

Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle

Emmanuelle Simon, Brigitte Simonnot

► **To cite this version:**

Emmanuelle Simon, Brigitte Simonnot. Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle . Angelica Helena Marinescu; Alexandra Gabriela Constantinescu. Anthropologie/y & Communication. Intersections, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest pp.183-196, 2016, 978-606-16-0706-8 <<http://editura-unibuc.ro/magazin/anthropologiey-communication-intersections/#prettyPhoto>>. <hal-01322229>

HAL Id: hal-01322229

<https://hal.univ-lorraine.fr/hal-01322229>

Submitted on 26 May 2016

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologiques et communicationnelles

Emmanuelle Simon¹, Brigitte Simonnot²

1. Introduction

1.1 Présentation de la recherche

La réflexion que nous proposons a démarré dans le cadre d'un projet qui portait sur l'infertilité et le recours à l'Assistance Médicale à la Procréation dans le contexte de la mondialisation à Pretoria, Douala, Lomé et Paris³. Il s'agissait d'étudier le recours aux biotechnologies dans le cas de l'assistance médicale à la procréation (AMP) dans plusieurs pays d'Afrique, dans un contexte où la stérilité suscite une forte demande de soins. En moyenne, le pourcentage de couples souffrant de stérilité en Afrique varie entre 15% et 30%, comparé à 5% à 10% dans les pays développés (Okonofua, 2003 ; Daar, 2002). Ceci s'explique notamment par la forte prévalence dans les pays des Suds de formes de stérilité dites « évitables » (La Rochebrochard, 2003). Il s'agit de stérilités dues à des affections sexuellement transmissibles ou encore à des infections post-partum ou post-avortement. Les taux de stérilité sont donc importants dans ces pays et les conséquences sociales pénalisent dramatiquement les femmes. La prise en charge médicale y est surtout le fait de cliniques privées dont les tarifs limitent l'accès aux technologies reproductives aux personnes des classes moyennes supérieures voire aisées. Cette technologie reste encore relativement peu accessible localement, ce qui conduit certains couples à se déplacer à l'étranger (en Afrique ou en Europe). Le projet se propose d'analyser ces phénomènes de migration sanitaire mais aussi de circulation de l'information sur les traitements de l'infécondité en tenant compte de l'échelle locale et d'un espace global que les technologies de l'information et de la communication (TIC) et notamment l'internet contribuent à élargir. C'est cette dimension communicationnelle

¹ Ingénieur de recherche, docteur en anthropologie, membre du Centre de recherche sur les médiations (CREM), Université de Lorraine.

² Professeur en sciences de l'information et de la communication, membre du CREM, Université de Lorraine.

³ Ce projet coordonné par Doris Bonnet associait des chercheurs en anthropologie et en sciences de l'information et de la communication de quatre unités : CEPED, CEAM, CEMAF, CREM. Il a été financé par l'agence nationale de la recherche (ANR) entre 2010 et 2014.

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.

et informationnelle du projet qui concernait plus particulièrement les chercheurs de notre équipe : nous avons étudié le rôle de l'internet et du web dans la diffusion de cette technologie sur le continent et dans les mobilités et migrations sanitaires pour bénéficier de cette dernière. Nous avons analysé, d'une part, la manière dont l'information sur les techniques d'AMP est présentée en ligne et dont sont appropriées localement ces nouvelles technologies dans le secteur de la communication et, d'autre part, les pratiques informationnelles des personnes sur ces questions, leurs recherches d'information sur l'infertilité et ses remèdes ainsi que les interférences possibles de ces informations avec la prise en charge médicale ou encore dans le cadre de la relation patient-médecin.

1.2 TIC et santé

Les usages sociaux du web en lien avec les questions de santé sont largement sous-documentés dans les pays du continent africain. Des travaux émergent sur les liens entre TIC et santé au Sud (notamment sur les applications mobiles de santé et les usages sanitaires de la téléphonie mobile : Al Dahdah, 2014 ; Hampshire, 2014) mais la littérature existante – en anthropologie, en sociologie ou en sciences de l'information et la communication (SIC) – concerne surtout des pays nord-américains ou européens. Les études menées principalement en Europe, en Amérique du Nord voire en Australie ont décrit la multiplication des instances de production de l'information médicale sur le web ayant pour corollaire sa privatisation. De nombreux sites web échappent au secteur biomédical et scientifique : laboratoires, assurances, associations de malades, etc. (Romeyer, 2008 ; Touboul, Vercher, 2008). Les chercheurs se sont ainsi intéressés à la qualité et au statut de l'information obtenue, à sa pertinence et la capacité des malades à l'interpréter (Fox & Fallows, 2003 ; Romeyer, 2008 ; Méadel, 2014).

Les forums en ligne sont aussi mobilisés sur les questions de santé, selon deux modalités principales : 1) des forums où il est possible d'échanger avec des praticiens pour s'informer et obtenir des conseils, 2) des forums d'échange entre patients ou personnes concernées. Les analyses du recours à ces forums convergent sur le fait qu'ils permettent de former des groupes de soutien. En effet, ils offrent la possibilité d'entrer en contact avec un grand nombre de personnes diversifiées. Les internautes peuvent y échanger avec des personnes confrontées au même problème qu'eux/elles, obtenir

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.

rapidement des informations adaptées et spécifiques de la part de personnes concernées ou ayant eu une expérience dans le domaine. Ces groupes apportent un soutien émotionnel non négligeable, notamment aux personnes isolées (Slauson-Blevins, 2011). Compte tenu de la diversification des sources et des modes relationnels engagés dans ce type de recherche d'information, de nombreux travaux se sont intéressés aux modalités de recherche d'information sur le web, leur appropriation et à leur impact sur la relation clinique. L'expertise acquise sur le web par les patients tendrait aujourd'hui à reconfigurer la relation clinique (Shaw et Baker, 2004 ; Ziebland, 2004) bien que les professionnels de santé restent les premiers cités comme source d'information sur la maladie, mais davantage semble-t-il par les individus *offline* que *online* (Cotten & Gupta, 2004).

D'autres études ont porté sur les profils des individus en quête d'information médicale en ligne. Elles montrent que ce sont principalement les femmes qui font des recherches sur l'internet pour les questions de santé, et plutôt les personnes de catégories sociales moyennes à supérieures. En particulier sur l'information médicale en contexte d'infertilité, Himmel et al. (2005) ont mené une étude par questionnaire en ligne sur un site web de santé « grand public » en Allemagne, destiné aux parents effectifs ou potentiels. Ce portail est consacré à la fertilité, à la grossesse et à la petite enfance. L'étude a été complétée par une analyse des messages postés sur le forum associé au site, qui permet d'échanger avec des praticiens. Les conclusions des auteurs signalent que, parmi les répondants, la majorité a trouvé le site par hasard quand une minorité avait cherché activement. La très grande majorité des personnes qui postent des messages sur le forum sont des femmes, d'un niveau d'éducation plutôt élevé. Parmi les personnes qui ont eu recours au forum et qui ont répondu au questionnaire, seulement la moitié d'entre elles ont discuté avec leur médecin de l'information obtenue par ce moyen. Ces dernières sont plus nombreuses à s'être dites satisfaites du traitement médical ou de l'issue de la consultation que celles qui n'en ont pas parlé avec leur praticien. Si cette tendance se dessine pour différentes questions de santé, elle n'est significative, précisent les auteurs, que pour les patients des cliniques spécialisées dans les questions liées à la fertilité.

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.

La capacité à jongler avec les logiques sociales propres l'internet, ses dispositifs, ses outils n'est pas également partagée au sein d'une même société et *a fortiori* entre différentes sociétés. Il ne s'agit pas ici de penser cela en termes de défaut d'équipement ou de connexion stable, mais plutôt de garder en tête les conditions sociales d'existence des personnes concernées par notre étude et leur rapport sans doute singulier à l'internet : les grilles de lecture développées dans des pays occidentaux sont-elles véritablement valides dans d'autres contextes ? Quelles informations sur l'AMP sont produites et/ou consultées localement ? Qu'en est-il de leur capacité à faire sens localement ? Nous nous sommes aussi interrogées sur la manière dont la présentation de l'information sur le web concourt (ou non) à rendre publique – à publiciser – la question de santé de l'infertilité qui a du mal à trouver des arènes dans les espaces publics locaux.

1.3 Quelle méthodologie d'enquête ?

Pour répondre à de telles interrogations, le caractère pluridisciplinaire de notre équipe – anthropologie et sciences de l'information de la communication (SIC) – nous est immédiatement apparu comme étant un atout majeur. Ceci était encore renforcé par le fait que l'étude menée par notre équipe avait pour « *point de départ* » le dispositif technique mais elle s'inscrivait dans une recherche collaborative qui, elle, avait un horizon plus large : la circulation mondialisée de l'AMP ; les anthropologues des unités partenaires ont en effet menés des entretiens en face-à-face avec des personnes concernées à travers quatre terrains d'enquêtes. Notre étude est donc à l'intersection de « *ce qui se joue en ligne et ce qui se joue dans d'autres contextes* » (Pastinelli, 2011). Le projet a ainsi été l'occasion de s'interroger sur les méthodologies et apports réciproques de nos disciplines – anthropologie et SIC – lorsqu'il s'agit d'investiguer sur et par les technologies internet. Notre ambition était d'appréhender le terrain selon une démarche ethnographique à savoir une approche compréhensive basée sur des outils d'enquête que sont l'observation, l'entretien et la recension telle qu'elle peut être menée à partir d'un terrain numérique. Ce texte précise la notion de terrain numérique et ses spécificités, pour ensuite essayer de penser comment les outils propres à la démarche ethnographique peuvent être déployés dans ce type de terrain. Alors que la démarche empirique de terrain (démarche empirico-descriptive rapportée à la sociologie ou à l'anthropologie) est souvent présentée comme distincte de la démarche d'analyse de

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.

corpus (traitement du « matériel sémiologique » développé au sein de l'histoire, des sciences du langage ou encore des SIC) (Charaudeau, 2009, p. 39), ces deux approches méthodologiques ont été convoquées de concert pour approfondir notre analyse.

2. Délimiter le terrain

Avant d'aborder le terrain, fût-il numérique, il s'agit de s'entendre sur la définition de ce qu'est un terrain. Interrogeant la notion de terrain depuis les sciences de l'information et de la communication, Gérard Derèze (1997) a recensé trois manières d'aborder la notion :

- 1) une méthode, soit une manière d'observer et de réajuster en fonction des données collectées empiriquement ;
- 2) un objet, soit le lieu de l'enquête ;
- 3) une unité d'observation, soit une tension entre un lieu, une problématique et une méthode.

Ici, il s'est agi de construire un territoire d'investigation, et notre positionnement est plus proche de cette dernière acception du terme : une problématique portant sur la construction locale de l'information, une méthodologie qualitative de type ethnographique et une unité d'observation. Il nous restait par conséquent à définir une zone matérielle, spatiale et temporelle, où les personnes au cœur de notre étude se trouvent en possibilité d'interagir et d'échanger informations et expériences de l'infertilité.

Afin de mieux comprendre ces pratiques, nous avons exploré les lieux en ligne où ces questions sont abordées. Ils sont très nombreux et divers : des portails généralistes de santé (comme Doctissimo.fr du groupe Lagardère Active, ou e-sante.fr géré par une filiale des Assurances Mutuelles d'Europe) à des sites associés à des émissions télévisées (par exemple *les Maternelles*, France 5) aux webzines féminins (Aufeminin.com), mais nous avons pu aussi repérer un très grand nombre de forums dispersés sur des sites indépendants.

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.

Cette démarche de délimitation du terrain a été réalisée à l'aide de différents outils permettant de repérer sites web, fils de discussion mais aussi articles de presse en ligne : recherche de portails de santé, et recours aux moteurs de recherche commerciaux. Dans le détail, nous avons eu recours à :

- 1) La consultation de l'annuaire *Open Directory Project* (<http://www.dmoz.org/>)
- 2) L'interrogation de moteurs de recherche généralistes, et leurs moteurs de spécialité dans les groupes de discussion
- 3) L'interrogation du moteur de recherche interne à l'agrégateur de contenu AllAfrica.com (agrégateur d'articles de presse)
- 4) L'interrogation d'une base de données internationale en ligne d'articles de presse (FACTIVA, 30 requêtes)
- 5) L'interrogation de moteurs de recherche internes à des sites spécialisés dans la presse féminine africaine
- 6) L'interrogation de moteurs internes des magazines de santé généralistes de forte audience hébergeant des forums spécialisés.

La combinaison de ces modalités se justifie par la spécificité de chacun des dispositifs d'accès à l'information considérés. En effet, les travaux menés en anthropologie sur le web se contentent encore trop souvent de délimiter leur terrain *via* les seuls moteurs de recherche commerciaux (ex. Héas & Poutrain, 2003). Or, d'une part, aucun moteur, aussi grand soit son index, n'a une portée totale et une partie des contenus qui nous intéressent sont susceptibles, justement, de faire partie du web invisible, cette partie du web que les moteurs ne peuvent indexer pour diverses raisons (notamment les pages propriétaires ou privées, demandant une inscription pour pouvoir y accéder comme c'est le cas pour certains forums). D'autre part, même en multipliant les moteurs interrogés, les résultats mis en visibilité par les moteurs proviennent en général de sites qui ont fait l'objet d'« optimisations » pour leur référencement. Les sites commerciaux sont souvent surreprésentés dans ces résultats (Höchstötter & Lewandowski, 2009).

Par ailleurs, on pourrait développer l'hypothèse selon laquelle, en interrogeant les moteurs, le chercheur pourrait trouver les mêmes sites que les personnes qu'il cherche à recruter pour son étude. Mais cette hypothèse est doublement fragile. D'une part, en intégrant de manière tacite des procédés pour adapter leurs résultats au contexte

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.

supposé de l'internaute et notamment son emplacement géographique, la plupart des moteurs proposent des résultats différents aux internautes localisés dans des régions distinctes. Dans le cas de notre étude, les résultats que nous obtenons dans nos interrogations des moteurs depuis la France ne sont probablement pas les mêmes que ceux qui seront proposés aux internautes africains. Le recours aux annuaires et portails locaux permet de pallier en partie ces difficultés. D'autre part, certains moteurs personnalisent aussi les résultats en modifiant le haut du classement à partir de données tirées de l'historique des navigateurs. Il faudrait donc que nous menions nos interrogations non seulement depuis les mêmes lieux géographiques que les personnes intéressées, mais aussi les mêmes ordinateurs et logiciels. Par ailleurs, de nombreuses études sur les pratiques de recherche d'information en santé montrent que ces dernières sont encore trop souvent pensées comme délibérées et directes alors qu'une part non négligeable d'accès à l'information en ligne sont incidents, voire liés à des phénomènes de sérendipité qu'il est évidemment difficile de reproduire.

Notre approche multiple a été complétée par une approche classique en anthropologie celle du contact en chaîne ou par effet « boule de neige » : à partir des forums identifiés, le repérage de mots ou d'abréviations utilisées par les participants, ou de pseudonymes actifs permet de relancer la recherche pour en trouver d'autres ou même d'autres dispositifs visités (blogs, réseaux sociaux numériques comme Twitter ou Facebook notamment). Ceci nous a permis de constituer un corpus de dispositifs en ligne – qu'il s'agisse ou non de contenus créés localement – dans lesquels les femmes africaines (rarement les hommes) échangent des informations sur l'AMP. Parmi ces dispositifs, les forums de discussion consacrés à l'AMP constituent des espaces sociaux pour les femmes d'origine africaine utilisatrices dans lesquels se construisent (ou non) des communautés de sens. Les blogs et les forums sont des dispositifs dans lesquels on peut déposer des données personnelles, échanger des informations entre individus mais aussi – dans le cas des forums – au sein de cercles d'individus préconstitués, regroupés par affinités ou intérêts partagés, ici les questions de fertilité/infertilité. Des relations sociales se constituent au sein de ces dispositifs techniques et nous avons tenté d'en dessiner quelques contours.

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.

3. Insuffisance de l'analyse des traces ?

L'analyse des traces numériques laissées sur les forums et blogs comporte un intérêt majeur en ce qu'elles donnent accès à la fois à des faits (des relations sociales se constituent au sein de ces dispositifs) et à des actes de langages (des conversations se déroulent et rendent compte de représentations sociales implicites). Cette singularité de la recherche en ligne vis-à-vis de la recherche en face à face avait déjà été soulignée par Josiane Jouet (Jouet, 2014). Mais il convient d'aller encore plus loin car ces traces nous livrent à la fois les interactions entre internautes en temps réel, des discours *a posteriori* sur leur trajectoire et des discours qui rendent compte au jour le jour de leur expérience. Les espaces numériques se présentent ainsi comme de formidables terrains d'enquête susceptibles de réhabiliter le genre biographique comme *instrument de connaissance* permettant de rendre compte des parts d'ombre et des chemins sinueux empruntés par l'acteur ; bref des biographies qui ne tombent pas sous la critique de l'« illusion biographique » (Bourdieu, 1986). Nous avons ainsi cherché à reconstituer la biographie des internautes : itinéraire de soin, évolution du rapport aux technologies reproductives, etc. (Simon, Minninel, 2013 ; Simon, Simonnot, 2014).

Toutefois si l'analyse des traces est extrêmement féconde, elle nécessite d'être associée à d'autres outils pour véritablement appréhender la complexité des rapports entretenus avec l'internet et la manière dont ils évoluent dans le temps. Nous avons pu observer la volatilité des personnes entre différents forums. Ainsi, telle personne Solènebébé¹⁴ qui fréquente le forum Doctissimo depuis fin 2010 pour trouver des informations à propos de l'AMP en France a pu être retrouvée sur un autre forum où elle venait 6 mois plus tard donner des conseils, témoigner de son expérience et répondre aux questions des autres. Nous nous sommes ainsi intéressées aux relations complexes entretenues avec le dispositif technique, et le rapport changeant à l'information (de demandeur « novice » à détenteur) est évidemment particulièrement intéressant à analyser. Cependant, il n'est pas toujours facile à repérer car, d'un forum à l'autre, ou d'un dispositif à l'autre (forum et blog par exemple : Simon, Simonnot, 2014), les individus peuvent changer de pseudonyme (dans l'exemple cité, la modification de nom était mineure) et de rôle communicationnel (d'expert-conseiller, d'« ouvrier » de discussions, de diffuseur de

⁴ Afin de respecter l'anonymat de la personne, ce pseudo a été remplacé.

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest. contenus complémentaires, d'aide-guide...). D'autres études ont aussi montré que les discussions dans les forums publics ne sont qu'une partie des échanges entre les participants : ces derniers échangent aussi *via* la messagerie électronique asynchrone ou les discussions en direct (*chat*) dès qu'ils estiment que leurs propos sont privés (voir par exemple Beaudouin & Velkovska, 1999). Par conséquent, tous les échanges ne sont pas accessibles au chercheur par la simple observation et analyse des contenus des fils de discussion sur les forums ou des traces laissées par les visiteurs sur les sites web spécialisés (par exemple dans les espaces de commentaires quand ils existent).

De fait, la seule exploitation de ce corpus posait un certain nombre de questions méthodologiques. En premier lieu, sur le web, difficile de dire en quoi les sites web et les forums que nous avons identifiés sont représentatifs de ceux fréquentés par les personnes concernées par l'AMP en Afrique ou dans leurs diasporas. Le résultat de la recherche d'information du chercheur ne serait peut-être alors que la partie visible de l'iceberg. Ensuite, les pratiques informationnelles sur l'internet ne peuvent être comprises dans une approche des usages et des usagers qui serait partiellement décontextualisée, où le chercheur se contenterait d'analyser les traces inscrites dans les forums ou autres lieux d'échanges d'information dont il n'a qu'une approche incomplète. Les recherches menées sur la communication médiatisée par ordinateur ont développé l'analyse des usages des forums, entre autre dans le cadre de l'enseignement en ligne⁵. Ces études s'appuient notamment sur l'analyse des traces d'interaction (discours, contenus, statistiques) : maturité des discussions, profondeur des échanges, répartition et longueur des messages, groupes en relation (proximité, synergies, leaders), rôles et profils de communication (construction des identités, appropriation communicationnelle). Dans la littérature scientifique, ces indicateurs restent toutefois souvent quantitatifs, sans différencier les catégories d'activités variées dans les forums (Bruillard, 2008) et affichent parfois une certaine tendance au « néo-béhaviorisme » (Bruillard, 2004), où les traces analysées (et donc visibles) masquent l'invisible, c'est-à-dire les échanges qui se font en dehors du dispositif technique.

Nos premières observations nous mènent à considérer la « forme réseau » des forums comme des dispositifs de communication médiatisée. Nous envisageons donc le

⁵ Voir les colloques Symfonic 2005, Jocair 2006 et 2008 en France.

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.

dispositif comme un espace de médiations et comme une composante du contrat de communication participant à l'interprétation du message. Contrairement aux forums qui ont fait l'objet d'études dans d'autres contextes – forums militants participatifs (Aguiton & Cardon, 2007), forums intégrés dans des dispositifs d'apprentissage (Henri, Peraya, & Charlier, 2007) –, ceux que nous avons observés, s'ils se présentent à première vue comme faiblement hiérarchiques dans leur organisation, montrent des formes de langages très codées où apparaissent fréquemment abréviations et noms de traitements médicaux difficilement compréhensibles pour une personne non avertie. D'autre part, les discussions n'y sont pas orientées vers la recherche de consensus mais se composent d'une multiplicité de témoignages et d'avis individuels, avec des séquences d'échanges assez brèves. S'ils participent à la prise de décision des personnes qui y recourent, la part qu'ils prennent dans ces décisions ne peut être clairement établie uniquement à travers leurs analyses. Que faire des fils de conversation morts par exemple ? L'individu est-il satisfait de l'information collectée ? A-t-il eu cette information par un autre biais ?

De plus, focaliser le regard du chercheur sur les traces nous amènerait à négliger les internautes silencieux (ceux que l'on nomme parfois les *lurkers* ou « fureteurs ») qui consultent les pages ou discussions mais n'interviennent pas, et à surestimer les pratiques actives au détriment de celles plus distantes et ponctuelles. De fait, les premiers résultats avancés par nos collègues qui enquêtent dans les centres AMP au Cameroun et en Afrique du Sud confirment que nombre d'individus consultent l'internet mais, pour autant, les non-usagers ne sont pas moins nombreux.

De manière plus générale, si les dispositifs techniques ne doivent pas être perçus comme neutres et s'ils viennent contraindre les usages, c'est parce qu'ils s'inscrivent dans un environnement plus large dont ils véhiculent les normes, sens et pratiques spécifiques. Le recueil des discours permet de collecter des données quant au statut social de l'internaute, son âge, sa profession, son réseau social, etc. Les travaux de l'anthropologue Béatrice Steiner menés au Mali auprès des acteurs des cybercafés montrent que les réseaux sociaux développés sur l'internet par ces derniers restent structurés par les liens de parentés et de classe d'âge. Elle a aussi décrit l'importance du rôle des financeurs de l'accès au cybercafé dans les usages de l'internet local (Steiner, 2011). Toujours au Mali, une étude menée sur les usages locaux du Net met en avant

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.

l'importance de la figure de « l'intermédiaire » dans l'accès à l'internet (Droz et al., 2007, 2010). Cette étude, la seule que nous ayons pu identifier sur la recherche d'information en santé dans cette région, porte sur les usages de l'internet faits par les professionnels de santé au Mali. Les auteurs, spécialistes de la santé publique et anthropologue, ont mis en avant l'importance de trois figures de « l'intermédiaire » :

- l'intermédiaire qui règle l'accès à l'infrastructure (machine souvent dans le bureau du médecin-chef)
- l'intermédiaire par rapport à l'accès à l'information en ligne (des spécialistes du domaine vont s'adresser à des généralistes pour faire la recherche à leur place, les généralistes à des gestionnaires de cybercafé par exemple)
- ceux qui ont accès aux informations spécialisées : code d'accès à telle ou telle communauté de spécialistes, telle ou telle banque de donnée d'organismes internationaux, etc.

Comprendre le dispositif ou le terrain numérique implique donc de prendre en compte l'ensemble des acteurs concernés qui ne sont pas tous forcément présents dans l'espace numérique délimité mais qui contribuent pourtant activement à la recherche d'information *via* l'internet. C'est aussi ne pas négliger les pratiques sociales des TIC voire les expériences singulières (manipulations des outils, rapport aux interfaces, etc.) de celles-ci selon les contextes sociaux. Ceci supposerait donc de pouvoir recueillir les discours mais aussi de s'intéresser au non-verbal et développer des observations *in situ* (Jarrigeon, Menrath, 2014).

Il convient de ne pas couper les pratiques de recherche d'information numérique de l'ensemble des autres pratiques sociales présentes localement et antérieurement. Articuler analyse des traces et recueil des discours est, selon nous, nécessaire pour tenter de comprendre la manière dont ces pratiques en ligne et hors ligne se combinent et le rôle respectif qu'elles jouent dans la manière dont les personnes s'emparent des problèmes auxquels elles sont confrontées.

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.

4. Construire une relation d'enquête

Combiner l'analyse des traces avec un ensemble d'autres techniques (questionnaires, entretiens, observations...) et privilégier un travail en lien avec le contexte local d'inscription devrait permettre d'introduire davantage de profondeur et de complexité sociale (Berry, 2012).

En premier lieu, nous avons envisagé de croiser les données collectées *via* les traces laissées sur l'Internet avec des données recueillies par entretiens en face à face auprès de couples venus en France pour bénéficier d'une AMP. Malheureusement, les lieux d'enquête à Paris avec qui nous avons pu établir un partenariat sur le projet afin de mener des entretiens avec des personnes venant d'Afrique pour accéder à l'AMP, accueillaient essentiellement des personnes en situation précaire très souvent peu alphabétisées et qui ont déclaré ne pas/ou peu recourir à l'internet pour s'informer. Et si l'infertilité est entourée du secret, les travaux de nos collègues auprès des couples en situation migratoire montrent que leurs collatéraux sont souvent informés et mis à contribution de leur projet procréatif (Duchesne, 2014). Pour pallier cette difficulté d'accès au terrain, une prise de contact pouvait être imaginée en dehors de l'institution hospitalière. Nous avons alors pris attache avec une association qui coordonne des associations africaines en région, en espérant qu'elles puissent nous aider à nous présenter à leurs membres et nous permettre des rencontres avec des personnes concernées. L'association n'a pas souhaité nous mettre directement en relation avec les membres mais elle a accepté de diffuser sur ses listes un message permettant aux personnes qui seraient éventuellement concernées de se rapprocher de nous. Cette entrée sur le terrain nous renvoyait aux outils internet, aussi sommes-nous finalement venus à une démarche de recueil des discours par entretiens à partir des pseudos identifiés dans le cadre de notre analyse des échanges en ligne (forums et blogs).

4.1. Observation et entretiens à partir des forums

Analyser les traces sur les forums, c'est analyser les contenus mais aussi observer les modes d'interaction déployés dans ces lieux. Le chercheur peut rester observateur des récits circulants en ligne sans intervenir dans les discussions, ce qui le prive de la

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.

possibilité d'entrer en contact direct avec les participants et l'oblige à se contenter des interactions observées entre les forumers (on revient à l'analyse de seules traces). Il peut aussi déployer une méthode par observation participante en interagissant avec les internautes, ce qui lui permet de contrôler les déclarations, évaluer la distance entre l'idéal des récits et les faits. Comme dans une situation de face à face, l'observation participante peut permettre de mieux mettre en évidence les contradictions, les conflits de légitimité, les intentions divergentes, les dynamismes, les négociations quotidiennes, etc.

Différentes recherches en sciences de l'information et communication comme en anthropologie ont été menées par observation participante mais sans toutefois que le chercheur ne se déclare comme tel (Héas & Poutrain, 2003 ; Bareille, 2004). Le chercheur avance que l'anonymat offert par le Net lui permet de se positionner selon différents rôles (en recourant à différents pseudonymes portés par des adresses mails distinctes) ce qui serait un moyen de résoudre certains biais liés aux statuts et prises de positions. Sous différentes identités fictives, le chercheur peut tenter d'obtenir différents « récits provoqués ». La justification de cette approche « en sous-marin » se trouve aussi dans le risque de rejet du chercheur, sa venue sur le forum pouvant être perçue comme intrusive. Certes, les forumers ou forumeres qui échangent ne souhaitent pas forcément être observé(e)s. Une première analyse des messages postés sur les forums montre que les personnes qui y recourent cherchent divers types d'informations : renseignements sur les techniques AMP, témoignages de personnes qui ont fait l'expérience de traitements, renseignement sur telle clinique ou tel praticien. D'autres études sont arrivées à des constats similaires (Himmel, et al., 2005). On y trouve aussi des offres et des demandes de don de gamètes. Il s'agit là d'un groupe de personnes ayant une expérience commune et pouvant se soutenir mutuellement. Et comme le soulignent Proulx et Latzko-Toth « ce n'est pas parce qu'un forum électronique est *accessible* sans restriction qu'il est considéré comme un espace public par ses membres, ces derniers peuvent estimer qu'ils ont des "conversations privées en publics" » et, poursuivent-ils, « les internautes ont tendance à considérer comme "intime" un média qui facilite l'expression d'émotions » (Latzko-Toth et Proulx, 2013, p. 41). La présence du chercheur peut ainsi être ressentie comme importune, notamment sur des problématiques comme l'infertilité qui relèvent de l'intime et qui sont socialement

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.

stigmatisées. Dès lors, se déclarer sur un forum expose le chercheur à tarir certaines discussions ou à déplacer les échanges sur un autre forum. Les participants ont en effet une grande facilité à déplacer leurs lieux d'échange, comme en témoigne ce message posté en septembre 2010 sur le forum d'un portail grand public par une personne qui y a, depuis, supprimé son profil :

« ca vous tenterait un forum plus "privé" réservé qu'aux gens qu'on invite??? Ca permettrait de mettre des photos sans avoir peur que ça soit vu par n'importe qui... Et peut être de plus parler en faisant des catégories...

Je propose ça mais bon rester ici ça me va aussi!! Je veux bien me charger de créer le forum, faudrait juste me donner un nom qui vous plaise! »

Mais cette inquiétude vis-à-vis du risque de voir les internautes fuir le lieu enquêté est aussi à penser en tenant compte de la représentation que peuvent avoir les acteurs du Net, en particulier de la confiance qu'ils portent au dispositif de communication ou à ceux qui le fréquentent. En effet, dans les forums, c'est la présence plutôt que l'identité (pour paraphraser Louise Merzeau, 2010) qui semble permettre la confiance. Dans une étude menée par la méthode des focus groupes sur la manière dont se forme la crédibilité en ligne (Metzger, Flanagin, & Medders, 2010), les participants évoquent la manière dont ils observent et parfois testent la qualité des participants d'un groupe de discussion pour évaluer leur crédibilité et la confiance qu'ils peuvent leur accorder avant de poser leurs questions. Dans de telles conditions, observer en se faisant passer pour un/une autre ne serait-ce pas aussi risquer d'être démasqué et de se voir définitivement fermer le terrain ?

Cette observation participante masquée poserait alors non seulement des questions éthiques et déontologiques mais aussi méthodologiques. Chaque terrain se négocie : certes, tout ne peut pas toujours être dit mais, comme l'indique Sylvie Fainzang dans son ouvrage sur le mensonge dans la relation clinique, l'honnête est toujours possible et il est dommageable que l'ingéniosité du chercheur soit mise au service de la duperie ou du mensonge par omission (Fainzang, 2006). De plus, l'intégrité du chercheur dans la relation qu'il construit avec les enquêtés est gage de la qualité des informations recueillies. Comment susciter l'engagement de l'Autre dans la relation si ce n'est en s'engageant un peu soi-même ? Rappelons qu'au-delà des outils déployés, parler de démarche ethnographique, c'est surtout considérer que la recherche se nourrit de la

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.

relation humaine qui suppose une forme d'intersubjectivité et que cela n'est pas un biais mais bien « ce par quoi le savoir arrive » (Bensa & Fassin, 2008 : 10).

L'entrée sur le terrain est évidemment à négocier au cas par cas : degré d'intimité, « sensibilité du thème » et vulnérabilité des participants (Latzko-Toth et Proulx, 2013). Compte tenu de la singularité de notre terrain, nous ambitionnons aujourd'hui de mettre en place un dispositif d'enquête progressif :

- 1) contacter les personnes qui s'expriment sur le forum (en particulier celles dont on a pu recomposer leur biographie) via la messagerie privée en présentant notre recherche, son ambition, les membres de l'équipe impliquée, leur page personnelle sur le site de notre laboratoire ;
- 2) puis, au fur et à mesure de la relation, mobiliser la combinaison des outils de communication (notamment leurs profils et leur « amis » sur les réseaux sociaux) pour entrer en contact avec d'autres participants selon le principe des contacts en « boule de neige » ;
- 3) pour enfin, forts des contacts accumulés, intervenir sur les forums (poster des messages, interagir, fréquenter assidûment le forum, observer et discuter) dans une logique de recoupement et vérification des données collectées par analyse de traces et entretiens.

4.2. De l'entretien en face-à-face à l'entretien médiatisé par ordinateur

Concernant la pratique de l'entretien, l'ensemble des manuels portant sur les méthodes d'enquête en sciences sociales la place du côté de l'oralité. Conduire un entretien, c'est savoir adopter le ton idoine, le style oral adapté à votre interlocuteur, ne pas lire ses questions, savoir relancer la conversation en reprenant une idée précédemment esquissée, une anecdote. Bref, il s'agit d'atteindre un échange qui relève de la conversation ordinaire. Dans le même temps, le chercheur doit noter des indices comme les visages crispés, les hésitations, silences, ou encore contextuels comme le choix du lieu de l'entretien fait par son interlocuteur.

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.

Ces recommandations s'effondrent partiellement lorsque l'enquête n'est plus faite en face-à-face mais médiatisée par l'ordinateur. Trois types d'outils s'offrent à nous avec chacun leur spécificité :

- la messagerie instantanée (chat) permet un échange écrit mais synchrone, ce qui permet de réagir du tac au tac en fonction des réponses de l'autre ; ce dispositif induit un rythme dans la conversation et dans la rédaction des réponses qui favorise une rédaction spontanée tout comme dans le temps de la conversation ;
- le courriel donne de la distance pour rédiger des réponses plus réfléchies ;
- la visioconférence comme Skype est une conversation en face à face par écran interposé ; à la différence des deux dispositifs précédents, la conversation est orale (parfois complétée de chat quand la connexion est mauvaise) et contextualisée, mais le contexte qui est ici donné à voir n'est que celui entourant l'ordinateur utilisé.

En outre, le *mail* et le *chat* peuvent relever plus volontiers de l'échange interpersonnel entre familiers voire intimes. À ce titre, ils s'offrent en canaux de communication potentiellement propices à faire naître une relation d'enquête sur le temps long dans lequel le chercheur peut progressivement être à la fois un anonyme à qui l'on peut dire des choses qu'on ne dirait pas à quelqu'un qu'on est amené à revoir, et un familier à qui on confie des choses, fort de la relation de confiance établie (Kaufmann, 1996). Par contre, à la différence de dispositifs tels que Skype, la communication par *chat* et courriel est décontextualisée et écrite. Cela peut introduire différentes erreurs d'interprétation de part et d'autre et, dans le cas du *mail*, permet davantage à l'informateur de construire son discours (effacer, reprendre, structurer, etc.). Dans un contexte d'échange par écrit, s'adapter au niveau de langage de son interlocuteur afin de gagner sa confiance peut passer par l'adoption des façons de rédiger utilisées par notre interlocuteur. Ces éléments typiques des modes rédactionnels des discussions médiatisées par ordinateur contribuent d'ailleurs à pallier le manque d'informations complémentaires disponibles habituellement dans une situation en face-à-face. La spécificité de chaque outil utilisé est ainsi à prendre en compte dans l'analyse des discours recueillis.

Dans nos prises de contacts, nous proposons à notre interlocuteur le choix de l'outil qui lui convient. Nous n'avons en effet aucune information quant à l'aisance de notre

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.

interlocuteur avec ces outils. La capacité à jongler avec les logiques sociales propres à l'internet, ses dispositifs, ses outils, n'est évidemment pas également partagée. Il ne s'agit pas ici de penser cela en terme de défaut d'équipement ou de connexion stable, mais plutôt de garder en tête les conditions sociales d'existence des personnes concernées par notre étude et leur rapport sans doute inégal au sens pratique propre à l'internet (loin de l'hyper connectivité, de la coprésence toujours stimulée, de la foule, de la gadgétisation du web ou encore de la course aux nouveaux *designs*). Imposer un outil – tel Skype qui pourrait sembler plus proche de la situation d'entretien en face-à-face – contribuerait à instaurer de fait une relation d'autorité et serait susceptible de mettre en difficulté notre interlocuteur. On peut même imaginer qu'avec un outil choisi (qui peut d'ailleurs évoluer), les difficultés techniques à résoudre ensemble puissent ensuite conforter la relation d'enquête.

Conclusion

La recherche en sciences sociales suppose toujours d'agencer une série d'outils en fonction de la singularité du lieu d'investigation, de la question posée et de la forme prise par la relation d'enquête. Dans ce texte, nous avons pris le parti d'interroger notre méthodologie construite à deux voix sans gommer les étapes, les échecs et adaptations successifs. Et si le projet ANR est aujourd'hui terminé, notre dispositif de recherche ne s'arrête pas avec lui et les démarches avancées en fin de texte sont encore à confronter au terrain.

Avec le recul, nous pouvons dire aujourd'hui que nos vagues hésitations concernant notre dispositif d'enquête – entièrement médiatisé par ordinateur ou associant des enquêtes en face à face – étaient, au moins pour les anthropologues du projet y compris l'anthropologue de notre équipe, modelés par des présupposés concernant la qualité du lien social dans l'espace numérique. L'histoire de la littérature portant sur le Net a contribué à promouvoir l'idée selon laquelle l'internet ne serait pas un espace socialisant, voire qu'une implication forte de l'utilisateur dans ce dispositif serait le signe d'une forme de désocialisation. La littérature scientifique a pourtant déconstruit ces présupposés (Casilli, 2010). Ce n'est qu'à partir du moment où le chercheur pense la pluralité des formes de liens sociaux investis dans l'espace numérique qu'il peut

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.

envisager alors de construire une relation d'enquête *via* l'internet tout comme il peut l'envisager en situation de face-à-face. Dans le même temps, les anthropologues depuis quelques années cherchent à mieux saisir les relations humaines sans les vider de tous leurs artifices : technologies, artefacts, procédures, etc. Si « [L]es études d'usages [...] ne peuvent faire l'impasse sur le dispositif sociotechnique », c'est que « [...] la part de la technique et la part du social ne peuvent être distinguées car elles se nourrissent l'une de l'autre » (Jouet, Le Caroff, 2013, p. 149). Le dialogue de l'anthropologue avec les SIC a été à ce titre immédiatement fécond (ne serait-ce que dans la démarche de construction du corpus). En sens inverse, la démarche ethnographique, bien qu'elle soit au cœur de la discipline anthropologique, n'est pas foncièrement rattachée à cette discipline. Les SIC s'en emparent aussi selon leurs propres préoccupations scientifiques. De nombreux chercheurs en SIC se sont appropriés cette démarche afin d'aller vers les publics et les usagers de l'information en adoptant une approche située. Dans une perspective similaire, dans notre étude, le regard de l'anthropologie de terrain permettait de décoder une série d'implicites et de référentiels mobilisés dans les échanges en ligne qui n'apparaissaient pas forcément immédiatement au chercheurs en SIC. Au-delà, l'accent mis sur la description fine des parcours des acteurs nous a permis de développer une analyse qui tenait compte des dispositifs techniques sans être pour autant technocentrée. Dans ce type d'étude, la pluridisciplinarité enrichit indéniablement le projet en invitant les chercheurs à questionner leurs « habitudes » méthodologiques pour tendre à une réelle interdisciplinarité.

Bibliographie

Aguiton C., & Cardon D. (2007). Le Forum et le Réseau. Une analyse des modes de gouvernement des forums sociaux. *Colloque « Cultures et pratiques participatives : une perspective comparative » - LAIOS/AFSP*. Paris-Sorbonne et Nanterre – 3/6 octobre 2007.

Al Dahdah Marine, (2014). mHealth : l'information de santé ubiqué ?, *Le Temps des médias*, 2 (23), 52-65.

Bareille C. (2004). Pour une reconnaissance de l'approche ethnographique en sciences de l'information et de la communication. Ou, pourquoi l'étude des utilisations de l'internet doit aussi se faire par l'immersion numérique. *XVIIe congrès international des sociologues de langue française*. Tours 5-9 juillet 2004.

Beaudouin V., & Velkovska J. (1999). Constitution d'un espace de communication sur Internet (forums, pages personnelles, courrier électronique..). *Réseaux*, 17 (97), 121-177.

- Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.
- Bensa A., & Fassin D., (dirs). (2008). *Les politiques de l'enquête : Épreuves ethnographiques*. Paris: La Découverte.
- Berry V., (2012). Ethnographie sur Internet : rendre compte du « virtuel », *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, 4(45), 35-58.
- Bourdieu, P. (1986). L'illusion biographique, *Actes de la recherche en sciences sociales*, 62-63, 69-72.
- Bruillard E. (2004). Apprentissage coopératif à distance : quelques repères sur les questions de recherche. Dans *Enseignement à distance : épistémologie et usages* (pp. 115-135). Paris : Hermès Lavoisier.
- Bruillard E. (2008). *Travail et apprentissage collaboratifs à distance dans l'enseignement supérieur. Éléments de réflexion*. Rennes: Presses universitaires de Rennes.
- Casilli A. (2010). "Petites boîtes" et individualisme en réseau, Les usages socialisants du Web en débat. *Réalités industrielles*, nov., 54-59.
- Charaudeau, P. (2009). Dis-moi quel est ton corpus, je te dirai quelle est ta problématique, *Corpus*, n°8, 37-66
- Cotten S, & Gupta S-S. (2004) Characteristics of online and offline health information seekers and factors that discriminate between them, *Social Science and Medicine*, 59(9), 1795-1806.
- Daar AS, & Merali Z. (2002). Infertility and social suffering: the case of ART in developing countries. In Vayena E, Rowe PJ, Griffin PD (eds). *Current Practices and Controversies in Assisted Reproduction*. Geneva: World Health Organization, 15–21.
- Derèze G. (1997), De la "vie sociale" des recits médiatiques, Une ethnosociologie focalisée, *Recherches en communication*, 7, 121-135.
- Droz Y., Gutierrez D., Steiner B., & Weyer F. (2007) *A qui se fier ? Évaluer la qualité de l'information médicale au Mali*, Rapport IUED, Genève : 71 p.
- Droz Y., Steiner B., & Weyer F. (2007) Le courtier du virtuel: l'accès controversé aux informations médicales en ligne au Mali. *Sciences Sociales et Santé*, 28(4), 89-108
- Duchesne V. (2014). Repenser l'alliance matrimoniale avec l'assistance médicale à la procréation en situation migratoire, *Enfances Familles Générations*, 21, 135-149
- Fainzang S. (2006). *La Relation médecins/malades : information et mensonge*. Paris: Presses universitaires de France.
- Fox S., & Fallows D. (2003). *Health searches and email have become more commonplace, but there is room for improvement in searches and overall Internet access*. Pew Internet and American Life Project.
- Hampshire K. (2014) Mobile phones as therapeutic technology: digitally-mediated healing and transformation in Africa. Communication présentée à l'*International Symposium: Biomedical Technologies in Sub-Saharan Africa*. Lisbon, March 24-25, 2014

- Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.
- Héas S., & Poutrain V. (2003). Les méthodes d'enquête qualitative sur Internet. *ethnographiques.org* (4), <http://www.ethnographiques.org/2003/Heas,Poutrain>.
- Henri F., Peraya D., & Charlier B. (2007). La recherche sur les forums de discussion en milieu éducatif : critères de qualité et qualité des pratiques. *STICEF, Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Éducation et la Formation* (14), <http://sticef.org>.
- Himmel W., Meyer J., Kochen M. M., & Michelmann H. W. (2005). Information Needs and Visitors' Experience of an Internet Expert Forum on Infertility. *Journal of Medical Internet Research* , 7 (2). doi: [10.2196/jmir.7.2.e20](https://doi.org/10.2196/jmir.7.2.e20)
- Höchstötter N., & Lewandowski D. (2009). What users see – Structures in search engine results pages. *Information Sciences*, 179 (12), 1796-1812.
- Jarrigeon, A., & Menrath, J. (2014). "Analyser les usages comme expérience, liberté prise avec l'ethnographie". In T. Barthélemy, P. Combessie, L. S. Fournier, A. Monjaret, *Ethnographies plurielles, déclinaisons selon les disciplines*, société d'ethnologie française. 161-177.
- Jouet, J., & Le Caroff, C. (2013). « L'observation ethnographique en ligne », in Christine Barats, *Manuel d'analyse du web*, Armand Colin, 147-165
- Kaufmann J.-C. (1996). *L'entretien compréhensif*, Paris: Nathan université.
- Méadel, C. (2014). Partager ma propre opinion". La grippe H1N1 : connaissances et échanges électroniques. *Le Temps des médias Revue d'Histoire*, 2014, 23 (2), 128-140.
- Merzeau L. (2010). La présence, plutôt que l'identité. *Documentaliste - Sciences de l'information* , 47 (1), 32-33.
- Metzger M. J., Flanagin A. J., & Medders R. B. (2010). Social and Heuristic Approaches to Credibility Evaluation Online. *Journal of Communication* , 60 (3), 413–439.
- Okonofua F. (2003). New reproductive technologies and fertility treatment in Africa. *African journal of reproductive health*, 7(1), 7-11.
- Pastinelli M. (2011). Pour en finir avec l'ethnographie du virtuel ! Des enjeux méthodologiques de l'enquête de terrain en ligne. *Anthropologie et Sociétés*, vol. 35, n° 1-2, 2011, 35-52
- Latzko-Toth, G., & Proulx, S. (2013). « Enjeux éthiques de la recherche sur le web », In C. Barats (éd.), *Analyser le web en Sciences humaines et sociales*, coll. « U », Paris : Armand Colin, 32-48.
- La Rochebrochard de, E. (2003). « Des hommes médicalement assistés pour procréer : IAD, FIV, ICSI, bilan d'une révolution dans la prise en charge médicale de l'infertilité masculine », *Population*, 58(4-5), 549-586.
- Romeyer H. (2008). TIC et santé : entre information médicale et information de santé. *TIC & société*. 2(1) <http://ticetsociete.revues.org/365>
- Shaw J., & Baker M. (2004). Expert patient: dream or nightmare?, *British Medical Journal*. 328, 723-724.
- Simon E., & Mininnet F. (2013) Biographies de femmes africaines infertiles, le prisme des forums de discussion. Communication présentée au colloque *Technologies de la procréation et mondialisation*.

Simon, E., Simonnot, B. (ouvrage à paraître début 2016). « Usages de l'internet pour l'accès à l'information de santé. Apports réciproques des approches anthropologique et communicationnelle », in A. Constantinescu, A. Marinescu, dirs. *Anthropologie et communication*, Maison d'Édition de l'Université de Bucarest, Bucarest.
Dispositifs, savoirs, expériences en Afrique Sub-saharienne, 12-13 décembre, Université Paris-Descartes.

Simon E., & Simonnot Br. (2014) Fertility and medically assisted procreation: forms of exchange and relationships between patients via forums and blogs in South Africa. *International Symposium: Biomedical Technologies in Sub-Saharan Africa* March 24-25, 2014, ICSP/ICS University of Lisbon.

Slauson-Blevins K. S. (2011). *Infertility Help Seeking and Social Support: Do Conventional Theories Explain Internet Behaviors and Outcomes*. Thèse de doctorat en sociologie - PhD dissertation Sociology: University of Nebraska-Lincoln, USA.

Steiner B. (2011). *Cybercafé à Bamako*, Paris: Karthala.

Touboul A., & Vercher E. (2008). Communication et santé : entre rationalité marchande, logique d'information et communauté d'intérêts, *TIC & Société*, 2(1).

Ziebland S. (2004). The Importance of being expert: the quest for cancer information on the Internet. *Social Science & Medicine*, 59(9), 1783-1793.