : Là. Je suis... Je vais avoir un bachelor.

Moi : C'est... C'est votre dernier diplôme que vous avez obtenu ?

Mme J : J'ai le bac.

Moi : D'accord ok.

Mme J : Le vrai diplôme.

Moi : Bon alors en fait c'est ça puisqu'officiellement c'est sur le... Ok ben merci à vous. C'est gentil d'avoir participé.

Mme J : De rien. J'espère que ça a aidé.

VI.4.11 Entretien de M. K

Moi : Euh, oui c'est bon. Est-ce que vous pouvez me raconter la dernière fois que vous avez consulté Internet pour une question de santé ?

M. K : Internet ? Hum, oh bon... La dernière fois que j'ai consulté Internet pour une question de santé ça devait être pendant la grossesse de ma femme je pense...

Moi : Ouais.

M. K : Euh... Alors la question du pourquoi, du comment, pff... non je ne pourrais pas vous dire. Euh... surement par rapport à un symptôme ou l'autre, mais ouais rien de particulier, juste pour voir éventuellement, mais après pff on n'est pas trop du genre à se fier trop ce qu'on voit sur Internet donc voilà.

Moi : Et, bon du coup, il y avait une raison particulière qui vous poussé à faire cette recherche ou... ?

M. K : Il faut que je réfléchisse du coup, c'était quoi qu'on avait cherché à l'époque. (*M. K réfléchit*) Je sais plus, je sais même plus, je pense qu'il doit y avoir une raison peut-être, un aliment qu'elle voulait manger, quelque chose dans ce genre-là peut-être mais là du coup, je me souviens pas spécialement quoi. Voilà.

Moi : Ok et au final vous avez trouvé la réponse à votre question ou pas ?

M. K : Je pense pas non. (*M. K rigole*)

Moi : Ah bon ? Il y a une raison à ça ?

M. K : Ben après tu trouves, enfin, on trouve souvent euh, on va dire un sens et l'inverse un peu partout donc euh, on peut pas vraiment avoir une réponse claire, dire c'est ça ou c'est ça, ou... c'est toujours un peu compliqué quoi. Si on s'était posé la question, j'ai, j'ai l'image euh de à partir de quel moment on devait, on pouvait passer à l'eau du robinet pour..., pour le fiston et ben on a trouvé tout et son contraire. Donc oui, non à quel âge, certains passaient jamais, et d'autres... enfin voilà. Pour avoir une réponse claire... et puis même je pense qu'en fonction du praticien ce sera à des dates différentes, donc voilà on n'avait pas vraiment de réponse claire par rapport à ça.

Moi : D'accord. Donc au final, pas de réponse trouvée ?

M. K : Non.

Moi : Et, bon du coup quand vous faites ces recherches pour votre santé, Internet vous apporte quoi à ce moment-là ?

M. K : Bof, c'était plus des idées pour voir, vers où on se dirigeait quoi du coup.

Moi : C'est-à-dire, vous pouvez développer ?

M. K : Du coup, pour ce cas particulier, c'était dire euh... Est-ce qu'il y a un danger par rapport à là, et vers, on va dire en majorité les gens vers quelle solution ils se dirigent pour, ben

du coup, quel, à quel âge ils pouvaient se diriger pour avoir une idée grossière de voilà de ce que font les gens en règle générale.

Moi : Alors du coup, pour vous, l'idée c'est d'avoir l'avis d'autres personnes concernant une situation.

M. K : C'est ça.

Moi : Ok. Et il y a d'autres choses qui finalement, d'autres choses qu'Internet vous apporte quand vous faites ces recherches ?

M. K : Euh, non je crois pas, je pense que ça résume bien, un peu les avis des personnes quoi.

Moi : D'accord. Et quand vous faites ces recherches, du coup, vers quels outils ou plutôt quels supports physiques, vous vous tournez à ce moment-là ? Est-ce que c'est plutôt tablette, ordinateur, dictionnaire, téléphone... ?

M. K : Généralement, c'est mon PC et puis ça s'arrête là.

Moi : Ouais, en exclusivité alors à ce moment-là ?

M. K : Ouais quasiment, après c'est vrai que si le téléphone est sous la main, le téléphone ça marche aussi, mais euh... je suis plutôt du genre à avoir mon PC sous la main donc euh, c'est par facilité on va dire quoi.

Moi : D'accord, donc c'est en fait, c'est le fait que vous ayez plus de proximité avec l'ordinateur... (*M. K m'interrompt*)

M. K : C'est ça.

Moi : Qui fait que... (*M. K m'interrompt*)

M. K : C'est ça, en tout cas pour ma part. Après Madame ça va être plus le téléphone car elle n'a pas de PC propre, donc voilà.

Moi : D'accord ! Et bon, du coup euh comment vous vous y prenez en fait quand vous cherchez cette information ? Je veux dire pour mener cette recherche.

M. K : Bah généralement, Google, puis on trouve un peu les mots-clés qui nous... qui nous convient puis après ça s'arrête là quoi.

Moi : Ouais, et alors. Les sites du coup, vous les choisissez comment ?

M. K (*prend un temps de réflexion initiale*) : Euh, je penserais dire prendre les trois ou quatre premiers et puis on regarde un peu les différentes réponses quoi.

Moi : Ouais, les trois quatre premiers de la recherche Google, c'est ça ?

M. K : Ouais.

Moi : Ok, et... excusez-moi, euh... il n'y a pas de... d'autres manières que vous avez de faire ces recherches ?

M. K : C'est pas toujours le genre de recherches que je fais tous les jours donc euh... ouais, pour ces cas-là non, j'ai... j'ai pas spécialement cherché d'une autre manière.

Moi : Ok. Est-ce qu'il vous arrive d'avoir des idées précises en têtes, des sites précis en tête ?

M. K : Non je n'ai pas d'idées. Pas du tout.

Moi : Donc pas d'autres méthodes de recherches, autrement ? Et maintenant du coup, si jamais vous tombez sur un mot qui est un petit peu compliqué...

M. K : Hum, hum.

Moi : Ça se passe comment, vous vous y prenez comment ?

M. K : Un mot qui est compliqué, je réfléchis, euh... Ben généralement j'ai la chance d'avoir Madame qui est infirmière, du coup généralement les mots compliqués, elle est plus ou moins au courant. Après euh, j'aurais tendance à dire que Wikipédia euh... aide bien en règle générale pour trouver un petit peu les mots. Et ouais voilà, généralement je me tourne assez facilement vers Wikipédia quand il y a un mot dont je ne sais pas la signification.

Moi : Ok, et vous avez d'autres manières de gérer finalement cette incertitude ? Ou de résoudre le problème ?

M. K : Non, généralement ça s'arrête là quoi, après c'est jamais... c'est plus pour de l'information générale, ce n'est pas vraiment pour être sûr et certain de ce que je recherche, voilà.

Moi : C'est-à-dire, du coup euh...

M. K : Pour me faire une idée, voilà.

Moi : Ouais mais alors parce que là vous disiez « c'est pas pour être sûr et certain »...

M. K : Hum, hum.

Moi : C'est-à-dire que ça vous dérange pas d'avoir une certaine incertitude, c'est ça.

M. K : Non, si je fais une recherche médicale, sur Internet, l'incertitude ça ne me dérange pas en soi quoi voilà, parce que je sais très bien qu'on trouve un peu de tout et n'importe quoi, donc euh...

Moi : D'accord, et du coup...

M. K : Je garde une certaine distance par rapport à ça.

Moi : Ok, et du coup, il vous arrive à ce moment-là de... hum d'avoir... pas forcément chercher à ce moment-là la signification d'un mot ou vous la cherchez systématiquement ?

M. K : Euh, je pense que c'est déjà arrivé que je n'ai pas cherché la signification, juste par simple... par facilité on va dire.

Moi : D'accord, Ok. Et vous d'autres manières de chercher un peu les mots que vous comprenez pas ou pas ?

M. K : Bah, là à part par Madame, après je m'arrête là généralement quoi. (M. K rigole)

Moi : D'accord, alors si Madame ne sait pas, et si Wikipédia ne sait pas...

M. K : C'est ça, c'est ça. (*M. K rigole*)

Moi : (*m'a communiqué son rire*) D'accord, bon c'est une manière de faire. Et, justement maintenant alors si là, un outil devait être conçu dans le but de simplifier un peu les termes, que ce soit là, autour d'une maladie, autour des traitements d'une maladie, est-ce que... comment est-ce que vous vous concevriez cet outil ? C'est-à-dire là vous avez carte blanche, vous faites ce que vous voulez.

M. K : D'accord, euh... Je vais essayer de... de réfléchir, j'ai un ami qui a... qui a une maladie proche de Crohn, et j'essayerais de... tout bonnement m'expliquer sa maladie, comment est-ce que j'aimerais être informé si j'avais juste ce nom comme ça de but en blanc. Euh... j'aurais tendance à dire euh... connaître facilement euh, les symptômes et les risques qu'il y a par rapport à cette maladie, en tout cas pour cet exemple-là. Euh, on va dire, euh, je pense que les symptômes c'est quelque chose qui est quand même relativement utile pour un peu reconnaître de quoi on parle. Pas forcément avoir tout le détail, toutes les choses qui sont possible par rapport à... à ce mot ou à cette maladie, mais au moins avoir une idée générale et puis après éventuellement, si on veut chercher plus loin euh... avoir accès à d'autres informations, éventuellement quoi.

Moi : D'accord, alors plusieurs niveaux d'accès à l'information, c'est ça ?

M. K : Ouais j'aurais tendance à dire ça.

Moi : Et alors du coup, vous trouveriez cette information comment sur le site ?

M. K (*il réfléchit*) : Bah...

Moi : Enfin, j'ai dit un site mais en réalité...

M. K : Oui, oui, après je vois un peu l'idée, euh soit on voit un peu si on se dirige vers un site, une application, quelque chose un peu dans ce genre-là quoi. Alors, euh, moi pour ma part, les applications dédiées comme ça c'est pas trop ma tasse de thé parce que c'est toujours un téléchargement, une utilisation alors qu'on va pas toujours avoir l'utilité tout le temps, je pense que le site Internet ça reste plus généraliste et ça permet de... en règle générale si t'a envie d'aller voir une information, tu dis « Ok ben ce site-là, ça peut fonctionner » plutôt que de dire « ah mince, il faut télécharger, si j'ai pas l'utilité, si j'ai pas de place sur mon téléphone » voilà, c'est ce genre de choses qui peut arriver quoi. Moi je pense que là, sur un site Internet c'est mieux. Euh et, euh, en fait je pense que... une approche euh... un peu encyclopédique, un peu comme Wikipédia, je pense que c'est quelque chose qui peut marcher pas trop mal où on a une explication rapide et après on peut éventuellement avoir des liens dédiés à des recherches plus poussées ou à des informations plus poussées quoi.

Moi : Hum, hum. Et alors du coup, ce serait comme sur Wikipédia pour la... vous tapez les mots-clés dans une barre de recherche ou est-ce qu'il y a... est-ce que vous auriez des choses qui vous viennent à l'esprit, une catégorisation ?

M. K : Hum... Alors ça dépend de l'utilité, de comment faire, mais si on est vraiment dans la recherche de quelque chose que l'on connaît et de savoir quels sont les buts euh... enfin les aboutissants de notre recherche, euh, la barre de recherche suffit. Après si on veut faire une

recherche de manière générale sur un thème particulier, c'est vrai que euh... j'en sait rien si on veut faire un thème « maux de ventre » j'en sais rien par exemple...

Moi : Hum, hum.

M. K : C'est vrai que du coup, au niveau barre de recherche euh, s'il y a quelqu'un qui sait... qui connaît pas les différents mots médicaux ça peut être compliqué quoi.

Moi : Ok donc ça, du coup ça se présenterait alors comment ?

M. K : Bah je pense qu'il faudrait des thèmes principaux alors bien sûr toujours la partie barre de recherche etcétera, puis après avoir peut-être différents thèmes, différentes thématiques, puis après on peut éventuellement se spécialiser dessus.

Moi : Et du coup, ces thèmes, ils se... enfin, ils seraient comment, ils s'agenceraient comment ?

M. K : Ben, euh, comment ça pourrait éventuellement faire... ? Je sais pas, peut-être plusieurs thèmes du genre, un thème maladie, un thème, je sais pas moi, grossesse, enfin je sais pas, essayer de trouver des trucs généralistes qui paraissent quand même on va dire diriger un peu plus facilement vers... quoi on veut se diriger, je sais pas, on va faire un thème maladie, puis après on va arriver, sur, j'en sais rien... euh ventre, tête, je ne sais pas, bah, je sais pas, j'imagine hein...

Moi : D'accord, non mais, je demande, justement.

M. K : Voilà.

Moi : Comme dit, il n'y a pas de limite à ce que vous pouvez concevoir donc euh.

M. K : J'ai pas trop réfléchi à la question avant mais éventuellement, voilà quoi.

Moi : Mais du coup, Ok, donc là on a cette idée de thème, de catégorisation (M. K acquiesce). Est-ce qu'il y a d'autres fonctions que vous souhaiteriez rajouter à ce site ?

M. K : Hum, là, j'ai pas d'idée, si jamais j'en ai une qui me vient en tête, je vous le dirais. Là voilà non je pense que...

Moi : Ou d'autres informations, ou alors que ce soit au niveau graphique, quel que soit le... ?

M. K : Ben après au niveau graphique, ouais non, après forcément les catégories, il faut que ce soit un peu visuel ! On va dire pas que du texte partout, il faut que ce soit un peu convivial, quoi, ouais ! Mais rien de particulier par rapport à ça quoi.

Moi : Ok, donc là pas d'autres fonctions dans l'immédiat qui vous viennent à l'esprit ?

M. K : Non.

Moi : Ok, et alors du coup, bon est-ce que vous attendez quand même à ce que les termes médicaux y soient simplifiés dans cet outil ou sur ce site du coup ?

M. K : Alors pour ma part, je préfère quand même qu'on utilise les vrais termes parce que, disons après par la suite, si on veut dire quelque chose à quelqu'un, le vrai terme est quand même plus simple pour donner une idée générale, qu'on puisse avoir accès au vrai terme ! Euh,

je prends l'exemple de mon ami qui a, qui a du coup enfin, il a une, il faut que je retrouve le nom...

Moi : Une maladie de Crohn ?

M. K : Ouais et il a quelque chose, qui est avec, une... c'est spondylarthrite anky...

Moi : Ankylosante.

M. K : Voilà c'est ça, à chaque fois j'ai un peu du mal à retrouver. Mais euh... typiquement pour son cas, ben s'il n'avait pas donné le nom ben en fait après, c'est plus facile de partir du nom pour retrouver l'information par rapport à ça plutôt que, ah ouais ben il a des... il a mal au dos pour des... je ne sais quelle raison ben voilà, (*M. K rigole*) c'est plus simple dans ce sens-là quoi.

Moi : Ok, alors du coup, ça se goupillerait comment là maintenant sur le site, sur cet outil ? Si on a du coup, si on met uniquement les vrais termes...

M. K : Hum, hum.

Moi : Est-ce que vous pensez qu'il y a un risque peut-être de mauvaise compréhension ? Euh est-ce que vous pensez que... comment est-ce qu'on peut adapter ça ?

M. K : Ben je pense que si on ne met pas les bons termes, ils risquent de confondre des choses ! Donc euh... après il faut bien les expliquer, il faut pas juste, on va dire faire défiler plein de termes d'un coup, qui veulent... qui vont pas forcément être compris par tous quoi. Je dis par exemple si on fait une page sur la spondylarthrite ankylosante, genre là on a le titre, on a le truc, on va dire le... euh, je veux dire la maladie associée et puis après on a des explications et on va rester on va dire dans une vulgarisation un petit peu pour tout le monde quoi.

Moi : D'accord, donc dans tous les cas il faudrait que les vrais termes soient conservés à ce moment-là, plus ou moins mais avec une explication qui elle serait plus simple.

M. K : C'est ça.

Moi : Ok, et du coup dans quelle mesure, maintenant si cet outil était mis à jour par des professionnels de santé, ça vous influencerait ou pas du tout ?

M. K : Alors pour moi, c'est essentiel.

Moi : Ouais, dites-moi.

M. K : Euh, pour moi en fait, s'il y a pas de... on va dire, je donne un exemple que j'aime bien, euh moi généralement un site qui n'est pas marqué .gouv.fr j'ai du mal à me, à me fier vraiment à ce qui est derrière quoi. Euh, j'aime bien, de temps en temps regarder tout ce qui est un peu texte de loi, moi si c'est pas marqué qu'il y a un truc derrière qui est suivi... j'ai beaucoup moins confiance en ce que je lis.

Moi : D'accord, donc ce serait alors pour un critère de confiance.

M. K : Voilà c'est ça !

Moi : Est-ce qu'il y a d'autres raisons du coup qui vous paraîtrait... enfin pour lequel cet outil ça vous paraîtrait intéressant que ce soit tenu par des professionnels de santé ou ?

M. K : Euh, est-ce qu'il y aurait d'autres utilités, à part le critère de confiance ? Euh non, enfin je sais pas après j'imagine qui si on fait des recherches et que on sait que c'est des médecins qui gèrent derrière un minimum, ça me semble pas mal, après euh, non je vois pas, enfin pour moi c'est l'utilité première.

Moi : Ok, et du coup, vous pensez que cet outil pourrait être complémentaire à votre médecin traitant ? Je parle de celui qui vous suit habituellement.

M. K : Est-ce qu'il pourrait... alors je réfléchis, euh... (*M. K se lance dans une intense réflexion*) Je réfléchis du coup.

Moi : Il n'y a pas de soucis.

M. K : Chez le médecin, est-ce que j'aurais eu l'utilité d'avoir ça ? En fait, c'est vrai que je... le fait d'avoir Madame infirmière ça a quand même l'avantage que quand tu lui poses une question c'est relativement facile mais si tu es tout seul et que tu sais pas vers qui te tourner et que t'as pas compris quelque chose qu'on a pu te raconter pendant, pendant le, le... le... comment on appelle ça... euh...

Moi : La consultation.

M. K : Consultation ! (*M. K rit*) Euh, ouais éventuellement, ça pourrait être, ça pourrait apporter des informations supplémentaires, quoi si genre on n'a pas compris quelque chose quoi. Alors bon ça va en règle générale pour les maladies que j'ai quand moi je vais chez le médecin, c'est des choses simples, syndrome post-grippal je pense que j'arrive à comprendre ce que... ce qu'on me raconte.

Moi : D'accord.

M. K : Mais euh... peut-être ouais dans un complément d'information si une fois on me dit ouais, j'ai ça et puis on m'a expliqué des choses et puis genre j'ai moi, attends il m'a dit ça mais j'étais plus sûr, peut-être ça ferait un complément d'informations. Ouais pour éviter de rappeler éventuellement le médecin, surtout pour les gens qui aiment pas appeler, comme moi !

Moi (*je ris à cette remarque*) : Ok, ouais, tout à fait, non c'est possible ouais.

M. K : Voilà, euh...

Moi : Il y a d'autres choses qui vous viennent à l'esprit ? D'autres manières où ça pourrait être complémentaire ou... pour vous ?

M. K : Non, pas pour l'instant.

Moi : Ok. Et du coup, il y a d'autres... d'autres informations que vous aimeriez encore me partager et qui vous sont venues à l'esprit au cours de l'entretien ? Une fonction que vous auriez souhaité rajouter au site ?

M. K : Ouais, écoute, là non, j'ai rien de spécial de plus.

Moi : Alors du coup, bon j'ai encore quelques questions qui sont additionnelles hein c'est purement informatif. Vous pouvez me donner votre âge ?

M. K : Euh, 32 ans.

Moi : Est-ce que vous pouvez me donner... est-ce que vous avez des enfants ?

M. K : Ben j'ai un enfant, oui qui a 1 an et demi.

Moi : Ouais, est-ce que vous vivez en milieu rural ou urbain ?

M. K : Euh u... non rural du coup.

Moi : Ok, est-ce que vous avez Internet à la maison ?

M. K : Bien sûr.

Moi : Ok, et votre niveau d'étude actuel ?

M. K : J'ai un BTS, un bac +2.

Moi : Super, ben écoutez, merci à vous c'est très gentil d'avoir participé.

M. K : Je vous en prie.

VI.4.12 Entretien de Mme L

Moi : Alors... Est-ce que vous pouvez me raconter la dernière fois que vous avez consulté Internet pour une question de santé ?

Mme L : Mmmmh... Il y a un peu plus... un peu moins d'un an, nan à peu près un an ou un peu moins d'un an.

Moi : Ouais. C'était pour quoi ?

Mme L : C'était pour savoir ce qu'était la leuc... leu... la leucémie c'est ça. C'est la maladie de ma, ma... la maladie de ma belle-sœur.

Moi : C'est la maladie de votre belle-sœur c'est ça ?

Mme L : Ouais. Euh... le cancer du sang ! C'est je crois c'est la leucémie un truc dans le genre, je me souviens plus du nom !

Moi : Ok. Et quelles sont les raisons qui vous ont poussées à faire ces recherches ?

Mme L : Je voulais savoir ce que c'était. *(dit-elle en rigolant)* Si c'était à ce point grave ou pas et tout.

Moi : Mouais c'est... Il y a des informations particulières qui vous ont intéressées à ce moment-là ?

Mme L : Beuuu... Je voulais savoir ce qu'était la maladie pour la comprendre et tout. Je me suis un peu flipper toute seule. *(dit-elle en souriant et en levant les yeux au ciel)*

Moi : C'est-à-dire ? Vous pouvez développer ? Pourquoi est-ce que vous dites que ça vous a fait flipper ?

Mme L : Ben... il y a tout et rien sur le net. On peut taper « j'ai mal à la tête » et me dire « oui vous avez un cancer du cerveau ». Et ça, ça me fait plus peur.

Moi : Ouais.

Mme L : Sur les symptômes donc ça dépend, tout est pas forcément... expliqué correctement. On arrive pas à savoir des fois le vrai du faux et savoir si tous les symptômes sont bons ou pas.

Moi : Mouais. Et au final est-ce que vous avez trouvé la réponse à votre question ?

Mme L : Oui, oui. J'ai trouvé ce que c'était vu que j'avais précisément le nom de la maladie. *(Mme L touse)* Désolée.

Moi *(je ris devant les excuses de Mme L alors qu'elle touse)* : Il n'y a pas de soucis ça arrive. Dites-moi, et quand vous faites ces recherches du coup Internet vous apporte quoi ?

Mme L : Une information, des fois des inquiétudes. Ça, ça m'arrive aussi !

Moi : Ouais. Ouais alors du coup vous pouvez développer ?

Mme L *(réfléchit intensément d'abord)* : Ben des fois on pense qu'on a... on a plus de symptômes... qu'on a une maladie beaucoup plus grave que la réalité.

Moi : Ouais. Ça vous est arrivée, ça vous arrive souvent ?

Mme L : Non, non. J'évite, j'évite et après j'ai tout de suite peur. Je me suis fait engueuler par le médecin aussi. *(dit-elle en rigolant)*

Moi : C'est-à-dire ?

Mme L : Elle m'a dit d'arrêter de faire ça. Qu'après je me crée des angoisses. *(continue-t-elle en rigolant)*

Moi : D'accord et il y a d'autres inquiétudes qui vous arrivent alors quand vous êtes sur Internet ou quand vous faites ces recherches ?

Mme L : Non, non. Non, non. C'est juste que... j'évite parce que... on se dit que c'est pas un vrai diagnostic médical forcément. C'est pas toujours des vrais outils. Des fois c'est des sites où on peut pas être sûr à 100%. Il y a pas forcément de vrai conseil médical derrière sur certains sites.

Moi : D'accord. Il y a des sites en particulier qui vous viennent à l'esprit ou ?

Mme L : Non pas spécialement je regarde le fil sur Google. Je tape mes symptômes sur Google comme une... *(Mme L rigole)*

Moi : D'accord et alors du coup, bon. Vers quel support physique vous vous tournez justement quand vous faites ces recherches ? J'entends par là, est-ce que c'est téléphone, tablette, ordinateur, dictionnaire...

Mme L : Nan je fais ça sur le téléphone.

Moi : Ouais. Exclusivement sur le téléphone alors à ce moment-là ?

Mme L : Euh souvent sur le téléphone.

Moi : Ouais. Il y a une raison particulière ?

Mme L : Ouais... Ben enfin non souvent je... vu que je suis collée à mon téléphone... ma génération. Et euh donc c'est plus facile pour moi parce que le pc le temps que je l'ouvre, que je l'installe et tout vu qu'il est un peu cassé. C'est un peu pas pratique.

Moi : D'accord. Et... du coup comment... Vous les faites comment vos recherches quand vous êtes sur Internet ? Je veux dire j'entends par là euh... quel mode... comment est-ce que vous faites pour trouver l'information ?

Mme L : Je tape mes symptômes. Ou quand j'ai la maladie, sur Google.

Moi : Ouais.

Mme L : Et après je regarde ce qui est écrit.

Moi : Et ensuite ça se passe comment ? Vous sélectionnez comment alors l'information ?

Mme L : Ben je, je regarde plusieurs sites pour voir, pour comparer. Je me suis dit on va pas se fier qu'à une seule info. Il faut regarder sur les différents sites pour comparer et comprendre.

Moi : Ouais et alors ensuite ? Donc vous avez regardé sur plusieurs sites et... Ça se passe comment ensuite ? Comment vous décidez si finalement l'information vous convient ou pas ?

Mme L : Ben je sais pas. Ça dépend. Quand j'ai la maladie, c'est plus simple. Quand je sais pas ou dans le doute après j'appelle le médecin. J'appelle le médecin et je prends rendez-vous avec elle. *(dit-elle en rigolant)*

Moi : D'accord. Et... du coup si maintenant vous tombez sur un mot qui est plutôt compliqué euh, vous gérez ça comment ?

Mme L : Je regarde dans le dictionnaire ou je regarde sa définition sur le net.

Moi : Ouais. Et alors sur le net c'est-à-dire ? Vous cherchez comment alors la définition ?

Mme L : Souvent sur Wikipédia ou je la tape sur Google. Pour trouver des sites, des dictionnaires en ligne.

Moi : Ouais. Vous trouvez facilement l'information à ce moment-là ?

Mme L : Ouais ça c'est assez facile à trouver.

Moi : Ok. Dictionnaire alors ça vous arrive aussi ?

Mme L : Oui. Oui, oui.

Moi : Ok. Et il y a d'autres méthodes que vous utilisez pour trouver cette information justement ? Pour essayer de comprendre un mot.

Mme L : Euh non. Non c'est tout. En général.

Moi : Et vous cherchez systématiquement euh... le sens d'un mot ou pas ?

Mme L : Ça dépend. Ça dépend si j'arrive à comprendre la phrase mais en général, surtout en médecine je cherche plutôt sa définition, parce que j'ai appris à mes dépends que ça voulait pas toujours dire ce qu'on pouvait penser.

Moi : C'est-à-dire ? Vous pouvez développer ?

Mme L : Ben pour... pour la maladie de ma belle-sœur j'ai regardé et des fois il y avait des termes, fallait les comprendre et même en lisant la phrase tu comprenais pas ! Donc j'ai préféré chercher et après en cherchant la définition d'un mot, j'ai dû en chercher deux autres de plus parce que je comprenais pas sinon.

Moi : Ouais.

Mme L : Parce que c'était assez complexe au final pour comprendre ce qu'elle avait précisément.

Moi : Et au final, vous avez trouvé alors ?

Mme L : Oui j'ai compris ce que c'était. Et je me suis encore plus inquiétée.

Moi : D'accord. C'est-à-dire ? Pourquoi est-ce que ça vous a plus inquiétée ?

Mme L : Ben que c'était un cancer. Qu'il y avait des chances qu'elle en meure à 80% à part si elle avait une greffe et au final c'est ce qui était arrivé.

Moi : D'accord. Effectivement. Bon. Et... et... Du coup si maintenant un outil devait être conçu dans le but d'expliquer certaines maladies, certains traitements, vous, comment est-ce que vous l'imaginerez ? Là vous avez carte blanche, vous faites ce que vous voulez.

Mme L : Ben il faudrait qu'il soit... qu'il soit vraiment fiable en dessous. Qu'on sache qu'il y ait vraiment des médecins qui était derrière et qui... que ce soit pas un site où des fois il y a des gens qui nous disent « oui, oui c'est ça ! » mais non c'est pas ça. *(dit-elle de manière irritée)* Et je sais pas qui... qui nous mettent ce que c'est... euh le vocabulaire médical mais qui nous expliquent simplement avec des mots que tout le monde peut comprendre. Tout le monde n'a pas fait un bac +5 en littérature ou en médecine ! Pour comprendre... parce que des fois c'est des termes techniques faut... faut les comprendre ! C'est pas toujours évident.

Moi : Ouais et c'est-à-dire ? Et là... et après vous imaginerez quoi d'autres à ce moment-là pour le site ? Le site, une application ou n'importe quoi d'autre en fait que... Vous vous imaginerez quoi ? C'est quoi qui vous intéresse le plus ?

Mme L : Ben une appli ça pourrait être sympa parce que tout le monde à son smartphone au jour d'aujourd'hui ou une tablette pour télécharger les applications !

Moi : Ouais.

Mme L : C'est plus simple et tout.

Moi : Et du coup vous l'imaginerez comment, à ce moment-là cette application ?

Mme L : Je sais pas. Avec... On met les symptômes ou ce qu'on cherche et il y a plusieurs possibilités ! Il y en a pas qu'une et on peut voir et tout. Avec des dessins et tout ! Des schémas !

Bon après faut quand même... si c'est grave faut quand même envoyer la personne chez le médecin.

Moi : Ouais et alors ça fonctionnerait comment maintenant sur le site ? Parce que vous dites « ça t'envoies chez le médecin ». Ça fonctionnerait comment alors à ce moment-là ?

Mme L : Je sais pas trop mmmh. J'ai pas trop réfléchi mais... (*Mme L prend un temps de réflexion*) Pour les maladies graves j'aurais, j'aurais un numéro « appelez ce numéro si vous pensez avoir cette maladie » ou « appelez votre médecin traitant ! Tout de suite ! » (*Mme L rigole*)

Moi : Ouais.

Mme L : Ça serait plus... plus simple parce que si tu penses avoir un cancer, ça serait mieux de prévenir ton médecin.

Moi : Ok. Et du coup, bon là vous tapez vos recherches euh finalement dans une barre de recherche si j'ai bien compris ?

Mme L : C'est ça oui !

Moi : Vous tapez quoi alors à ce moment-là dans la barre de recherche ?

Mme L : Peut-être les symptômes et tout.

Moi : Ouais. Du coup, vous obtenez plusieurs réponses ?

Mme L : C'est ça.

Moi : Et ensuite bon, du coup vous allez sélectionner comment à ce moment-là le résultat ?

Mme L : Ben ça serait bien qu'il y ait écrit le taux de possibilité ! Que ce soit tel ou telle maladie ! Ou après...

Moi : La probabilité vous voulez dire c'est ça ?

Mme L : C'est ça ! Ou après qu'il y ait l'option de pouvoir créer un compte personnel en mettant ses antécédents par exemple. Comme ça il y aurait plus de possibilités de savoir qu'est-ce que tu peux avoir comme maladie.

Moi : Ah ouais. Nan mais c'est bien ça. Bonne idée. Euh...

Mme L : Comme ce qu'ils font pour la carte vitale avec le dossier partagé.

Moi : Ouais.

Mme L : Où... Les autres spécialistes ils voient vos antécédents et tout.

Moi : D'accord. Et... Mmh... À ce moment-là donc là vous allez sur la page euh du coup c'est quoi alors l... Je tombe sur la page de la maladie à ce moment-là et finalement vous aimeriez voir quoi à ce moment-là sur la page de cette maladie ?

Mme L : Ben que ça explique des fois avec des termes assez simple ce que ça peut être. Parce que des fois les vocabulaires médicaux c'est un peu compliqué à comprendre. (*dit-elle en*

souriant pour souligner sa phrase) Ça ou avec un schéma ! C'est bien aussi les schémas ! Une image.

Moi : Ouais.

Mme L : On comprend tout de suite plus facilement ce que ça peut être.

Moi : Ouais.

Mme L : Et tout, la description de ce que c'est, si c'est grave ou pas.

Moi : Et il y a d'autres choses que vous aimeriez voir apparaître du coup sur cette page ou sur le... sur cette application du coup ?

Mme L : Hmm je sais pas... (*Mme L prend un temps de réflexion*) Peut-être une sensibilisation pour certaines maladies. Il y a des... Il y a des maladies on peut éviter de les avoir en ayant des gestes simples et tout. En faisant des choses qui... qui sont du bon sens mais que les gens pensent pas forcément.

Moi : Vous pouvez développer ça justement ?

Mme L : Ben pour les MST, le bon sens ça serait de se protéger mais beaucoup n'y pensent. (*dit-elle en insistant sur la fin de la phrase*)

Moi : Ouais.

Mme L : Après il y en a beaucoup après ils flipent parce qu'ils pensent avoir une saloperie. (*dit-elle d'un air exaspéré*)

Moi : D'accord. Et il y a d'autres choses alors que vous souhaiteriez voir apparaître sur cet... cette application ?

Mme L : Pff...

Moi : D'autres fonctions ? C'est pas forcément uniquement sur la page de la pathologie, ça peut être... là vous faites ce que vous voulez.

Mme L : Peut-être des conseils pour... de santé vu que c'est une application médicale. Des conseils de santé ça peut être pas mal ! Des rubriques de santé et tout.

Moi : Ouais. C'est-à-dire ? Alors sur quoi à ce moment-là les conseils ?

Mme L (*prend un temps de réflexion*) : Pour une meilleure hygiène de vie et tout, des conseils... Parce que des fois on sait pas si, si on a mal au dos tout... si, s'il faut faire du sport, tout, des petits conseils pour des petites douleurs du quotidien qu'on peut traiter soi-même avec des gestes simples ou une meilleure hygiène de vie.

Moi : Ouais.

Mme L : Ça, ça pourrait être un outil sympa. Une fonction sympa et tout.

Moi : Ok, ouais, effectivement. Et, il y a encore d'autres choses qui vous viennent à l'esprit ?

Mme L : Non, ça me paraît...

Moi : Prenez le temps de réfléchir, on n'est pas dans l'urgence.

Mme L : Si peut-être un, un forum, un tchat avec si on pose des questions quelqu'un qui répond, un professionnel qui puisse y répondre.

Moi : Ouais.

Mme L : Ça, ça pourrait être bien, ça rassure les gens et tout.

Moi : C'est-à-dire vous, vous posez une question et lui, on vous donne la réponse ?

Mme L : C'est ça, ou qui vous dise s'il faut que vous alliez voir un spécialiste ou appeler directement votre médecin pour rassurer ou sinon que c'est pas grave des fois.

Moi : D'accord, donc du coup, il faudrait qu'un professionnel de santé soit rattaché alors à ce moment-là à la gestion du site.

Mme L : C'est ça ! Bah ça serait mieux, ça ferait plus professionnel et ça ferait moins comme certains sites où on a des doutes.

Moi : Ouais, il y a des, vous avez des idées particulières de site, parce que ça revient...

Mme L : Wikipédia, quand on va dessus, on a des doutes.

Moi : D'accord.

Mme L : Et c'est pas le seul où on est pas sûr de la fiabilité.

Moi : Ah ? Vous avez d'autres exemples ?

Mme L : Euh... Docteur machin, il y en a quelques-uns et ça commence par ça et tu te dis c'est un petit peu chelou... Envoyez-nous des photos de vous, tu vois ça tu fais « non, ça c'est de l'arnaque, je vais pas aller sur ce site », on ferme la page.

Moi : D'accord.

Mme L : Il y en a quelques-uns comme ça ils sont un peu bizarre. *(Mme L dit ça en rigolant)*

Moi *(elle m'a communiqué son rire)* : Et du coup, est-ce qu'il y a d'autres choses que vous souhaiteriez voir apparaître ?

Mme L : Euh, non, ça me paraît suffisant, c'est assez complet déjà. Je pense que... pouvoir mettre ses antécédents ça mettrait plus les probabilités de telle ou telle maladie, ça ce serait pas mal. Ça éviterait de, croire qu'on a tout de suite un cancer !

Moi : Et du coup, est-ce qu'il y a d'autres, au point de vue design ou même du point de vue fonctionnalités, complètement différentes, pas forcément liées à une pathologie, est-ce qu'il y a d'autres choses qui vous viennent à l'esprit ?

Mme L : Mettre de la couleur, c'est bien, ça attire l'œil. En fonction des... s'il y a différentes catégories, mettre une couleur par catégorie, c'est plus simple. Que ce soit ludique et facile à utiliser. Parce que toutes les applis ne sont pas facile à utiliser.

Moi : Ouais, vous voulez... Alors qu'est-ce que vous sous-entendez par ludique et facile à utiliser ?

Mme L : Que tout le monde puisse les utiliser sans forcément avoir énormément d'expériences.

Moi : D'accord.

Mme L : Parce que tout le monde est pas habitué à utiliser des applications ou être collé à son smartphone H24, il y en a c'est plus compliqué pour eux.

Moi : D'accord. OK, vous avez des exemples de personnes ou... ?

Mme L : Mon père.

Moi : D'accord.

Mme L : Je suis pas sûre que mon père sache utiliser Google.

Moi : D'accord. Ok.

Mme L : Oui, je suis pas sûre que ça l'intéresse, il va plutôt me regarder en mode « tu veux pas l'utiliser pour moi, je sais pas comment ça marche », « d'accord... oui, non, toi tu vas chez le médecin c'est plus simple ».

Moi : Ok, et, bon... il y a plus rien, d'autres idées qui vous viennent à l'esprit ?

Mme L : Non, c'est tout.

Moi : Si jamais, si maintenant, euh, bon à priori vous attendez, vous l'avez dit que les termes médicaux y soient simplifiés, il y a une raison particulière ou pas à ça ?

Mme L : Bah c'est pas toujours évident de comprendre les termes qu'il faut passer 20 minutes à chercher dans le dictionnaire pour comprendre chaque définition, c'est un peu compliqué.

Moi : Alors c'est le gain de temps qui vous intéresserait ?

Mme L : Ça et des fois, quand on voit des mots assez compliqués, des fois ça peut nous inquiéter.

Moi : Ouais.

Mme L : On pense tout de suite que c'est grave, et en fait pas du tout, c'est juste le terme médical qui est très compliqué.

Moi : Ouais, il y a d'autres raisons du coup à tout ça encore ?

Mme L : Pas vraiment, c'est... ça rassure aussi quand, quand on comprend facilement, ce que c'est et tout, ça crée moins d'inquiétudes.

Moi : D'accord. Donc le maître mot c'est rassurer et inquiétude, quoi.

Mme L : C'est ça.

Moi : Dîtes-moi et dans quelle mesure maintenant, du coup, le fait que cet outil soit mis à jour par des professionnels de santé ça vous influence à priori ?

Mme L : Bah ça serait...

Moi : Est-ce que ça vous influence que ce soit tenu par des professionnels de santé ?

Mme L : Oui, ça c'est sûr, ça rassure plus, on sait que c'est pas... tu vois il y a quelqu'un derrière qui l'a créé, que c'est professionnel.

Moi : Et, maintenant est-ce-que vous pensez que cet outil pourrait être complémentaire à votre médecin, je parle de votre médecin, celui qui vous suit habituellement, le médecin traitant ?

Mme L : Je pense que ça pourrait être pas mal justement, ça pourrait faire un complément et tout.

Moi : Ouais, vous pouvez développer ?

Mme L : Bah si les informations sont partagées et tout, ça pourrait être pas mal et tout.

Moi : C'est-à-dire ? Vous pouvez préciser votre pensée, je suis pas tout à fait sûr de comprendre ?

Mme L : Que le médecin il puisse rajouter des informations ou récupérer des informations, que ce soit un peu comme la carte vitale avec le dossier partagé. Mais après c'est que si le patient le souhaite, s'il le souhaite pas on peut comprendre qu'il ait pas forcément envie d'en parler, mais voilà, ça pourrait être intéressant qu'après le médecin puisse discuter avec son patient : « pourquoi tu as pensé avoir ça ? » ça serait peut-être pas mal de voir avec lui et tout.

Moi : D'accord. Et il y a d'autres raisons pour lesquelles ce serait à ce moment-là complémentaire à votre médecin ?

Mme L : Euh, pas vraiment, j'en vois pas d'autres là.

Moi : Que ce soit, ça peut être avant, après la consultation, pendant ?

Mme L : Si, pendant ça peut être pas mal pour des fois expliquer ce que c'est, par exemple une maladie ou des symptômes, ou tout, ça peut être plus facile pour, je trouve que ça peut être un outil pas mal pour les médecins, pour qu'ils expliquent plus facilement à une personne en face d'eux, ce qu'elles ont parce que des fois... on comprend pas toujours ce qu'ils nous disent.

Moi : D'accord. Ça vous est déjà arrivé, c'est ça ?

Mme L : Oui.

Moi : Donc du coup ça aiderait le médecin à expliquer pendant la consultation ?

Mme L : C'est ça !

Moi : Est-ce qu'il y a d'autres moments où vous pensez que ça pourrait vous aider à ce moment-là ?

Mme L : Euhh. (*Mme L fait une pause pour réfléchir*) Non ça... ça m'a l'air bon... Non ça m'a l'air bon puisque pour les médicaments en général je sais à quoi il servent ou la pharmacienne me réexplique.

Moi : D'accord.

Mme L : Sinon non c'est à peu près tout.

Moi : Et bon du coup est-ce que là au cours de l'entretien il y a d'autres informations qui vous sont venues à l'esprit ou pas ?

Mme L : Non pas vraiment.

Moi : Ou d'autres fonctions que vous auriez souhaité rajouter euh à l'application ? Hésitez pas c'est le moment ou jamais.

Mme L (*semble chercher*) : Si euh peut-être ça pourrait être pas mal parce que ça j'ai déjà eu ce problème-là. Euh... Qu'on puisse... Qu'il y ait un annuaire des spécialistes ou des médecins donc euh... C'est mal de dire ça. (*Mme L rougit et semble gênée*) C'est mal de juger comme ça mais genre avec un avis ! Parce qu'il y a des spécialistes, ils se valent pas tous. En fonction de la ville où on est ou du secteur dans lequel on est.

Moi : Ouais ? (*Pour inciter Mme L à poursuivre*)

Mme L : Comme euh... comme genre... comme pour les hôtels ! Des comparateurs de médecins !

Moi : D'accord ! (*Je rigole à la comparaison de Mme L*)

Mme L : C'est mal de mettre son avis à un médecin ! (*Mme L insiste sur le mot mal et en rigole*) C'est, c'est juger une personne ! Je trouve pas ça très bien mais il y a une part de moi qui a fait l'expérience où je me dis « Il était pas topissime ce médecin ! Il était pas sympa. Pas très pédagogue. » et au final pour sa réponse, elle m'a pas grandement servie.

Moi : Ok d'accord. Donc vous éviter des déconvenues en, en tombant sur le mauvais médecin quoi. Enfin en tout cas, un médecin qui ne vous convient pas.

Mme L : C'est ça.

Moi : Il y a d'autres fonctions du coup ? D'autres choses qui vous viennent à l'esprit ?

Mme L (*réfléchit*) : Non ça me paraît tout.

Moi : Ok. Du coup j'ai juste encore quelques questions complémentaires. Vous pouvez me donner votre âge s'il vous plait ?

Mme L : 24 bientôt 25 dans quelques semaines.

Moi : D'accord. Est-ce que vous avez des enfants ?

Mme L : Non.

Moi : Est-ce que vous vivez milieu rural ou urbain ?

Mme L : Je suis en ville c'est ça le milieu urbain c'est ça ?

Moi : Euh semi rural alors plutôt ? Ou semi... Enfin ça dépend c'est quoi ? C'est quel secteur ?

Mme L : Je vis à Schiltigheim.

Moi : Oui... Oui c'est plutôt urbain. Pour Schiltigheim je dirais. Euh du coup, est-ce que vous avez Internet ?

Mme L : Oui.

Moi : Et dites-moi votre niveau d'étude ? Ou le dernier diplôme que vous avez ?

Mme L : Euh brevet des collèges.

Moi : D'accord. Ben écoutez, merci à vous ! C'est très gentil d'avoir participé hein en tout cas !

Mme L : Il n'y a pas de problème.

Moi : Merci.

VI.4.13 Entretien de M. M

Moi : Alors, dites-moi est-ce que vous pouvez me raconter la dernière fois que vous avez consulté Internet pour une question de santé ?

M. M : Euh... Oula, euh... Ben je pense que c'était pour le corona pour voir un peu tous les symptômes.

Moi : Ouais.

M. M : Euh, ben j'ai lu vite fait une page qui donnait tous les symptômes puis, euh c'était assez clair.

Moi : Ouais.

M. M : C'était sur un site euh gouvernemental.

Moi : D'accord. Vous étiez sur quel site ? Vous savez ?

M. M : Euh... je me souviens plus du tout, il faudrait que je regarde dans l'historique vite fait pour voir. Euh...

Moi : Et, dites-moi voir, les raisons qui vous ont poussé à faire ça, c'était quoi ?

M. M : Euh... Pour être, pour prendre en compte les symptômes directement au cas où je l'ai, vu que j'étais en colocation euh... pour pas contaminer mon coloc euh.

Moi : D'accord ! Ok, et au final du coup, vous avez trouvé la réponse à votre question ?

M. M : Euh, oui je l'ai trouvé et puis bon sur Internet, sur les sites.

Moi : Je pense que c'était les... les informations gouvernementales qui tournent en ce moment.

M. M : Ouais, il y en a pas mal qui tournent.

Moi : Et, dites-moi quand vous faites ces... ces recherches, Internet vous apporte quoi ?

M. M : Euh... Ben déjà, c'est plus rapide, plutôt que d'aller directement chez le médecin euh...

Moi : Ouais, allez-y vous pouvez développer ?

M. M : Il y a peut-être quelques informations fausses hein ! Ça c'est certain mais euh... Plutôt que d'aller au médecin et payer une consultation juste pour... pour demander les symptômes euh...

Moi : C'est une raison financière alors à ce moment-là ?

M. M : Ouais, surtout financière.

Moi : D'accord, est-ce qu'il y a d'autres raisons, d'autres choses que Internet vous apporte dans ces moments-là ?

M. M : Euh... Ben la simplicité, parce que du coup, euh, il y a juste à ouvrir un... une page Internet et à regarder vite fait ce que j'ai besoin donc... ça va assez vite !

Moi : Ok, est-ce qu'il y a encore d'autres choses ?

M. M : Euh, non, pas spécialement.

Moi : Ok et quand vous faites vos recherches, même de manière plus globale pas forcément pour celle-là euh, vous utilisez quel support physique ? Je veux dire, j'entends par là, est-ce que c'est tablette, un dictionnaire, téléphone, ordinateur... ?

M. M : Soit un ordinateur, soit un téléphone.

Moi : Ouais, il y a une raison particulière à ça ou pas ?

M. M : Euh, non, ça dépend de celui que j'ai sous la main. Généralement, je préfère l'ordinateur parce qu'il charge plus vite les pages mais si j'ai que le téléphone ben je prends le téléphone.

Moi : Ok. Et justement, quand vous faites ces recherches, donc de manière assez globale, euh, vous faites comment pour trouver l'information dont vous avez besoin ? Je veux dire la démarche, vous vous y prenez comment ?

M. M : Euh, ben, je tape juste, en fait euh... ce que j'ai besoin, généralement des symptômes pour une maladie, voir si... bon après je l'ai fait juste pour le corona parce que c'était plus simple mais euh... après j'ai pas été voir sur Internet euh pour d'autres maladies...

Moi : Ouais mais... Ce que je veux dire, c'est en fait quand vous, vous aviez votre question, vous vous êtes pris comment pour faire la recherche ? Vous avez fait quoi exactement ?

M. M : Ah, j'ai juste tapé corona virus symptôme, puis j'ai trouvé le site directement.

Moi : D'accord. Ok.

M. M : Ils m'ont envoyé pour les symptômes, les précautions à prendre...

Moi : Et vous avez d'autres méthodes ? C'est... Vous faites la même chose, à chaque fois ou pas ?

M.M : Euh, oui. Je tape en fait ce dont j'ai besoin.

Moi : D'accord. Et du coup, vous choisissez l'information pertinente comment ?

M. M : Euh, je sais pas trop, en fait, je lis, j'ai juste lu ce que ça me disait puis ben... (M. M prend un temps de réflexion avant de répondre). Je retiens un peu bêtement ce que je lis, normalement je cherche à comprendre.

Moi : D'accord. Pas forcément de tri dans l'infor... enfin vous cherchez pas forcément ? Vous prenez la première information qui se présente, c'est ça ?

M. M : Oui, ouais. Un site gouvernemental, je me suis dit qu'il ne devrait pas y avoir trop d'informations fausses.

Moi : Ouais. Et justement, quand vous faites vos recherches, si vous tombez maintenant sur des mots qui sont plutôt compliqués, vous gérez ça comment ?

M. M : Euh... Généralement, j'ouvre une deuxième page Internet pour... (M. M réfléchit) pour trouver un dictionnaire.

Moi : Ouais.

M. M : Pour essayer de comprendre un peu, ce que je lis.

Moi : Ouais, vous avez d'autres... (M. M reprend) Oui, dites-moi.

M. M : Euh non, je cherchais juste le site mais j'ai pas trouvé... sur Internet.

Moi : Ouais, il n'y a pas de soucis. Et dites-moi, vous avez d'autres manières de chercher, de gérer les mots compliqués ou pas ?

M. M : Euh non juste regarder dans le dictionnaire si je comprends pas un terme.

Moi : Ok, donc pas d'autres méthodes, il vous arrive parfois de ne pas chercher ou pas ?

M. M : Euh... Ben si c'est un mot que j'arrive à deviner le sens, je cherche pas et je comprends plus ou moins le sens de la phrase. Et si vraiment il y a un mot qui m'empêche de comprendre toute la phrase là je cherche oui.

Moi : Ok, donc dans tous les cas, vous cherchez s'il y a besoin, s'il y a quelque chose qui vous échappe dans le sens de la phrase quoi.

M. M : Ouais voilà.

Moi : Ok, et maintenant si un outil devait être conçu dans le but justement d'expliquer un peu, certaines maladies ou certains traitements, vous, vous l'imaginerez comment ? Sachant que là vous avez carte blanche, vous faites exactement ce que vous voulez.

M. M : Euh, ben peut-être sous forme d'un site euh, en... où tous les termes médicaux seraient répertoriés, un peu comme un dictionnaire au final mais... (M. M prend un moment de réflexion) vraiment dans le domaine médical. Je pense que ça... ce serait plutôt pratique.

Moi : Ouais, vous pouvez développer ?

M. M : Euh... comment dire... Répertoire par catégories c'est... pour les termes, moi je ne suis pas du tout calé en médecine... Euh, je dirais je sais pas, tout ce qui est des virus, des infections, des... comment dire...

Moi : Oui, prenez votre temps, il n'y a pas de... on n'est pas pressés.

M. M (*réfléchit*) : Ouais. Qu'il y ait plusieurs catégories et où tous les termes sont expliqués de façon plus simple. Parce que c'est vrai que souvent dans le dictionnaire, euh, le terme est expliqué mais avec d'autres mots qu'il faut chercher derrière...

Moi : D'accord.

M. M : Pour bien... pour vraiment comprendre le sens.

Moi : Ok ouais, qui sont eux-mêmes trop compliqués en fait c'est ça ?

M. M : Voilà.

Moi : Ok et du coup, il y a... ça s'agencerait donc comment ? Vous avez les catégories du site, vous naviguez comment par exemple entre ces différentes catégories ? Qu'est-ce que vous souhaiteriez voir apparaître sur ces pages à ce moment-là ?

M. M : Euh, ben peut-être une colonne à... peut-être à gauche de la page ou à droite, pour... pour sélectionner les catégories, les sous-catégories. Et puis euh... et puis arriver sur des listes euh... classées en ordre alphabétique pour les mots en fait comme un dictionnaire.

Moi : Ouais.

M. M (*réfléchit*) : Euh... Je pense que ça serait un bon début...

Moi : Ouais...

M. M (finissant) : ... pour bien comprendre tout ça.

Moi : Et de manière générale est-ce que du coup à ça vous y ajouterez d'autres fonctions ou pas ? Qu'est-ce que vous aimeriez voir d'autre sur ce site à ce moment-là ?

M. M : Bah peut-être tous les... tous les gestes de précaution pour tout ce qui est transmission de virus... Peut-être avoir tous les numéros à disposition, pour euh... pour les urgences, centre antipoison, euh...

Moi : Ouais.

M. M : Et toutes les précautions à prendre.

Moi : Ok, quoi d'autres ?

M. M : Euh... J'avoue que j'ai pas d'autres... j'ai pas vraiment d'autres idées. (M. M rigole)

Moi : C'est n'importe quoi, comme dit c'est tout ce qui vous intéresserait et vous semblerait pertinent d'être compilé ou rassemblé sur ce site quoi.

M. M : Euh... je pense que j'ai tout dit. (*M. M réfléchit*) Faire des fonctions annexes, ce serait plutôt des... des numéros d'urgences, des... et de la prévention (*j'acquiesce*) ! Je pense que ce serait utile.

Moi : Rien d'autre qui vous vienne à l'esprit ?

M. M : Non, là j'ai pas d'autres... d'autres idées.

Moi : Donc là vous m'avez parlé d'un site, mais est-ce que vous envisagez d'autres choses ou c'est uniquement un site Internet à ce moment-là ?

M. M : Euh... ben l'avantage d'un site Internet c'est que ce serait... ce serait potentiellement gratuit, donc tout le monde pourrait euh... pourrait le consulter sans... sans devoir le commander sous forme papier ou aller en librairie, ou au centre médical...

Moi : Hum. Ouais. D'autres choses là où ?

M. M : Euh, non.

Moi : Et dites-moi voir... Bon là vous avez déjà un peu partiellement répondu, vous avez dit que vous vous attendez à ce que les termes médicaux y soient simplifiés, mais il y a une raison particulière à ça ou pas ?

M. M : Euh... Il y a beaucoup de termes médicaux que, personnellement, j'ai... j'ai du mal à comprendre parfois. Donc euh... voilà.

Moi : Ouais et alors... (*M. M reprend*) Oui, dites-moi.

M. M : C'est assez avantageux d'avoir tous les termes médicaux simplifiés pour bien comprendre les explications.

Moi : Ouais, du coup, on garderait quand même les termes médicaux originaux c'est ça ?

M. M : Oui voilà.

Moi : D'accord mais ils seraient du coup simplifiés pour enfin... expliqués avec euh... pour justement avoir la version, la simplification de ce terme quoi ?

M. M : Voilà.

Moi : Ok et sur le site, vous avez une idée de comment ça se présenterait ça ou pas ?

M. M : Euh... Sur euh... (*M. M réfléchit*) Peut-être, soit une liste de terme en fait qui renvoient vers euh... vers une nouvelle page où le terme est expliqué clairement.

Moi : D'accord. Ok, d'autres choses qui vous viennent à l'esprit ?

M. M : Euh non.

Moi : Ok, et de manière générale, euh maintenant si cet outil était mis à jour par des professionnels de santé, dans quelle mesure est-ce que ça vous influencerait ?

M. M : Euh... Je dirais avant de prendre un... de prendre rendez-vous chez un médecin euh, de voir justement là-dessus euh, ce qui est dit. Euh... (*M. M réfléchit*) S'il y a des symptômes, comment dire ? (*M. M semble se plonger dans une intense réflexion*) Si les symptômes n'indiquent rien de grave euh... et que ça... comment dire ? Et que c'est pas vraiment une obligation d'aller chez le médecin, peut-être éviter une consultation...

Moi : Ouais.

M. M : Là encore c'est plutôt économique mais...

Moi : Ok, du coup, ce serait plutôt sur la complémentarité alors avec, par rapport au médecin traitant en fait.

M. M : Voilà.

Moi : Parce que je veux dire, est-ce que maintenant ça vous influencerait négativement, favorablement de savoir que c'est mis à jour par des professionnels de santé ou vous vous en fichez ?

M. M : Bah, ce serait plutôt favorablement puisque pas mal de sites euh, sont totalement faux. *(M. M a un petit rire)*

Moi : Ouais.

M. M : Euh... De là à savoir si ce serait lié par des professionnels de santé, euh... Ben ça donnerait de la crédibilité au site.

Moi : D'accord. Il y a d'autres raisons ou pas pour vous ?

M. M : Euh non pas spécialement.

Moi : Ok. Et du coup, maintenant, par rapport à votre médecin traitant, vous estimeriez alors qu'en fait que cet outil serait complémentaire à votre médecin traitant ou pas ?

M. M : Euh oui, je suppose.

Moi : Ouais. Dans quel sens ?

M. M : Ça serait une alternative au médecin traitant.

Moi : C'est-à-dire, vous pouvez développer ?

M. M : Ben dans le sens où si les symptômes n'indiquent rien de grave, il y a pas vraiment besoin de demander une consultation pour... pour des médicaments et juste attendre que ça passe.

Moi : Ouais il y a... Est-ce qu'il y d'autres choses qui vous viennent à l'esprit ? Enfin d'autres manières dont cet outil pourrait être complémentaire par rapport à votre médecin ?

M. M : Euh... Peut-être pour les médicaments euh... Quand on a toute une panoplie de... de médicaments différents, et on ne sait pas vraiment à quoi ça sert au final dans... dans la précision, de pouvoir voir sur le site euh... les effets du médicament précisément.

Moi : Ouais. Ok. Est-ce qu'il y a encore d'autres choses qui vous viennent à l'esprit ?

M. M : Euh non.

Moi : Est-ce que par exemple, vous pensez qu'il pourrait être complémentaire au cours de la consultation ou après la consultation ?

M. M : Plutôt après du coup justement pour bien comprendre tous les effets des médicaments si les explications du médecin n'ont pas suffi.

Moi : Ouais. D'autres choses ?

M. M : Euh non.

Moi : D'accord. Et bon là maintenant au cours de l'entretien, est-ce qu'il y a d'autres informations qui vous sont venues à l'esprit ? D'autres fonctions que vous auriez aimé rajouter au site ? Que vous aimeriez encore me partager ?

M. M : Euh bah je sais pas si je l'ai dit mais peut-être les symptômes qui renverraient vers euh... en tapant les symptômes sous différentes catégories euh...

Moi : Ouais.

M. M : Il dirait s'il est nécessaire de faire appel à un médecin ou pas.

Moi : D'accord. Ok. Donc ça orienterait en fait ? Le site vous indiquerait s'il est préférable de consulter un médecin ou pas, c'est ça ?

M. M : Voilà.

Moi : D'accord, Ok. Et, est-ce qu'il y a d'autres choses qui vous viennent à l'esprit en plus ?

M. M : Euh là non.

Moi : Ok. Bon j'ai encore quelques petites questions à vous poser. Euh, je peux juste vous demander votre âge ?

M. M : Euh là j'ai 18 ans.

Moi : Ok. Est-ce que vous avez des enfants.

M. M : Non. (*M. M rigole*)

Moi : Vous vivez en milieu rural ou urbain ?

M. M : Euh, rural.

Moi : D'accord, est-ce que vous avez Internet ? Bon à priori oui.

M. M : Oui.

Moi : Quel est votre niveau d'étude ?

M. M : Euh, CAP.

Moi : Ok, bah écoutez, merci à vous d'avoir participé.

M. M : Mais de rien.

VI.4.14 Entretien de M. N

Moi : Alors, est-ce que vous pouvez me raconter la dernière fois que vous avez consulté Internet pour une question de santé, s'il-vous-plait ?

M. N : Oh putain ! La dernière fois que j'ai fait ça ? Ah ben tiens, ben pour le Covid, pour savoir exactement les symptômes, il y a quelques jours, voilà.

Moi : Ouais et vous avez trouvé la réponse à votre question ?

M. N (*en riant*) : J'ai trouvé beaucoup de choses, différentes réponses, c'est n'importe quoi, ça part dans tous les sens, il n'y a pas vraiment de références.

Moi : Ouais.

M. N : De partout, il y a des journaux qui donnent une info d'un côté, il y a un forum qui va donner une autre info et il y a deux trois infos qui se rejoignent mais on ne sait pas vraiment exactement ce qu'il se passe.

Moi : D'accord.

M. N : C'est un peu ça.

Moi : Et vous avez fait cette recherche pour quelle raison à la base ?

M. N : Euh... C'est désert au boulot. Pour quelle recherche ? Euh, ben pour savoir comment... pour la maladie en particulier, comment démarrait la maladie et quels symptômes ça pouvait engendrer, vu que je fais de l'asthme moi et savoir comment je pouvais le soigner moi.

Moi : Ouais. Pour le gérer vous-même quoi ?

M. N : Ouais c'est ça ! Exactement !

Moi : Il y avait d'autres raisons à ça ou pas ?

M. N : En toute logique ça c'est moi, de la curiosité, de savoir comment on se aussi protéger sur ça. Euh... Enfin en parlant du Covid après... est-ce que j'ai d'autres raisons... non !

Moi : Ok.

M. N : Ah si, dernièrement, j'ai regardé parce que ma mère avait une maladie qui est également pas mal, enfin je voulais savoir ce que c'était, c'était assez important.

Moi : Ouais, de quoi ?

M. N : Je sais plus le nom, ça s'appelle... ben BPCO stade 3, voilà.

Moi : D'accord. Ouais effectivement...

M. N (*en m'interrompant*) : Ouais, c'est assez chaud ouais. Là j'ai eu des infos plus claires parce que c'était des sites un peu plus officiels on va dire, et pas des forums, des trucs comme ça ! C'est un truc établi, plus sérieux.

Moi : Ok.

M. N : Voilà.

Moi : Et, du coup Internet vous apporte quoi quand vous faites ces recherches justement pour votre santé ?

M. N : Ah c'est une bonne question ça. Ben déjà de savoir, si faut être plus clair de consulter un médecin, voir si j'ai les symptômes de quelque chose ou avoir des infos. Parce que j'ai pas forcément des potes médecin tout le temps. (*M. N rit*) Ouais, c'est avoir des infos par curiosité et savoir si ça peut s'autodiagnostiquer... enfin s'autotrainer avec un truc basique ou s'il faut vraiment aller plus loin et voir un doc ou un spécialiste.

Moi : Ok, il y a d'autres raisons ou pas ?

M. N : Curiosité, mais ça encore une fois, c'est moi, je suis hyper curieux, de savoir comment ça fonctionne. (*dit M. N en rigolant*)

Moi : Ok, ben je pense que ce n'est pas si mal au final. Et en général, quand vous faites ces recherches, vous vous tournez vers quel support physique ? Je veux dire, j'entends pas la téléphone, ordinateur, tablettes, d'autres choses, papier...

M. N : Bah c'est beaucoup téléphone parce que t'as ça dans la main directement ! C'est souvent téléphone ouais. Les ordinateurs, oui, quand on a un qui est allumé mais sinon c'est le téléphone, on recherche direct, c'est assez rapide.

Moi : D'accord. Ok.

M. N : C'est le même principe que pour mon taf, les gens par rapport à mes photos, c'est le téléphone quoi, ils sont tous... (*M. N cherche les mots*) Il faut que les images marchent sur téléphone.

Moi : Ok, d'autres supports que vous utilisez à ce moment-là ou pas ?

M. N : Euh... je sais pas, j'en ai pas, support papier non parce que j'ai pas d'informations papier, j'ai pas de manuel pour ça donc c'est téléphone et PC tout ça.

Moi : Ok, et quand vous, comment vous faites pour chercher l'information dont vous avez besoin, en général, vous vous y prenez comment quand vous faites votre recherche ?

M. N (*en souriant*) : Google ! Ça marche bien ça en général ! Déjà un moteur de recherche tout simplement, moteur de recherche. Je tape le nom de la maladie ou des symptômes, ce genre de choses, et je regarde où ça peut mener en restant sur des sites fiables on va dire, des sites officiels et pas des forums... (*M. N semble chercher ses mots*) des forums... à la con où tu vas mourir à la fin du forum. (*M. N rit*) Un truc basique. Ou un site de médecine qui parle de sites de médecin, de sites officiels de journaux peut-être encore qui peuvent donner des infos correctes, voilà je m'arrête là.

Moi : Ouais, et du coup, alors, c'était quoi encore un site fiable, vous avez dit donc les sites de journaux c'est ça et quoi d'autre ?

M. N : Un site de... alors je ne connais pas le nom des sites mais tout ce qui est rapport avec des sites d'hôpitaux, médecin, etcetera ou... SAMU aussi qui donne des infos assez correctes.

Moi : Ouais.

M. N : Tout ce qu'on trouve au niveau de la santé, médecin généraux, SAMU etcetera, qui peuvent donner des infos, alors les sites je sais plus les noms mais dès qu'il y a marqué une référence, genre médecin sur la barre de recherche de l'outil, en général, c'est qu'il y a... c'est déjà un peu mieux. Enfin je trouve que c'est mieux !

Moi : D'accord, il y avait d'autres... vous avez d'autres manières de faire ou pas ?

M. N : En recherche ?

Moi : Ouais.

M. N : Hum... j'ai pas regardé s'il y avait des applications, je pense pas, peut-être, ça peut être une idée, mais non...

Moi : Ouais, bon là je parle de vos habitudes.

M. N : Habitude, ouais mais non, c'est vraiment moteur de recherche, à partir du moteur de recherche, je regarde les sources euh, qui peuvent paraître fiables et à partir de là je commence à lire des articles et je recoupe plusieurs sources fiables pour voir si ça correspond au niveau des infos pour essayer de définir quelque chose de correct.

Moi : D'accord. Ok. Et du coup quand vous tombez sur un mot qui est un peu compliqué, vous gérez ça comment ?

M. N : Ah ouais les mots compliqués ça il y en a pas mal aussi. Euh, mots compliqués ça va être ben recherche du mot compliqué de nouveau, donc un dictionnaire de médecine qui peuvent plus ou moins décrire le mot compliqué comme je fais pas mal de recherches en plus par la suite, il faut quand même définir le mot. Le mot là je vais te dire ce que ça veut dire, chercher des mots sur le net, bon là il y a les dictionnaires du coup de médecine qui existent qui sont plus corrects. Donc il va me donner une définition plus ou moins simple hein parce que des fois les définitions, elles t'embrouillent et elles t'emmènent encore sur un autre truc encore un peu plus dur ! (*M. N rit*) Ça dépend de la définition.

Moi : Ouais.

M. N : Il n'y a pas de... (*M. N marque une pause*) à part peut-être par curiosité, je pourrais comprendre la chose mais euh, sur vraiment, chercher l'info, il n'y a pas de site qui simplifie ça on va dire, rien qui simplifie c'est clair.

Moi : Euh j'ai juste, j'ai pas compris, il n'y a pas de site qui quoi ?

M. N : Simplifie le mot, en fait ! Qui donne une définition plus simple alors que c'est des qui vous donnent des définitions ben en médecine encore une fois, avec d'autres termes encore plus durs...

Moi : D'accord, ouais, oui du coup c'est le serpent qui se mord la queue et...

M. N : Des fois ça m'entraîne ça m'a dit ça, l'autre ça. Et des fois les lexiques peuvent donner une simplification du mot et sinon voilà.

Moi : Ok.

M. N : Genre BPCO, j'ai cherché longtemps pour savoir ce que ça voulait dire juste. Ça veut dire quoi ces abréviations à la con ? Bon moi j'ai bien compris par rapport au pulmonaire etcetera... Oui donc le site officiel là c'était que, que des termes assez techniques, et j'ai dû refouiller un peu partout pour comprendre un peu comment ça fonctionnait, la maladie en question.

Moi : D'accord. Ok. Et vous avez d'autres manière du coup de chercher l'information à part chercher dans un dictionnaire médical ?

M. N : Oh, il existe des forums mais j'ai un peu de mal à... (*M. N semble chercher ce qu'il veut dire*) Il y a des gens qui peuvent expliquer sur les forums mais c'est toujours un peu le chou et ils sont jamais trop d'accords. Et... Il y a des trucs de tentés mais moins... moins techniques ! Franchement je trouve pas trop de simplification de la chose.

Moi : Ok.

M. N : Peut-être les sites... si les sites de .gouvernement peut-être des fois qui ont des infos là-dessus, sur... sur certaines maladies qui... en plus simple, voilà.

Moi : Ok. D'autres choses ?

M. N : Non, c'est bon j'ai fait le tour là je pense. Je crois que j'ai fait le tour. (*M. N en rigole*) Ma remarque c'est vraiment ça, barre de recherche, chercher la chose, trouver une définition, si elle est trop complexe, chercher des mots et essayer de recouper tout ça pour avoir quelque chose de conforme. Ouais c'est vrai qu'avec les termes médicaux, c'est pas toujours simple.

Moi : Ouais, non effectivement, ouais. Et du coup maintenant, si un outil devait être conçu dans le but de simplifier, d'expliquer certaines maladies, certains traitements autour d'une maladie, vous comment est-ce que vous l'imagineriez ? Sachant que là, vous avez carte blanche, vous faites ce que vous voulez.

M. N : Carte blanche ? Hum, moi dans l'idée, ce serait vraiment un, soit une application, parce que les applications c'est ce qui fait le plus fonctionner les téléphones maintenant ! Une appli qui permettrait d'avoir, si on marque le nom de la maladie ça donne une définition simple pour que les gens comprennent ou... ou en parallèle de l'application, un site qui serait l'équivalent sur l'ordi pour chercher sur le site, soit dans l'application directement, que tout soit relié là-dessus.

Moi : Hum hum.

M. N : Comme un... un dico simplifié du médical quoi simplement !

Moi : D'accord.

M. N : Ça pourrait être cool, c'est clair ! Mais je sais que les applis c'est ce qui marche pas mal sur les téléphones vu que les gens ils ont tous un téléphone maintenant ouais. Après il faut qu'ils aient envie de télécharger l'appli c'est une chose... Un site ! Je pense qu'un site c'est ce qu'il y a de mieux à mon avis.

Moi : Ouais, vous pouvez développer, le point là où vous disiez euh... les gens ils faut qu'ils aient envie de télécharger l'application. Pourquoi est-ce qu'ils n'auraient pas envie ?

M. N : Euh, parce qu'il y en a qui sont fainéants et qui n'ont pas envie ! (*dit M. N en souriant*) Ça c'est une bonne question euh... Je prends mon cas, généralement, quand je demande de télécharger des choses pour moi, ils sont un peu inquiets, ils savent pas trop les sources d'où ça vient hein ! Il faut vraiment une source sûre, vraiment que la source de base des données soit un site correct. Par exemple, commencer par un site, un site vraiment officiel médical, et de là vous pouvez télécharger notre application pour plus d'informations ! Là ça peut, là les gens ils vont sans problèmes parce que la source de base est correcte. Alors que les données d'une

source lambda, sans officiel derrière, bah les gens ont pas envie de télécharger parce qu'ils ont peur que ce soit des virus.

Moi : D'accord. Ok. Et du coup il y a d'autres fonctions que vous rajouteriez maintenant sur le site, sur l'application ? Parce que là du coup, vous avez votre barre de recherche, vous obtenez une définition des mots simplifiés, est-ce qu'il y a d'autres manières, d'autres fonctions que vous souhaiteriez voir apparaître à ce moment-là ?

M. N : Euh... je pense que en tapant le nom de la maladie, ce que les gens vont chercher en général dans ce nom là, ce sont les signes à côté des mots durs, des mots médicaux qui permettraient d'avoir un lien direct pour lire tout de suite sans quitter la page. Ça pourrait être bien ça, en passant la souris dessus par exemple, il y a une bulle qui apparaît avec le nom, les signes, en gros ce serait... Pour moi si je devais aller sur un site comme ça, je taperais le nom de la maladie, voilà, je chercherais, j'aurais des infos écrites et il y aurait les termes techniques et là le terme en passant soit la souris dessus, il y aurait un petit truc qui s'ouvre en lisant directement pour traduire, (*j'acquiesce*) soit en cliquant un lien mais le problème c'est de rediriger les gens ailleurs, ils aiment pas parce qu'il faut revenir en arrière sur le site.

Moi : D'accord, ouais, oui effectivement ! C'est vrai que ce serait plus fluide comme ça, ouais.

M. N : Voilà, c'est une petite... une petite pop-up qui débarque en passant la souris dessus, un petit encadré qui débarque avec lequel ça peut être pratique ou alors un... un... un petit encadré sur le côté, comment dire... un espace sur le côté qui listerait chaque mot, ça peut être faisable aussi. Je pense que la mieux ce serait la pop-up en passant la souris dessus qui donne la définition.

Moi : D'accord. Et du coup, est-ce que bon, voilà je vais chercher mais est-ce qu'il y a encore d'autres fonctions qui vous viennent à l'esprit ? D'autres choses que vous aimeriez voir ? Là, là comme dit vous avez vraiment aucune limite hein.

M. N : Ouais, bah des... je dirais bien des images, ou des choses plus techniques pour certains pour savoir à quoi ressemble tel microbe ou la bactérie ou le virus. Et d'imager la chose, ça peut-être pas mal aussi pour comprendre. Et en fonction de la maladie peut-être, pas un traitement mais... des conseils à suivre pour éviter, pour éviter... ou alors cette maladie cherchez pas, allez voir le médecin ou alors celle-ci, si vous restez chez vous ça va aller, enfin je sais pas trop... je suis pas doc... Mais voilà peut-être une consigne à la suite de ça pour expliquer ce que c'est ou la marche à suivre.

Moi : Ouais, ok.

M. N : Après ça dépend de ce que je recherche, si vraiment je vais là-dessus je veux savoir, un terme technique, je veux le comprendre tout de suite et continuer ma lecture et savoir ce que je dois faire après, c'est vraiment l'idée !

Moi : D'accord. Et d'autres choses encore qui vous viennent à l'esprit ?

M. N : Euh, si des fois ça arrive aussi qu'il y ait une maladie, qu'il y ait plusieurs pathologies et que du coup, on sache pas exactement ce que ça peut être, et peut-être les recouper avec

l'autre en disant peut-être celle-ci c'est peut-être celle-ci au final, peut-être, enfin les symptômes sont des fois identiques avec plusieurs maladies...

Moi : Ouais.

M. N : Ou interchangeable, nous on peut se gourer en pensant que c'est celle-ci. Et peut-être, définir les symptômes de chaque truc et dire peut-être que ces symptômes que vous tapez là... Ah tiens ! (*Il écarquille les yeux comme si une idée venait de lui venir.*) Rechercher par symptôme ça peut donner un listing des choses peut-être.

Moi : Ouais. Ok. Super ! Et alors, il y a d'autres choses qui vous viennent à l'esprit ? C'est-à-dire du coup, vous obtenez... vous tapez vos symptômes, vous obtenez une liste de résultats...

M. N : C'est ça ouais !

Moi (*je poursuis*) : Et en fait, si j'ai bien compris, l'idée, c'est d'avoir un ordre de probabilité en fait, si j'ai bien compris.

M. N : C'est ça, en rentrant plusieurs symptômes, ça peut être plutôt cette maladie-là et voir ce que c'est peut-être par la suite, ça peut être pas mal déjà.

Moi : Ok, est-ce qu'il y a encore d'autres choses qui vous viennent à l'esprit ?

M. N : Euh, c'est pas mal là, c'est pas mal détaillé.

Moi : Non, je sais, je sais, je creuse un peu mais c'est mon travail.

M. N : Ouais mais je pense que si déjà... dans l'idée, ça simplifierait les choses, soit recherche par symptôme soit recherche par nom et à partir de là ouais... donner des pourcentage de chance, ouais ça peut être bien, ça peut être plus, mais bon après il faut pas faire peur aux gens mais il faut être dans le vrai, voilà quoi.

Moi : D'accord. Et bon, vous m'avez déjà dit que vous souhaiteriez que les termes médicaux y soient simplifiés, pour vous il y a une raison particulière à ça ou pas ?

M. N : Euh, clairement, ben pour moi, c'est surtout parce que c'est... ça fait beaucoup de choses à apprendre, on n'est pas dans la médecine, c'est... vous qui êtes bien placé pour ça, vous vous doutez qu'il y a quand même pas mal de termes. Ouais pour simplifier simplement la lecture du... du symptôme et pas faire peur parce que les termes médicaux font peur aux gens. Moi ça me fait pas peur parce que voilà je suis assez terre à terre mais certains termes médical peuvent faire vachement peur et peut-être en simplifiant ou en mettant des mots moins durs ça peut peut-être simplifier la chose auprès des gens... La lecture ou le fait qu'ils acceptent ce qu'ils ont ou voilà.

Moi : Ok.

M. N : C'est vrai qu'un terme médical ça fait peur. Beaucoup de gens ont peur de certains termes parce qu'ils ne les comprennent pas.

Moi : D'accord. Ok, l'idée est de rassurer alors à ce moment-là, en ayant la compréhension autour d'une pathologie.

M. N : ...(*conversation indistincte*)

Moi : J'ai pas compris, euh désolé, ça a sauté.

M. N : Ah, c'est peut-être mon micro qui est bloqué. Sans minimiser la chose quoi ! Pas non plus faire croire que tout va bien. (*M. N rit*)

Moi : Ok, oui, non d'accord, oui bien évidemment. (*il m'a communiqué son rire*)

M. N : Ouais, je pense que c'est bon, c'est vraiment l'idée.

Moi : Et, maintenant, dans quelle mesure, le fait que ce soit mis à jour par des professionnels de santé ça vous influencerait c'est-à-dire est-ce positivement, négativement, vous vous en fichez pour vous ça ne change rien ?

M. N : Les mises à jour de... bah si on voit que le site a été mis jour parce qu'il y a forcément un endroit pour dire qu'il y a eu mise à jour à telle date, par un organisme ou j'en sais rien qui permettrait d'officialiser la chose. Ça permettrait de se dire que ouais, c'est effectivement, c'est à jour et c'est pas une info qui date d'il y a 10 ans parce que les méthodes de soins ne sont pas les mêmes donc, donc on peut se dire que c'est à jour et qu'on pourrait suivre le site.

Moi : Ok.

M. N : Parce qu'il y a des forums on peut aller dessus, c'est marqué 2006, on lit le truc et c'est plus du tout les mêmes façons de soigner, plus du tout les mêmes médicaments, voilà. C'est important.

Moi : Ouais, et du coup, ça peut être tenu par n'importe... grosso modo par contre le fait que ce soit tenu par des professionnels de santé, pour vous ça change pas forcément quelque chose quoi, c'est, c'est, faut que ce soit juste un organisme officiel ?

M. N : Ouais, un organisme officiel ou un docteur en lui-même, tout simplement, parce que... Un docteur ouais, c'est agréé forcément, oui, officiel c'est mieux. Enfin je sais pas trop comment expliquer... Enfin-moi si je vais sur le site, que c'est un truc officiel, je suis rassuré tout de suite parce que je me dis que ça va pas être des conneries qui vont être écrites tout simplement. Voilà.

Moi : Ok. Et maintenant est-ce que vous pensez que cet outil pourrait être complémentaire à votre médecin traitant ou pas ? Je parle de celui qui vous suit habituellement ?

M. N : Bonne question ça ! Si c'est lui qui l'utilise ou si c'est nous qui débarquons avec la fiche pour aller le voir ?

Moi : Ben c'est-à-dire, est-ce que vous pensez que dans la relation entre vous et votre médecin habituel ça peut avoir une utilité en fait ?

M. N : Bah si le médecin, enfin si on a consulté le site, que les sources sont bonnes et qu'on va voir le médecin en disant « voilà je suis allée voir le site machin, je donne les références, j'ai les symptômes là. Est-ce que ça peut correspondre ? ». Ça peut peut-être aider la démarche du médecin à aller plus vite dans son diagnostic je pense. Que de devoir tout réexpliquer de nouveau.

Moi : Ouais.

M. N : Après bon, les personnes sont pas forcément sûres mais au moins ça permettrait déjà peut-être de guider un peu le médecin dans les symptômes qu'elle aurait décrite et la personne aurait le temps de chercher ses symptômes parce que devant le doc, le temps de retrouver ses symptômes, on perd un peu de temps en consultation. Ça peut être une idée.

Moi : Est-ce qu'il y a d'autres raisons ou d'autres choses pour laquelle ce serait complémentaires ? Que ce soit avant, pendant, après la consultation ?

M. N : A voir si le site va plus loin aussi. Je sais pas s'il pourrait être relié à des médecins traitants mais ce serait très compliqué. Non je pense que basiquement ça peut être... la personne aurait eu le temps de chercher ses symptômes et avoir des idées sur ce qu'elle a je pense. Juste apporter des idées au doc et voir si le docteur fait en fonction de ça.

Moi : D'accord et vous pouvez juste revenir sur l'idée là où vous disiez être relié au médecin traitant ?

M. N : Bah là ça va être complexe mais dans l'idée si ben... Comment dire ? Ouais ce serait réfléchir à l'idée à ce stade mais euh... je sais pas si les maladies ou autres sont classés par codes chez vous. Je sais pas s'il y a des codes de maladies ou des chiffres comme ça qui peuvent être générés et si la personne tape ces recherches et donne un listing de noms ou autre et ça pourrait être envoyé au médecin traitant directement. Ce serait compliqué je pense à gérer ça. Ou peut-être faire un référencement...

Moi : Mais... C'est-à-dire ? Il recevrait tout ce que vous avez cherché en fait ?

M. N : Non, non, ce serait pas bon ça, je pense que...

Moi : Ou ce serait juste qu'il ait déjà une idée de ce que vous avez en fonction des symptômes que vous avez, c'est ça ?

M. N : Ben que la personne qui consulte puisse envoyer à son médecin via je pense un lien les symptômes comme ça le médecin, il les reçoit peut-être sur une boîte mail, je sais pas, ou autre qui permettrait de lire directement tous les symptômes qu'il a reçu juste avant que la personne arrive en consultation, ça pourrait être...

Moi : Ouais.

M. N : Ou bien peut-être tout simplement des noms de maladie ou autres, les symptômes sont peut-être un peu plus simple pour un docteur. Ça peut être une idée je pense aussi.

Moi : D'accord, ouais.

M. N : Et ça simplifie là aussi le fait d'aller sur le site, voilà je tape, j'ai des symptômes là, ça me donne la maladie là, ben on envoie un mail au docteur « bah j'ai ça, je vais venir consulter, ça peut peut-être vous aider à la consultation et anticiper la chose ».

Moi : Ouais, c'est vrai que ce serait une idée, ouais. Et je voulais vous demander, là maintenant est-ce que au cours de l'entretien, il y a d'autres informations qui vous sont venues à l'esprit, d'autres fonctions que vous auriez souhaité rajouter ou pas ?

M. N : Euh... Je pense pas... Le site, l'orientation s'il faut aller voir un docteur, un spécialiste d'urgence ou ce genre de chose peut-être, parce que les gens partent un peu vite aux urgences pour rien. Peut-être définir les lieux où ils doivent aller.

Moi : D'accord. Ok. L'orientation vers un médecin quoi.

M. N : Ouais, l'orientation du bon médecin, et de pas encombrer pour rien. Pour moi ça permettrait voilà symptômes machin, ben aller consulter machin ok, je dois aller faire ça, ça m'évite de réfléchir.

Moi : Ok, d'autres choses encore qui vous viennent à l'esprit ?

M. N : Je pense que c'est pas mal, j'ai déjà sorti toutes mes idées.

Moi : Bon, j'ai juste encore quelques questions, mais c'est purement, voilà technique hein. Vous pouvez me donner votre âge s'il-vous-plaît ?

M. N : 29

Moi : Est-ce que vous avez des enfants ?

M. N (*en riant*) : Non. Pas que je sache !

Moi : Est-ce que vous vivez en milieu rural ou urbain ?

M. N : Euh, c'est urbain ici quand même... Saint-Dizier, 30 000 ouais c'est urbain.

Moi : Est-ce que vous avez Internet ? A priori oui.

M. N : Je pense.

Moi : Et votre niveau d'études s'il-vous-plaît, enfin le dernier diplôme que vous avez obtenu ?

M. N : Le bac.

Moi : Ok, ben merci à vous, c'est très gentil d'avoir participé.

M. N : Ben de rien.

VII. Bibliographie

1. Allen DJ, Heyrman PJ. Les définitions européennes des caractéristiques de la discipline de médecine générale, du rôle de médecin généraliste et une description des compétences fondamentales du médecin généraliste - médecin de famille. 2002. :52.
2. Cisco Annual Internet Report - Cisco Annual Internet Report (2018–2023) White Paper [En ligne]. Disponible sur: <https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/executive-perspectives/annual-internet-report/white-paper-c11-741490.html> . Consulté le 23 avril 2020.
3. Arcep. Baromètre du numérique 2019. [En ligne] Disponible sur: https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-num-2019.pdf Consulté le 30 janvier 2020.
4. Accès et utilisation de l'internet dans l'Union européenne en 2018 | Insee [En ligne]. Disponible sur: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2385835> . Consulté le 27 avril 2020.
5. L'internet de plus en plus prisé, l'internaute de plus en plus mobile - Insee Première - 1452 [En ligne]. Disponible sur: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1281312> . Consulté le 30 janvier 2019.
6. Deux ménages sur trois disposent d'internet chez eux - Insee Première - 1340 [En ligne]. Disponible sur: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1281218> . Consulté le 23 avril 2020.
7. Service de qualité de l'information médicale (HAS). Le patient internaute (revue de la littérature) [En ligne]. 2007 Disponible sur: https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/patient_internaute_revue_litterature.pdf . Consulté le 25 août 2018.
8. Soot LC, Moneta GL, Edwards JM. Vascular surgery and the Internet: A poor source of patient-oriented information. J Vasc Surg. 1 juill 1999;30(1):84-91.

9. Eysenbach G, Diepgen TL. Towards quality management of medical information on the internet: evaluation, labelling, and filtering of information. *BMJ*. 28 nov 1998;317(7171):1496-502.
10. McClung HJ, Murray RD, Heitlinger LA. The Internet as a Source for Current Patient Information. *Pediatrics*. 1 juin 1998;101(6):e2-e2.
11. Impicciatore P, Pandolfini C, Casella N, Bonati M. Reliability of health information for the public on the World Wide Web: systematic survey of advice on managing fever in children at home. *BMJ*. 28 juin 1997;314(7098):1875-9.
12. Romeyer H. La santé en ligne. Des enjeux au-delà de l'information. *Commun Inf Médias Théories Prat* [En ligne]. 23 févr 2012;(Vol. 30/1). Disponible sur : <http://journals.openedition.org/communication/2915> . Consulté le 17 juillet 2019.
13. Hargrave D, Bartels U, Lau L, Esquembre C, Bouffet É. Évaluation de la qualité de l'information médicale francophone accessible au public sur internet : application aux tumeurs cérébrales de l'enfant. *Bull Cancer (Paris)*. 1 juill 2003;90(7):650-5.
14. Lévêque M, Dimitriu C, Gustin T, Jamart J, Gilliard C, Bojanowski MW. Évaluation de l'information sur Internet destinée aux patients francophones en neuro-oncologie. *Neurochirurgie*. nov 2007;53(5):343-55.
15. Silberg WM, Lundberg GD, Musacchio RA. Assessing, Controlling, and Assuring the Quality of Medical Information on the Internet: Caveant Lector et Viewor—Let the Reader and Viewer Beware. *JAMA*. 16 avr 1997;277(15):1244-5.
16. Lau L, Hargrave DR, Bartels U, Esquembre C, Bouffet E. Childhood brain tumour information on the Internet in the Chinese language. *Childs Nerv Syst*. 1 avr 2006;22(4):346-51.
17. Bartels U, Hargrave D, Lau L, Esquembre C, Humpl T, Bouffet E. [Analysis of paediatric neuro-oncological information on the Internet in German language]. *Klin Padiatr*. 2003;215(6):352-7.

18. Mocnik A-M, Moulin Ph. Évaluation des sites francophones spécialisés dans l'obésité accessibles au public. Cah Nutr Diététique. 1 nov 2004;39(5):340-8.
19. Dumont F. Impact d'Internet sur la relation médecin-patient en médecine générale du point de vue du patient : étude observationnelle descriptive et analytique auprès de 1521 patients. 2013;112.
20. Vers une meilleure intégration d'Internet à la relation médecins-patients | Conseil National de l'Ordre des Médecins [En ligne]. Disponible sur : <https://www.conseil-national.medecin.fr/article/vers-une-meilleure-integration-d%E2%80%99internet-la-relation-medecins-patients-982> . Consulté le 18 décembre 2018.
21. Bianco A, Zucco R, Nobile CGA, Pileggi C, Pavia M. Parents Seeking Health-Related Information on the Internet: Cross-Sectional Study. J Med Internet Res [En ligne]. 18 sept 2013;15(9). Disponible sur : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3785974/> . Consulté le 17 avril 2020.
22. FULCONIS (Samuel), FULCONIS (Samuel). Le patient internaute et la relation médecin-malade : approche qualitative. 2009.
23. Troalen Romain. Le site Internet du médecin généraliste : point de vue des patients. Enquête auprès des patients d'Ile de France [En ligne]. Université Pierre et Marie Curie (Paris). UFR de médecine Pierre et Marie Curie; 2009. Disponible sur : http://www.cmge-upmc.org/IMG/pdf/troalen_these_internet.pdf . Consulté le 18 avril 2020.
24. Renahy E. WHIST, Enquête web sur les habitudes de recherche d'informations liées à la santé sur Internet. :20.
25. Déontologie médicale sur le web : Le CNOM publie un Livre Blanc pour accompagner les médecins dans le développement de leur usage d'Internet | Conseil National de l'Ordre des Médecins [En ligne]. Disponible sur : <https://www.conseil->

national.medecin.fr/article/deontologie-medecale-sur-le-web-le-cnom-publie-un-livre-blanc-pour-accompagner-les-medecins-dans-le-1154 . Consulté le 30 janvier 2019.

26. Diaz JA, Sciamanna CN, Evangelou E, Stamp MJ, Ferguson T. BRIEF REPORT: What Types of Internet Guidance Do Patients Want from Their Physicians? *J Gen Intern Med.* août 2005;20(8):683-5.

27. Kind T, Huang ZJ, Farr D, Pomerantz KL. Internet and computer access and use for health information in an underserved community. *Ambul Pediatr Off J Ambul Pediatr Assoc.* avr 2005;5(2):117-21.

28. Ricard J-D, Lejoyeux M, El-Ghoneimi A, Matheron S, Maillard D, Crickx B, et al. Utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication par les étudiants en médecine. Enquête de pratique et mise en situation. *Pédagogie Médicale.* mai 2005;6(2):112-22.

29. Stellefson M, Hanik B, Chaney B, Chaney D, Tennant B, Chavarria EA. eHealth Literacy Among College Students: A Systematic Review With Implications for eHealth Education. *J Med Internet Res* [En ligne]. 1 déc 2011;13(4). Disponible sur : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3278088/> . Consulté le 17 avril 2020.

30. Becmeur F, Kirch M, Marescaux J, Mutter D. Utilisation des techniques de l'information et de la communication par les étudiants en quatrième année d'études de médecine à la faculté de Strasbourg (France). Evolution sur quatre promotions. *Pédagogie Médicale.* févr 2006;7(1):43-52.

31. Reding R, Deneff J-F, Parmentier P, Lebrun M. Accès, compétences et opinions des étudiants en médecine vis-à-vis des technologies de l'information et de la communication. *Pédagogie Médicale.* 2(4):242-9.

32. Zumstein C, Kam C, Borgne PL, Lefebvre F, Leveque M, Vidailhet P. Étudiants en médecine et Internet : quelles pratiques de recherche et comment les améliorer ? *Pédagogie Médicale*. 1 mai 2017;18(2):65-81.
33. HONcode : Collaboration Haute Autorité de Santé - HON [En ligne]. Disponible sur: https://www.hon.ch/HONcode/HAS/collaboration_press_f.html . Consulté le 27 avril 2020.
34. Vers une évolution de la certification des sites santé [En ligne]. Haute Autorité de Santé. Disponible sur : https://www.has-sante.fr/jcms/c_1590507/fr/vers-une-evolution-de-la-certification-des-sites-sante . Consulté le 23 avril 2020.
35. Daphné Dubois Bouchez. Relation médecin-malade : impact de l'accès du patient à l'information médicale sur Internet [Thèse de doctorat]. [Val de Marne]: Paris 12; 2011.
36. HILD. AVIS de Naissance de la plateforme KATLA [En ligne]. DMG Strasbourg. 2017 [cité 27 avr 2020]. Disponible sur : <http://mediamed.unistra.fr/dmg/avis-de-naissance-de-la-plateforme-katla/> . Consulté le 27 avril 2020.
37. Salo D, Perez C, Lavery R, Malankar A, Borenstein M, Bernstein S. Patient education and the internet: do patients want us to provide them with medical web sites to learn more about their medical problems? *J Emerg Med*. 1 avr 2004;26(3):293-300.
38. Birchley D, Pullan R, DeFriend D. Patient attitudes to the Internet and analysis of the potential role of a dedicated colorectal website -a prospective study. *Ann R Coll Surg Engl*. nov 2003;85(6):398-401.
39. Aubin-Auger I, Mercier A, Baumann L, Lehr-Drylewicz A-M, Imbert P. Introduction à la recherche qualitative. 19:4.
40. Frappé P. Initiation à la recherche. 2018. 224 p.
41. Gedda M. Traduction française des lignes directrices COREQ pour l'écriture et la lecture des rapports de recherche qualitative. *Kinésithérapie Rev*. janv 2015;15(157):50-4.
42. Maginot H. Médecins blogueurs: une évolution nécessaire? :233.

43. Santé des étudiants et jeunes médecins : des résultats inquiétants [En ligne]. Conseil National de l'Ordre des Médecins. 2019. Disponible sur : <https://www.conseil-national.medecin.fr/publications/communiqués-presse/santé-etudiants-jeunes-medecins-resultats-inquietants-0> . Consulté le 6 janvier 2020.
44. BAHOUAYILA B. Cours de pratique des enquêtes [En ligne]. Congo - Brazzaville; 2016. Disponible sur : <https://hal.archives-ouvertes.fr/ce1-01317629> . Consulté le 6 janvier 2020.
45. Pelaccia T, Paillé P. La recherche qualitative en pédagogie médicale : histoire, pratique et légitimité. *Pédagogie Médicale*. avr 2011;12(3):179-92.
46. Paillé P. Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales. Paris; 54-55; 101-102; 184-190; 266-267 p.
47. Glaser BG, Strauss AL. *Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Routledge; 2017. 282 p.
48. Beaugrand JP. *Démarche scientifique et cycle de la recherche*. 1988.
49. Giezendanner FD. Enquêtes : Principaux biais dans la formulation des questions - Ici et Là [En ligne]. 2018. Disponible sur : <http://icietla-ge.ch/voir2/spip.php?article244> . Consulté le 17 juin 2020.
50. HAS. Evaluation de la qualité des sites e-santé et de la qualité de l'information de santé diffusée sur Internet (Revue de la littérature des outils d'évaluation) [En ligne]. 2007. Disponible sur : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/evaluation_qualite_site_sante_internet.pdf . Consulté le 18 avril 2020.
51. Bichakjian CK, Schwartz JL, Wang TS, Hall JM, Johnson TM, Biermann JS. Melanoma Information on the Internet: Often Incomplete—A Public Health Opportunity? *J Clin Oncol*

[En ligne]. 21 sept 2016. Disponible sur : <http://ascopubs.org/doi/abs/10.1200/JCO.2002.20.1.134> . Consulté le 18 décembre 2018.

52. Evrard A-S, Guertin L, Remacle M, Jamart J, Lévêque M. Information Internet en langue française en oncologie ORL. *Ann Otolaryngol Chir Cervico-Faciale*. 1 juin 2009;126(3):99-111.

53. Ollat D, Marchaland J-P, Mathieu L, Bajard X, Barbier O, Versier G. Qualité de l'information médicale sur Internet : que faut-il en penser ? Que répondre aux interrogations de vos patients ? *Rev Chir Orthopédique Traumatol*. mai 2009;95(3):258-64.

54. Douteau S. Impact de la littératie en santé sur la relation médecin-malade: revue de la littérature. :99.

55. Berkman ND, Sheridan SL, Donahue KE, Halpern DJ, Crotty K. Low Health Literacy and Health Outcomes: An Updated Systematic Review. *Ann Intern Med*. 19 juill 2011;155(2):97.

56. Lacoste-Vaysse G. La protection des données de santé à caractère personnel : pour la reconnaissance des droits du patient [En ligne] [These de doctorat]. Toulouse 1; 2016. Disponible sur : <http://www.theses.fr/2016TOU10047> . Consulté le 17 juin 2020.

57. Agence française de la santé numérique. Etude comparative sur le développement de la télémédecine à l'international [En ligne]. 2019. Disponible sur : https://esante.gouv.fr/sites/default/files/media_entity/documents/ASIP_TLM_Etude_comparative_developpement_telemedecine_international_VF2.pdf . Consulté le 24 juillet 2020.

58. ameli.fr - Croissance record du recours à la téléconsultation en mars [En ligne]. Disponible sur : <https://www.ameli.fr/espace-presse/communiqués-et-dossiers-de-presse/les-derniers-communiqués-de-la-caisse-nationale/detail-d-un-communiqué/3881.php> . Consulté le 24 juillet 2020.

59. Plus de 8 millions de DMP désormais ouverts [En ligne]. Disponible sur : <https://www.ameli.fr/medecin/actualites/plus-de-8-millions-de-dmp-desormais-ouverts> . Consulté le 25 juillet 2020.
60. de Lusignan S, Ross P, Shifrin M, Hercigonja-Szekeres M, Séroussi B. Comparison of Approaches to Providing Patients Access to Summary Care Records Across Old and New Europe: An Exploration of Facilitators and Barriers to Implementation. *Stud Health Technol Inform.* 7 août 2013;192:397-401.
61. Criminisi A. Machine learning for medical images analysis. *Med Image Anal.* 1 oct 2016;33:91-3.
62. Mookiah MRK, Acharya UR, Chua CK, Lim CM, Ng EYK, Laude A. Computer-aided diagnosis of diabetic retinopathy: A review. *Comput Biol Med.* déc 2013;43(12):2136-55.
63. Gulshan V, Peng L, Coram M, Stumpe MC, Wu D, Narayanaswamy A, et al. Development and Validation of a Deep Learning Algorithm for Detection of Diabetic Retinopathy in Retinal Fundus Photographs. *JAMA.* 13 déc 2016;316(22):2402.

VIII. Attestation sur l'honneur concernant le plagiat

Université

de Strasbourg

Faculté
de médecine**DECLARATION SUR L'HONNEUR***Document avec signature originale devant être joint :*

- à votre mémoire de D.E.S.
- à votre dossier de demande de soutenance de thèse

Nom : EICHHAMMERPrénom : NIELS

Ayant été informé(e) qu'en m'appropriant tout ou partie d'une œuvre pour l'intégrer dans mon propre mémoire de spécialité ou dans mon mémoire de thèse de docteur en médecine, je me rendrais coupable d'un délit de contrefaçon au sens de l'article L335-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle et que ce délit était constitutif d'une fraude pouvant donner lieu à des poursuites pénales conformément à la loi du 23 décembre 1901 dite de répression des fraudes dans les examens et concours publics.

Ayant été avisé(e) que le président de l'université sera informé de cette tentative de fraude ou de plagiat, afin qu'il saisisse la juridiction disciplinaire compétente.

Ayant été informé(e) qu'en cas de plagiat, la soutenance du mémoire de spécialité et/ou de la thèse de médecine sera alors automatiquement annulée, dans l'attente de la décision que prendra la juridiction disciplinaire de l'université

J'atteste sur l'honneur

Ne pas avoir reproduit dans mes documents tout ou partie d'œuvre(s) déjà existante(s), à l'exception de quelques brèves citations dans le texte, mises entre guillemets et référencées dans la bibliographie de mon mémoire.

A écrire à la main : « J'atteste sur l'honneur avoir connaissance des suites disciplinaires ou pénales que j'encours en cas de déclaration erronée ou incomplète ».

J'atteste sur l'honneur avoir connaissance des suites disciplinaires ou pénales que j'encours en cas de déclaration erronée ou incomplète.

Signature originale :

A STRASBOURG, le 04/01/21

Photocopie de cette déclaration devant être annexée en dernière page de votre mémoire de D.E.S. ou de Thèse.