

## **Annexe 1**

### **Protocole pour l'entretien semi-directif avec le WWF France**

#### **CONSIGNES**

Bonjour, je m'appelle Gina Hernalsteen et je suis étudiante en dernière année de master à l'UCLouvain en Belgique.

J'ai étudié l'information et la communication et je réalise actuellement mon mémoire de fin d'études afin d'obtenir un master en communication stratégique des organisations. Pour rappel, mon mémoire s'intitule : « Le crowdfunding dans l'application We Act for Good de l'ONG WWF : utilisation des mécanismes de gamification et communication engageante ».

Tout d'abord, merci d'avoir accepté de me rencontrer, cela va certainement beaucoup m'aider et je vous en suis très reconnaissante.

Si vous êtes d'accord, cet entretien sera enregistré afin que je puisse garder une trace authentique de vos propos qui me servira lors de ma future analyse.

Pendant cet entretien, je vais vous poser quelques questions concernant l'application WAG. En cas d'incompréhension, n'hésitez pas à m'en faire part.

Enfin, avant de commencer, il me faudrait savoir si vous souhaitez conserver l'anonymat ?

À ce stade, avez-vous des questions ?

#### **Questions de départ :**

- Pouvez-vous vous présenter ?
- Quelles sont vos fonctions au WWF ?
- Depuis quand y travaillez-vous ?

## GUIDE D'ENTRETIEN

| Questions principales                                                                                                                                                              | Questions complémentaires                                                                                                                                                             | Précisions                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>Thématique 1 :<br/>L'application WAG et le WWF</b>                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                       |                                                                          |
| Pouvez-vous me parler de la genèse du projet WAG ?<br>Comment tout cela a-t-il démarré ?                                                                                           | Le WWF existe également dans d'autres pays, pourquoi le projet a-t-il uniquement été déployé en France ?<br><br>Y a-t-il une volonté de développer l'application dans d'autres pays ? | Pouvez-vous m'en dire plus ?                                             |
| Dans quelles mesures développer une application mobile s'inscrit dans la stratégie de communication globale d'une ONG comme le WWF France ?                                        | Quels sont les objectifs stratégiques et communicationnels que le WWF France souhaite atteindre avec le projet WAG ?                                                                  | Pouvez-vous me donner des exemples ?                                     |
| Dans votre campagne de lancement, vous avez choisi de définir WAG comme une plateforme de crowddacting. Comment avez-vous eu connaissance de ce terme et pourquoi l'avoir choisi ? | Comment définiriez-vous le crowddacting ? Y voyez-vous une dimension politique ?<br><br>Comment se situe WAG dans l'ensemble de vos moyens de mobilisation citoyenne ?                |                                                                          |
| <b>Thématique 2 :<br/>L'engagement</b>                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                       |                                                                          |
| Comment cherchez-vous à susciter de l'engagement au sein de l'application ?                                                                                                        | Comment évaluez-vous l'engagement des utilisateurs ?                                                                                                                                  | Pouvez-vous m'en dire plus ?<br><br>Pouvez-vous me donner des exemples ? |
| Qu'est-ce qui selon vous, constitue dans WAG des leviers d'engagement qui poussent au changement de comportement ?                                                                 | Comment sont réfléchis les parcours utilisateurs afin de favoriser le changement de comportement ?                                                                                    | Pouvez-vous m'en dire plus ?<br><br>Pouvez-vous me donner des exemples ? |

|                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Avez-vous déjà entendu parler du paradigme de la communication engageante ?                                                                                                     | <p>Selon la réponse :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oui : L'application est-elle directement inspirée du paradigme ? Pourquoi ?</li> <li>Non :<br/>⇒ <i>Explication synthétique du paradigme + validité en contexte numérique</i><br/>⇒ Que pensez-vous de l'articulation de ce paradigme avec WAG ?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Oui : Pouvez-vous me donner des exemples ?</li> </ul> |
| <b>Thématique 3 : Le travail UX réalisé avec l'Ecole des Gobelins</b>                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                              |
| Sur internet, il est possible de télécharger un dossier UX réalisé avec l'école des Gobelins. Pouvez-vous m'en dire plus quant aux raisons et aux objectifs de ce partenariat ? | Quelle a été l'évolution de la gamification dans l'application suite à ce partenariat ?                                                                                                                                                                                                                                      | Pouvez-vous me donner des exemples ?                                                         |
| <b>Thématique 4 : La mise à jour de l'application</b>                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                              |
| Au mois de janvier 2022, l'application a été mise à jour et certaines fonctionnalités ne sont plus disponibles. Pouvez-vous expliquer les raisons de ces changements ?          | <p>Ces changements ont-ils un lien avec l'étude réalisée avec l'école des Gobelins ?</p> <p>Ces changements ont-ils pour vocation de favoriser davantage l'engagement et les changements de comportements ?</p>                                                                                                              | Pouvez-vous me donner quelques exemples ?                                                    |
| Avec cette mise à jour, diriez-vous que votre communication au sujet de WAG a évolué ou changé ?                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Pouvez-vous m'en dire plus ?                                                                 |

**Clôture :** -Avez-vous quelque chose à ajouter ou avez-vous envie de réagir à cet entretien ?  
-Remerciements.

## Annexe 2

### Protocole pour les entretiens d'explicitation – utilisateurs

#### Objectifs

- Initier et faire focaliser les participants sur une action précise (ex: participer à une quête, rejoindre un groupe, télécharger une autre application ou un document etc.).
- Faire détailler la procédure au sein d'une action, les prises en compte et l'ordre du parcours.
  - ➔ Permet de découvrir le déroulement de leur exploration, les prises en compte d'éléments gamifiés, les leviers motivationnels, le cours d'actions éventuel dans lequel ils ont été pris (réalisation d'actes de plus en plus coûteux).
- Comprendre l'engagement du sujet : qu'a-t-il fait dans l'application qui l'a engagé à faire autre chose et ainsi de suite ? Comment a-t-il fait pour réaliser telle action, qu'a-t-il pris en compte ?

Exemples de questions “types” pour les entretiens. Il s'agit d'exemples de questions directement inspirées ou reprises telles quelles de l'ouvrage de Vermersch (2019). Elles constituent seulement un mémo, le choix des questions, leur formulation exacte dépendant du déroulement de l'entretien et de l'atteinte des objectifs.

- *Si tu es d'accord, je te propose de choisir dans ce qu'il s'est passé sur l'appli, quelque chose qui t'as paru important pour toi ?*
- *Qu'est-ce qu'il te vient à l'esprit en premier à propos de ce que tu as fait dans l'application ?*
- *Par quoi as-tu commencé ? OU Qu'as-tu fait en premier ?*
- *A quoi as-tu reconnu par quoi commencer ?*
- *Comment as-tu reconnu que c'était évident ?*
- *Qu'a-t-il fallu pour que tu décides de réaliser ceci ?*
- *Et quand tu faisais telle chose ? Comment l'as-tu fait ?*
- *Comment as-tu atteint ce but ?*
- *A quoi as-tu reconnu que ce but était atteint ?*
- *Je n'ai pas complètement compris comment tu t'y es pris, es-tu d'accord de le reprendre de manière détaillée ?*
- *Et juste après, qu'as-tu pris en compte ?*
- *Comment as-tu fait pour prendre cela en compte ?*
- *Et quand tu ne sais rien, qu'est-ce que tu sais ?*
- *Et quand tu fais n'importe quoi, tu fais quoi ?*
- *Qu'as-tu fait en dernier ?*

## **Protocole pour les entretiens semi-directifs – utilisateurs**

### Objectifs

Obtenir des informations sur :

- Leur façon de décrire leur profil environnemental et technologique
- Leur opinion sur l'application et sa dimension engageante

Questions “types” préparées :

- Si tu devais décrire en quelques mots ton profil environnemental ?  
Si tu devais décrire en quelques mots ton profil technologique ?
- Cette application vise à faire agir les utilisateurs dans la vie réelle, en les faisant passer à l'action. Que penses-tu de la dimension engageante de cette application ?
- Est-ce que tu téléchargerais cette application ? Tu l'utiliserais ?
- Que penses-tu du fait que cette application soit une initiative d'une ONG, le WWF France ?

## Annexe 3

### Micro-analyse

La première activité du codage ouvert se nomme la micro-analyse et permet : “l’immersion dans le matériau” et “la mise à distance des présupposés de l’analyste.” (Lejeune, 2019, p.45). Nous avons choisi de réaliser notre micro-analyse à partir d’un extrait du livre de Stephan Zweig, *Le Joueur d’échecs* (1943). En effet, comme l’explique Lejeune (2019) l’origine de l’extrait n’est pas le plus important et peut aussi être tiré d’un roman. Nous avons donc choisi un passage pour son ambiguïté, comme le préconise Lejeune. Ensuite, nous avons adopté la technique du “mot à mot” (Lejeune, 2019, p.46) afin d’évoquer tous les sens possibles qui nous sont venus en tête pour chaque mot. Nous avons également imaginé une suite pour chaque mot sans jamais lire la suite réelle du court extrait choisi. Nous présentons ci-dessous cet extrait (en vert) dans son contexte, le détail de nos réflexions ainsi que le compte-rendu de notre micro-analyse.

*“Il poursuit un développement continu, mais il reste stérile; c’est une pensée qui ne mène à rien, une mathématique qui n’établit rien, un art qui ne laisse par d’oeuvre, une architecture sans matière; et il a prouvé néanmoins qu’il était plus durable, à sa manière, que les livres ou que tout autre monument, ce jeu unique qui appartient à tous les peuples et à tous les temps, et dont personne ne sait quel dieu en fit don à la terre pour tuer l’ennui, pour aiguiser l’esprit et stimuler l’âme.”*

*(Extrait du livre Le Joueur d’échecs de Stephan Zweig, 1943, p.25)*

#### Il

- Lui
- Masculin
- Île
- Sujet
- Il...s’en va de bonne humeur

#### → Présupposé, émotionnel

#### Poursuit

- Poursuite
- Va plus loin
- Continue
- Peur
- Passe son chemin
- Poursuit...sa voie.

#### → Evocation d’émotions

#### → Tourné vers des objectifs à réaliser

#### Un

- Deux
- Chiffres
- Unique
- Seul

- Déterminant
- « Hein » (accent belge)
- Un...beau jour j'irai là-bas.

→ **Réflexion d'ordre culturelle**

→ **A nouveau tourné vers le futur**

### Développement

- Apprentissages
- Évolution
- Grandir
- Durable (environnement)
- Économie
- Explications
- Argumentaire
- Développement...durable et protection de la biodiversité sont de grands enjeux.

→ **Considérations personnelles sur l'écologie et les enjeux sociétaux**

### Continuel

- Toujours
- Ligne
- Sans fin
- Permanent
- Continuel...son rêve est son obsession.

→ **Ouverture d'esprit VS obsession**

### Mais

- Mets ! (ordre)
- Mes (possession)
- Mais...que se passe-t-il ?

→ **Emotionnel**

*Il*

*(idem premier mot)*

### Reste

- Trace
- Stable
- “Rest” (repos en anglais)
- ne part pas
- indélébile
- Reste...si tu préfères.

→ **Réflexion d'ordre culturelle**

### Stérile

- Propre
- Infécond
- Médical
- Qui n'amène rien

- Stérile...est cette discussion.

## → Jugement

### Compte-rendu de notre micro-analyse

Nous constatons, suite à cette micro-analyse, que nous devons prendre garde à nos émotions personnelles étant donné que plusieurs des mots qui nous sont venus à l'esprit ainsi que des suites imaginées relèvent de l'émotionnel voire du jugement de valeur. Il nous faudra donc rester ouvert lors de l'analyse de nos entretiens afin de garder une certaine distance avec les propos des acteurs. Par ailleurs, nous avons également été parfois orientés par des réflexions d'ordre culturelles (expression belge, mot anglais) ce qui nous pousse à rester attentifs à ne pas partir avec des a priori selon l'origine des acteurs et des propos qu'ils pourraient tenir.

De plus, nous sommes conscients que nos considérations personnelles sur l'écologie et les enjeux de société liés, ressortent dans cet exercice. Dès lors, il nous faudra rester neutres afin de valoriser l'analyse des entretiens avec les acteurs même si nous ne partageons éventuellement pas les mêmes idées sur ce sujet. Enfin, nous remarquons une tendance de notre part à évoquer la thématique de l'avenir, du futur, ce que nous relierons à nos études en communication stratégique des organisations au cours desquelles nous avons appris notamment à construire des plans pour atteindre des objectifs dans un temps donné. Nos apprentissages personnels peuvent donc venir entraver nos analyses si nous ne les utilisons pas à bon escient. Par ailleurs, ces thématiques (futur/avenir) reflètent nos considérations pour l'environnement et les changements que nous estimons nécessaires pour un avenir meilleur. Nous resterons donc vigilants quant à ces valeurs personnelles.

### Sources mobilisées pour cette micro-analyse

Lejeune, C. (2019). *Manuel d'analyse qualitative. Analyser sans compter ni classer* (2<sup>e</sup> éd.). Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur.

Zweig, S. (1943). *Le Joueur d'échecs. Le Livre de Poche*, 1991.

## Annexe 4

### Transcription de l'entretien avec le WWF France

Date de l'entretien : 11 mai 2022

*Ouverture de l'appel par Céline Vanhautère, chef de projet WAG. Salutations et proposition de la part de Céline pour que l'on se tutoie. En attendant que Claire Maritorena, chargée de projet WAG, se joigne à l'appel, j'en profite pour remercier Céline pour avoir accepté de m'accorder cet entretien et je me présente brièvement. Je commence à rappeler mon projet de mémoire (protocole). Claire rejoint l'appel. Je reprends la présentation. Je demande pour enregistrer et si elles souhaitent garder une forme d'anonymat.*

*[Accord pour enregistrer]*

*[Aucun souhait d'anonymat]*

*[Brève discussion sur mon master suite à une question de Claire]*

#### **Début de l'entretien semi-directif :**

**Gina :**

Alors, pour commencer, tout simplement, est-ce que vous pourriez vous présenter brièvement, parler un petit peu de votre travail au WWF et puis aussi me dire depuis combien de temps vous y travaillez ?

**Céline :**

Alors Claire je te laisse commencer, tu es la figure historique du projet [*humour*].

**Claire :**

Ouais, je suis vraiment le "WAG historique". Je suis arrivée au WWF en novembre 2017, c'était la genèse du projet, à l'époque c'était Pascal Canfin. En fait, Pascal Canfin est à l'origine de l'application WAG. C'était vraiment son idée d'arriver au service des citoyens, d'un peu réinventer le rôle des ONG et je suis arrivée en alternance sur la création de contenus donc tous les défis, les passages à l'action qui sont présents dans l'application, c'est moi qui les ai écrits pendant cette année là. Et puis après, j'ai un peu évolué sur le projet et puis au sein du WWF où mes postes étaient vraiment basés uniquement sur le projet WAG. Je suis passée de gestion de relation des utilisateurs, création de contenus, gestion des partenariats, partenariats entreprises et collectivités. En fait, voilà depuis 2017, j'ai vraiment vu toutes les facettes de l'application et depuis, je dirais un an et demi à peu près, je suis...chargée, chargée cheffe de projet, c'est un peu modulable plutôt chargée de projet pour gérer à la fois la communication, la maintenance technique de l'application, le lancement du site et beaucoup la création de contenus avec les communications donc : les newsletters, les notifications, les réseaux sociaux, les utilisateurs etc. C'est vraiment un poste très polyvalent [*rires*].

**Céline :**

... et transversal !

**Claire :**

Voilà !

**Gina :**

Ok, très bien. Merci.

**Céline :**

Du coup, moi je suis arrivée au WWF il y a quelques mois seulement pour rejoindre le projet WAG et épauler Claire sur la gestion de projet. Donc, on se partage un peu les tâches sur WAG et on travaille sensiblement sur les mêmes choses.

**Gina :**

OK, très bien.

Merci pour cette petite introduction. Alors tout d'abord on va discuter un petit peu de la place de l'application dans la stratégie de communication du WWF. Donc, pour commencer, est-ce que vous pourriez me parler un petit peu de la genèse du projet WAG ? Comment en fait est-ce que tout cela a démarré ?

**Claire :**

Tout est né [*rires*] en 2016 dans la tête de Pascal Canfin qui était à l'époque directeur général du WWF France. En fait, son idée c'était de repousser un peu le rôle des ONG classiques qui était plutôt un rôle de sensibilisation, d'information, avec parfois une dimension un peu "plaidoyer institutionnel" donc auprès des gouvernements et des institutions pour changer les lois etc. La position du WWF est particulière en tant qu'ONG parce que c'est une ONG qui travaille avec les entreprises. Donc le rôle de base du WWF était vraiment d'à la fois sensibiliser les citoyens, changer les politiques mais aussi et surtout changer un peu les systèmes de production et les systèmes de consommation en travaillant avec les entreprises pour amener vers des pratiques durables. Surtout sur la production mais aussi en changeant du coup l'offre qui est mise sur le marché de la part des entreprises. Et en fait, on s'est rendu compte, enfin, Pascal Canfin s'est rendu compte qu'il manquait un maillon en fait avec tous ces changements de comportements, changements de pratiques, c'était le maillon citoyen. On propose des projets aux citoyens, on propose des solutions mais on n'allait pas vraiment dans l'accompagnement pratique des changements de comportements. Qu'est-ce qu'on fait, en fait, en tant que citoyen pour être écolo au quotidien ? Qu'est-ce qui fait vraiment une différence ? Donc, c'est là qu'est venue l'idée de WAG pour réinventer le rôle de l'ONG en offrant un service qui est vraiment aux côtés des citoyens, d'où l'idée de l'application plutôt qu'un site où le site a vraiment une position où on va chercher l'information une fois qu'on connaît le site. L'application était vraiment l'idée d'avoir un outil, un coach dans sa poche par lequel on peut accéder à peu près partout. Et c'était aussi notamment, j'y reviendrai un peu plus tard, mais c'était aussi notamment l'idée d'avoir une carte dans l'application qui référençait tous les commerces un petit peu durables, tous les restaurants, il y avait aussi des offres de transports en libre services etc. pour que dans mon quotidien en tant que citoyen, je puisse avoir accès à toutes les informations pour adopter des pratiques durables. Donc, c'est comme ça que c'est né et puis après il y a eu pas mal de recherches d'entreprises partenaires, de réflexions à comment construire ce projet là. L'idée c'était vraiment le crowddacting donc je ne sais pas si vous êtes remontée à peu près jusque-là dans vos recherches mais on avait lancé une campagne sur *KissKissBankBank* qui s'appelait justement "Le crowddacting" et l'idée c'était vraiment de mobiliser l'entière de la population française, c'est un très très gros projet, très ambitieux, pour que chacun agisse dans son coin individuellement, mais que ça mène à une action collective. C'était vraiment l'idée de la petite goutte d'eau qui fait de grandes vagues et qui a

des impacts vraiment différentiels, enfin qui change vraiment les choses à l'échelle d'une nation. Moi j'étais beaucoup sur le côté "contenus" mais l'idée c'était vraiment de passer par le narratif et d'être un agrégateur de solutions. Donc il y a eu une grosse grosse phase de recherche de "qu'est-ce qu'on peut faire en tant que citoyen ?", éplucher un petit peu toutes les solutions qui sont mises sur le marché pour les rassembler en un seul endroit, plutôt que d'avoir un guide par une telle association avec telle entreprise qui propose un service de recyclage, telle entreprise qui propose un restaurant durable etc. On trouve tout au même endroit et on essaye de proposer des solutions qui sont accessibles à toutes et tous, peu importe sa situation, peu importe son logement etc.

**Gina :**

C'est ça. Justement en parlant de crowddacting, c'est assez intéressant parce-que ce concept dans la littérature scientifique, il ne trouve pas de définition précise, souvent on parle de crowdsourcing mais avec toujours cette dimension d'externalisation de tâches vers des publics, des consommateurs etc. Et donc, j'aurais voulu en fait connaître la manière dont vous vous définissez ce qu'est le crowddacting et puis surtout comprendre un peu mieux comment est-ce que vous avez eu connaissance de ce concept ?

**Claire :**

Ah, alors, je, malheureusement je ne pourrais pas vraiment bien répondre à cette question parce que je n'étais pas présente pendant la réflexion sur ce côté là. Euh...il me semble que c'était euh...le côté...en fait c'était euh pardon, j'essaye de rassembler un peu mes....

**Gina :**

Oui bien sûr, il n'y a pas de soucis.

**Claire :**

Mais l'idée, c'était d'utiliser la force du numérique pour rassembler un maximum de personnes. En utilisant des outils physiques, on ne pouvait pas être aussi connu et avoir autant d'impact dans la vie des gens à une si grande échelle. C'est vrai que la population française, c'est assez large quoi, pour pouvoir toucher tout le monde, faut vraiment y aller, y avait que le digital, que le numérique qui pouvait permettre de rendre ça possible. Et donc, par le digital, offrir des solutions à un ensemble de population. Malheureusement, il n'y a pas, comme vous le disiez, il n'y a pas vraiment de définition claire là-dessus. Je pense que les meilleures infos que vous trouverez c'est peut-être sur la page de *KissKissBankBank*.

**Gina :**

Oui, tout à fait. Je me souviens même de la vidéo promotionnelle autour du projet de crowdfunding en fait à ce moment là.

**Claire :**

Ben je pense que l'idée était de partir du concept de crowdfunding, crowdsourcing etc. et remettre un peu le côté action, le côté ben on peut participer, on peut contribuer par des petites actions, par du soutien, par des partages, par des financements mais on peut aussi agir en tant que personne. En fait, c'était redonner le pouvoir, redonner le pouvoir aux citoyens dans leur consommation et le crowddacting c'est vraiment ça. C'est redonner le pouvoir aux citoyens de changer les choses.

**Gina :**

C'est ça. Est-ce qu'il y a une dimension un peu politique dans ce terme selon vous ?

**Claire :**

[*Silence*]. Sûrement [*rires*], sûrement oui.

**Gina :**

Ok.

**Claire :**

C'est parfois compliqué... [*malaise ?*]

**Gina :**

Oui, oui bien sûr.

Justement, je me demandais aussi, le WWF France a développé l'application en France et aussi en Outre-mer il me semble, en Nouvelle-Calédonie, si je ne me trompe pas ?

Pourquoi ne pas avoir développé ce projet dans les WWF d'autres pays, en Belgique par exemple, ça n'existe pas ? Est-ce qu'il y a une ambition de développer ce projet dans d'autres pays où est-ce que ça restera français ?

**Claire :**

Alors, au tout départ, c'était un peu l'expérience test en France. Vu que c'était l'idée de Pascal Canfin, c'était vraiment le premier terrain pour pouvoir y aller, les territoires français. On avait effectivement l'ambition de pouvoir le développer sur d'autres territoires mais en fait ça demande beaucoup beaucoup beaucoup de temps, beaucoup beaucoup de recherches parce que c'est pas simplement une traduction des propositions qu'on donne, c'est une adaptation. C'est à dire que les solutions qu'on propose en France seront pas pareilles en Nouvelle-Calédonie, enfin elles ne sont d'ailleurs pas pareilles en Nouvelle-Calédonie, elles ne sont pas pareilles en Belgique, c'est pas les mêmes organisations, c'est pas les mêmes lois. Y avait un travail si gros en fait d'adaptation que, dès le départ, on n'a pas voulu y aller. On voulait vraiment se concentrer sur la France pour pouvoir développer le concept de changement de comportements qui était quand même aussi très très nouveau dans un territoire associatif et voir un peu comment ça allait, ensuite en parler avec d'autres pays, avec d'autres bureaux. C'est vrai, aujourd'hui, on a moins cette volonté forte parce que la France est à un niveau de maturation écologique qui n'est pas forcément le même dans les autres pays. On ne nie pas le projet mais c'est pas prévu pour tout de suite en tout cas.

**Gina :**

Ok. Très bien, ok très bien.

**Claire :**

Mais en tout cas, on est souvent en contact avec, effectivement, d'autres bureaux qui sont intéressés par le concept qui l'adaptent eux aussi à leur manière mais dans d'autres façons. Par exemple, il me semble que c'est le Royaume-Uni qui a aussi une application un peu près du même style mais qui s'axe sur d'autres leviers, je ne me souviens plus comment... je crois qu'elle s'appelle "foot print"<sup>1</sup> mais c'est une initiative, vraiment, on a échangé sur les concepts mais ils ont développé leurs propres solutions.

**Gina :**

Ok, d'accord très bien.

Mais, ça c'est super, parce que... j'irai jeter un coup d'œil [*rires*]

---

<sup>1</sup> Après vérification, il s'agit de l'application mobile « My Footprint » du WWF UK : <https://footprint.wwf.org.uk/#/>.

**Claire :**

[Rires]

**Gina :**

[Rires]...Voilà.

Alors, c'est vrai que vous avez déjà eu l'occasion de parler un petit peu de la stratégie, enfin répondre en fait, à une question.

Peut-être pour plus de précision, est-ce que vous pourriez me parler un petit peu de la stratégie de communication autour de WAG et comment en fait vous communiquez autour de cette application ? Comment est-ce que ça rentre dans la stratégie numérique du WWF ?

**Claire :**

Alors, dès le départ c'était très important qu'on sépare WAG et WWF, ça devait pas du tout être...enfin...ça ne devait pas être vraiment identifié comme, comme à part entière de WWF. C'est pour ça qu'on a créé deux identités différentes. Les couleurs, le langage, la ligne éditoriale, la ligne graphique de WAG est complètement différente de celle du WWF et effectivement, une mention parce que c'est quand même important d'apporter une certaine légitimité, et parce que c'est effectivement...c'est aussi politique dans le sens où il fallait pas qu'une autre association puisse s'approprier le projet. C'est vraiment une initiative du WWF, mais pour se laisser une liberté sur les sujets, sur la ligne éditoriale et sur la façon dont on amenait le changement de comportements, c'était important de séparer les deux.

Aujourd'hui, on essaye un petit peu d'effacer cette différence parce que ça n'a plus autant de sens qu'à l'époque, politiquement principalement, mais aussi dans la façon dont la ligne éditoriale et la stratégie de communication du WWF évoluent elles-mêmes. C'est vrai que dans les projets, les différentes communications, par exemple sur les réseaux sociaux du WWF France, il y a aussi une évolution dans ce qu'on propose et ce qu'on amène aux citoyens. Et WAG a de plus en plus sa place en fait dans cette communication là, c'est pour ça que...alors on essaye vraiment de plus en plus lier les deux.

Dès qu'on le peut en fait, dans la stratégie de communication du WWF, on essaye en fait d'apporter WAG comme le point final d'une campagne. Par exemple, sur le...si je prends l'exemple de la campagne plastiques, y a eu des études qui ont été créées, y a eu beaucoup de rapports, beaucoup de communications froides aux institutions, des communiqués de presse, des débats avec certains politiciens. Ensuite, s'en est suivi d'une certaine...enfin d'une pétition pardon. Une pétition pour vraiment ramener le sujet encore plus, de la volonté des citoyens jusqu'au gouvernement. Et, dans toutes ces communications, en fait c'est dans toute cette campagne là, la communication s'est ponctuée à la fois de chiffres clés pour sensibiliser, issus des rapports, de pétitions pour ramener le sujet auprès des gouvernements et WAG comme le point final de "ben maintenant que vous avez fait tout ça et que on a vraiment montré une volonté politique de changer les choses à une échelle nationale, vous aussi vous allez pouvoir agir dans votre quotidien avec WAG".

C'est la brique en plus quoi, comme beaucoup de citoyens, beaucoup de...oui, beaucoup de citoyens aujourd'hui trouvent un peu des initiatives comme des pétitions inutiles. C'est des choses qu'on retrouve beaucoup dans la littérature aujourd'hui, dans les articles de presse etc. WAG justement apporte ce côté crowddacting, on agit vraiment et c'est aussi, je me permets une petite parenthèse, c'est aussi pour ça qu'on a choisi ce nom là, la particularité du nom "We Act

for Good” en anglais c’est qu’il a deux significations : on agit pour le bien et on agit pour de bon. Ramener beaucoup plus cette notion d’actions actives.

**Gina :**

C’est ça, oui, c’est ça. OK.

Alors, pour cette première thématique, je pense qu’on est bon donc on va passer à la thématique suivante du coup sur l’engagement.

Tout simplement, au sein de l’application, comment est-ce que vous cherchez à susciter de l’engagement ?

**Claire :**

Alors c’est un point très difficile, parce que, on ne peut pas forcer les gens à faire des choses.

Ça passe beaucoup par le narratif, par exemple quand on...comment décrire...ça passe beaucoup par le narratif, par un éditorial de non culpabilisation qui est un point très très fort pour WAG mais ça passe aussi par [*silence*] par un certain niveau de gamification dans le sens, c’était plus visible avant, je ne sais pas si vous aviez l’ancienne version de l’application, l’année dernière ?

**Gina :**

Tout à fait, tout à fait et justement en fait mon mémoire étant un mémoire sur deux ans, j’ai commencé à travailler sur l’application telle qu’elle existait avant la mise à jour, dont on parlera après, mais donc j’ai toujours cette version pour pouvoir continuer de travailler dessus dans le cadre de mon mémoire mais j’ai aussi la nouvelle version et ça fera partie de la discussion quand on abordera le sujet, peut-être dans la dernière thématique.

**Claire :**

Ok

**Gina :**

Oui, oui, donc je vois bien.

**Claire :**

C’est beaucoup plus lisible en fait sur l’ancienne version avec les défis, dans le sens où au sein d’une thématique enfin d’une sous thématique, chaque défi était graduel. Par exemple, si je prends l’exemple de la thématique “bien manger” et le point “manger de saison”, le premier défi était très simple et c’était : avoir sur le calendrier de fruits et légumes de saison chez soi. C’était le premier point, tout le monde pouvait le faire de toute façon. Et, en fait chaque défi ensuite était progressif, on amenait de plus en plus vers une action forte et une action un peu plus difficile à mettre en place. Il me semble que le dernier c’était ne plus manger de fruits et légumes de saison euh enfin hors saison ce qui est souvent quelque chose qui est assez difficile. Et puis, même cultiver ses propres fruits et légumes qui n’est pas forcément accessible à tous mais qui est vraiment un niveau d’engagement le plus fort.

Mais pour comprendre ça, je pense que c’est quand même important de s’arrêter sur la vision du changement de comportements du WWF qui est au sein des points d’ancrages de la genèse du projet. WAG s’applique, enfin, s’adresse principalement à des débutants de l’écologie, on va dire, mais des gens qui sont déjà sensibilisés. Si on prend les différents points de prise de conscience écologique, on a d’abord un point d’ignorance, c’est le moment où les problèmes existent peut-être mais on n’est pas au courant, on n’est pas conscient de ça, on n’a pas envie de l’être. Ensuite, on passe au niveau de prise de conscience où on ne s’intéresse pas forcément au sujet mais on comprend qu’il y a un problème quelque part. Et ensuite, on passe au point d’intention d’agir : je suis au courant qu’il y a un problème qui existe, ça me concerne mais je

ne sais pas comment faire, je ne sais pas comment agir et c'est là qu'en fait WAG arrive sur le terrain, on va dire, pour amener le point d'intention d'agir au point de passage à l'action. C'est le point un peu charnière de changement de comportements et c'est pour ça qu'on propose autant de...enfin...on lance dans l'axe vraiment le concept de WAG sur l'agrégateur de solutions parce que ça répond à tous les freins, aux freins principaux de changement de comportements, de passage à l'action qui sont "je ne sais pas comment faire, je ne veux pas que ça soit cher, je ne veux pas que ça soit compliqué, je ne veux pas être seul...et oui...je ne sais pas par quoi commencer" donc c'était vraiment dans le narratif et dans la gamification qu'on pouvait faire l'application agir comme un coach à la fois sur l'information mais aussi sur toutes les solutions qui sont proposées. On essaye vraiment de répondre à tous ces freins là à chaque fois qu'on créait quelque chose dans l'application.

**Gina :**

C'est ça. OK.

Donc, au niveau de l'évaluation de l'engagement des utilisateurs, est-ce que vous avez des statistiques ou des points, des indicateurs qui vous permettent d'avoir une idée en fait des résultats de votre application ?

**Claire :**

Evidemment [*Rires*] mais c'est comme je disais tout à l'heure c'est compliqué parce que c'est du déclaratif. Pourtant, on se dit que quelqu'un qui a fait la démarche de télécharger l'application, de se créer un compte, d'y aller régulièrement n'a pas forcément vocation à y faire n'importe quoi. Mais oui, on comptabilise ben par exemple, c'est ce qui est aussi visible sur l'application, le nombre de participants à un défi ou à une quête. C'est important pour nous, effectivement pour savoir "est-ce que les gens...enfin combien de personnes l'ont fait. Mais c'est aussi un moyen de motiver les autres utilisateurs dans le sens ben "j'ai envie de me lancer dans tel défi et je vois qu'il y a vingt mille personnes qui l'ont fait aussi", ça donne encore plus envie de passer à l'action.

À ce niveau là, et je reprends encore une fois l'ancienne version qui est plus parlante en fait sur ce point, on avait différents stades de statistiques : le moment où un utilisateur a commencé un défi, c'est à dire qu'il a décidé de se lancer et puis chaque étape de validation. On avait...on était parti du principe, pour qu'une action rentre dans les habitudes, il fallait qu'elle s'étale sur plusieurs semaines et donc que les défis soient présents dans son application longtemps. On était sur un niveau d'une à quatre semaines, donc par exemple sur le défi "avoir tous les calendriers fruits et légumes de saison" c'était sur une semaine puisque c'est une action. Mais par contre le niveau "je cuisine moi-même tous mes plats" c'était plutôt sur trois semaines avec des possibilités de rappels pour permettre aux utilisateurs de se rappeler qu'il faut qu'ils fassent ce défi. Ils devaient venir valider chaque semaine, on avait aussi ça comme maîtrise de notre côté et enfin le nombre de personnes qui ont finalisé le défi, qui sont arrivés à la fin.

Il y avait vraiment un tunnel d'utilisation et d'engagement.

**Gina :**

C'est ça, ok, d'accord.

**Claire :**

Et je peux, s'il y a besoin d'un chiffre, je me souviens d'un chiffre que l'on avait communiqué en 2019-2020, 2020 y avait plus de deux millions de défis réalisés par la communauté.

**Gina :**

Ok, c'est intéressant mais justement en fait, peut-être pour changer un peu l'ordre de mes questions parce que je vois dans l'explication quand même, que ce que vous racontez s'articule assez bien avec, alors je vais en parler, je ne sais pas si vous en avez déjà entendu parler "le paradigme de la communication engageante" dans le domaine des sciences de l'information et de la communication ?

**Claire & Céline :**

Alors ça, c'est une première ! [*Étonnement, s'exclament en même temps*]

**Gina :**

C'est vrai ? Alors, pour vous faire un résumé de ce que c'est en fait, la communication engageante s'inspire des théories de l'engagement issues de la psychologie sociale qui ont démontré en fait que ce n'est pas parce qu'on a certaines idées qu'on agit forcément en conséquence. Ce n'est pas parce qu'on est persuadé de certaines choses que forcément directement nos actions découlent de ces idées. Donc, c'est un petit peu ce que vous racontiez avec la dimension : être persuadé de l'importance d'agir pour l'écologie mais de ne pas forcément dans son quotidien mener les actions directement en lien avec ses idées. Et donc partant de ce constat [*interruption*]...oui ?

**Céline :**

Je suis navrée de t'interrompre. Est-ce-que ça à quelque chose à voir avec la dissonance cognitive ou pas du tout ?

**Gina :**

Tout à fait, oui tout à fait, tout à fait.

**Céline :**

D'accord.

**Gina :**

En fait, des chercheurs en sciences de l'information et de la communication, français donc en sciences de l'information et de la communication, il y a Françoise Bernard qui travaille à l'Université d'Aix et puis dans le domaine de la psychologie on a plutôt Robert Vincent Joule ou Fabien Girandola, Jean-Leon Beauvois, voilà dans ce domaine là, je ne sais pas si ça vous dit quelque chose ? Et donc, partant de ce principe, les chercheurs ont démontré en fait que faire réaliser certaines petites actions aux individus dont on souhaite voir certains comportements aboutir, est plus efficace pour petit à petit les amener dans un cours d'action progressif donc comme vous disiez, d'abord une petite action pas coûteuse et puis petit à petit on demande à chaque fois un petit peu plus, et les amener dans un cours d'action pour finalement les confronter à notre message persuasif, notre message principal, qu'ils vont en fait intégrer d'eux-mêmes au fil de ce cours d'action puisqu'en fait chacune des actions qu'ils réalisent est imprégnée directement en fait de cette idée générale qu'on souhaite leur transmettre d'une certaine manière. Et donc les individus dans ce cours d'action finissent par librement être convaincus que cette idée vient d'eux-mêmes et qu'ils agissent selon leurs propres valeurs, leurs propres motivations, en fait. Et ça a montré ses preuves dans de nombreux domaines [*interruption*]... pardon ?

**Claire :**

C'est pas, je suis désolée, c'est comme lié au nudge en fait ?

**Gina :**

Alors, pas tout à fait, parce qu'en fait le nudge, disons le nudge ne cache pas ses intentions on va dire, est plus explicite et est plutôt lié à cette notion de choix. On présente des choix à des individus, des choix qui sont bons et puis d'autres qui sont moins bons et puis d'une manière plus ludique, on les invite à choisir ce qui semble être le meilleur choix. Et donc, il y a plutôt cette idée de pousser une intention vers l'action alors qu'ici avec la communication engageante, on part directement de l'action pour pousser aux comportements en fait, c'est lié oui, d'une certaine manière, mais différent. Il y a un côté plus implicite, on parle même d'une forme de soumission librement consentie en fait dans le cadre de la communication engageante. C'est évidemment critiquable et dans le domaine des sciences de l'information et de la communication, c'est utilisé par exemple dans ce qu'on appelle la communication d'utilité sociétale donc la prévention pour les soins de santé, le dépistage, tout ce qui est sécurité routière et aussi dans le domaine de l'environnement, tout ce qui est déchets sur les plages, ça a été aussi démontré dans le cadre d'économies d'énergie dans des familles, à l'échelle de villes aussi. Donc, ça a fait ses preuves ! Et, j'aurais voulu du coup avoir votre avis sur l'articulation de ce paradigme, maintenant que je vous l'ai un petit peu expliqué, avec l'application WAG.

**Claire :**

Ah ben oui, oui, complètement [*rires*]. C'est vrai qu'on n'y avait pas pensé sur le coup, mais c'est vrai maintenant que vous en parlez, la définition que vous en faites, c'est complètement ça en fait. C'est amener petit à petit l'action... enfin, oui en y allant progressivement quoi. C'est vrai que si on arrive avec un comportement coûteux dès le départ, on peut s'opposer à plus de résistances, alors que rentrer petit à petit dans le quotidien des gens c'est ce qui... surtout si on prend la dimension plus psychologique et peut être sociologique, surtout face à des citoyens qui sont peu ou pas convaincus et qui ont déjà l'impression de faire beaucoup. Je prends, je me permets encore une parenthèse, je prends l'exemple de certains questionnaires que l'on a envoyés à nos utilisateurs et aussi à des sympathisants de WWF en leur demandant de noter sur une échelle de 1 à 10 leur engagement écologique et ensuite de dire ce qu'ils faisaient. En fait, on a remarqué que beaucoup de personnes, notamment dans les grandes villes type Paris, Marseille et Lyon, se sentaient très écolos mais ne faisaient que trier leurs déchets. Et donc, forcément, en arrivant avec une petite action qui va de plus en plus loin et en montrant aussi toutes les possibilités d'actions qu'on peut avoir, c'est ce qui va permettre d'engager de plus en plus les utilisateurs. Et donc, la communication engageante c'est typiquement, c'est complètement ça.

**Céline :**

Après, je nuancerais un tout petit peu parce que comme il s'agit d'une application et qu'il y a une action de base à faire, c'est à dire le téléchargement de l'app' pour rechercher au téléchargement, c'est quand même des gens qui ont un terrain fertile entre guillemets et qui s'intéressent quand même au sujet avant de passer par nos actions.

**Gina :**

Bien sûr, bien sûr.

Oui, oui, tout à fait et d'ailleurs tout simplement, la communication engageante en fait, et c'est de ça que je vais parler dans mon mémoire, c'est aussi la communication engageante en

contexte numérique puisqu'en fait là dans les exemples que je vous ai donnés, ce sont des pratiques qui se sont déroulées en milieu "réel" avec des chercheurs et des citoyens lambda soumis à des campagnes "dehors", de manière réelle, si je puis dire, et pas virtuelle.

Mais la communication engageante a aussi été démontrée en contexte numérique avec quelques petites variantes mais plutôt dans la construction, en fait, de sites Web engageants en partant des mêmes principes et des mêmes caractéristiques pour amener en fait, les citoyens dans un cours d'actions numériques où par exemple le clic de souris a été démontré comme un acte préparatoire engageant qui amène dans un cours d'action. Le fait de par exemple, signer une pétition en ligne, répondre à un quiz, participer à une activité ludique en ligne et puis être soumis à un message persuasif, un appel aux dons... En fait, l'articulation numérique de certains petits actes d'abord peu coûteux pour amener en fait, aux comportements désirés, a aussi été validée en contexte numérique. Et moi, je m'intéresse à ça, mais dans le cas du digital, d'une application mobile.

Mais du coup, c'est super intéressant de savoir que ce n'était pas une réflexion de votre part au départ... Peut-être pour parler un tout petit peu de la gamification et de l'engagement, est-ce que vous pourriez me parler des leviers d'engagement dans l'application mais liés à cette dimension de gamification ?

**Claire :**

Euh.....pardon excusez-moi, vous pouvez répéter la question ?

**Gina :**

Oui, bien sûr.

L'application est gamifiée, peut-être pour le formuler autrement, quels sont en fait, les leviers d'engagement que vous cherchez à obtenir via la gamification ? Comment la gamification en fait est construite pour susciter de l'engagement ?

**Claire :**

Alors, malheureusement je vais être peut-être un peu décevante sur ce point, la gamification c'est l'aspect le moins développé de l'application. Il devait être présent, c'était une certitude mais on n'a pas pu le pousser aussi loin qu'on voulait le pousser.

La gamification aujourd'hui, c'est principalement gagner des points en réalisant des actions, c'est le niveau basique de la gamification quoi, c'est gagner des points et du coup j'ai envie de continuer. Y a plusieurs niveaux à ça, le premier niveau, le plus facile, c'était gagner des points en répondant à des quiz. Un quiz par essence est un contenu qui est assez ludique et assez engageant et donc forcément vu qu'il y'en avait un, y'en a un chaque jour nouveau, on a envie de revenir pour gagner des points et répondre à ce quiz, donc il y a un peu ces deux côtés là de la gamification : gagner des points et en même temps répondre à un contenu engageant.

Et si on continue sur les points, y a aussi "réaliser un défi me fait gagner des points". Aujourd'hui avec les quêtes, c'est encore un peu différent, dans le sens où c'est un contrat graduel, on gagne des points à chaque niveau avec un peu en bouquet final en finissant la quête. Ce qui permet un petit peu de, comment dire... nous, lire la fin, l'envie de gagner de l'expérience au fil de la quête en faisant gagner des petits points et à la fin avoir vraiment la récompense, la satisfaction de "je suis arrivé au bout, j'ai changé de niveau, j'ai gagné des points".

Et puis, ce qui est aussi nouveau dans la nouvelle version, c'est la page progression. Ce qui permet un petit peu de se situer, de situer son niveau écologique sur plusieurs aspects, sur les différentes thématiques qui sont disponibles dans l'application. On peut voir où est-ce qu'on en

est dans telle ou telle thématique, est-ce qu'on est arrivé au bout de toutes les actions qu'on pouvait faire ou pas. Et y a encore un autre point, c'est les badges qui existaient déjà dans l'ancienne version mais qui ont un peu évolué encore aujourd'hui et qui sont pas forcément liés à des actions écologiques ni engageantes mais c'est un peu le pallier entre "je gagne des points et je m'engage en réalisant des actions enfin des défis dans l'application et je l'utilise en fait". C'est ...les badges on les gagne en partageant WAG, en se connectant à l'application, en [*long silence*] répondant à des quiz etc., c'est un peu les...c'est l'intermédiaire entre je progresse dans mon engagement écologique et j'utilise juste l'application. Encore une fois, c'est ce qui permet un petit peu de...de récompenser l'utilisateur pour faire partie de la communauté.

Euh...[*réfléchi*] qu'est ce qu'on pourrait avoir comme autre logique de gamification ? [*Silence*]. C'est vrai, ben voilà, la grosse partie c'était les points. Y avait eu un projet à un moment donné, c'était de transformer les points en bons de réduction, en coupons dans les entreprises partenaires ou dans des magasins durables. Ça se fait beaucoup chez d'autres acteurs, je pense à, par exemple, à "Zéro éco impact", ZEI, qui fait ça à grande échelle puisque ça s'adresse principalement à des entreprises et ils ont développé un volet particulier maintenant.

Mais c'était une grosse volonté, ça n'a pas pu être développé parce que les acteurs avec lesquels on discutait à ce moment là, là-dessus, on n'arrivait pas à se mettre d'accord sur la façon de le faire, ça posait des problèmes par exemple, ce qu'on a le plus exploré, c'était les bons de réduction dans des commerces types *Biocoop*, des commerces spécialisés bio et en fait la diffusion du bon dans tous les magasins qui fonctionnent de manière indépendante était trop compliquée pour la mettre en place donc on a un peu amené à plus tard et finalement c'est quelque chose qui a un peu disparu de notre stratégie principale.

**Gina :**

C'est ça, ok, d'accord. Très bien.

**Céline :**

Je me permets de faire un petit rappel temps...

**Gina :**

Oui, tout à fait !

**Céline :**

On a un tout petit peu plus de 10 minutes qui nous restent parce qu'on a un autre point derrière.

**Gina :**

Pas de problème on y est.

Peut-être et bien tout simplement la thématique suivante, pour revenir sur le partenariat avec l'Ecole des Gobelins, est-ce que vous pourriez me parler un petit peu de ce partenariat ? Des objectifs de ce partenariat ?

**Claire :**

Là-dessus ça va être assez rapide parce que j'ai peu, très très peu d'informations. Il me semble que l'objectif c'était principalement l'UX, l'expérience de l'utilisateur dans l'application. Il y a eu une phase d'audit de leur part avec plusieurs aspects qui étaient étudiés qui étaient la culpabilité, enfin c'était vraiment euh...comment dire...j'essaye de retrouver un peu mes pensées euh...[*silence*]. C'était des critères principalement ergonomiques, comment on guide l'utilisateur, quelle est la charge du travail qu'on lui impose en terme de contenus, de densité d'informations. Est-ce que l'application, enfin l'interface s'adapte aux différents appareils parce que c'est vrai, c'est aussi quelque chose à prendre en compte quand on développe une

application, c'est que déjà il y a deux opérateurs système et qu'en plus y a différentes tailles d'écrans etc. Oh, il y avait plein de critères comme ça et y a eu toute une phase de notation, d'audit et de notation pour savoir, est-ce que l'application a été...où est-ce qu'était l'application dans l'expérience utilisateur sur ces critères là. Il me semble qu'ils ont formulé des propositions et dans le même temps, je crois pas que je suis dans le bon ordre, mais dans le même temps que l'audit, y avait eu aussi une phase de questionnaires à la fois avec les étudiants de Gobelins mais aussi auprès de nos utilisateurs. Et c'est un peu près toutes les informations que j'ai.

**Gina :**

Ok très bien, donc il n'y avait pas spécialement une volonté d'essayer de rendre l'application plus engageante ou de travailler sur les aspects gamifiés avec ce partenariat ?

**Claire :**

Si si si si si ouais c'était, c'était vraiment ça le but, je ne me souviens plus ou j'ai pas lu les informations de ce que ça a donné. Est-ce que ce qu'on a mis en place c'était vraiment des propositions formulées par les Gobelins, ça j'ai pas l'information, mais c'était effectivement le but oui, améliorer l'expérience de l'utilisateur et améliorer les leviers d'engagement et la gamification, oui.

**Gina :**

Ok très bien.

Ben du coup ça m'amène à la dernière thématique qui en fait est liée à la mise à jour de l'application et aux raisons en fait de ces changements, à ses enjeux.

Si vous pouvez m'en dire un petit peu plus ?

**Claire :**

Oui !

Alors...par où commencer ? *[rires]*. Alors...un gros sujet, l'idée de base c'était...venait des retours en fait qu'on avait de nos utilisateurs et de l'analyse des statistiques d'utilisation. On s'est rendu compte que au bout de...ça faisait *[silence]* ça faisait deux ans que l'application était lancée, on s'est rendu compte que l'application était moins utilisée, que l'on n'arrivait pas à garder l'utilisateur sur une longue période. La base se renouvelle mais on n'arrivait pas à améliorer, à espérer qu'on améliore la rétention. Donc y a eu pareil, des questionnaires aux utilisateurs, y a eu une AS<sup>2</sup> des retours qu'on avait reçu etc. et l'idée principale qui est ressortie, c'était que y avait trop d'informations, trop de contenus et de fonctionnalités dans l'application et que les gens ne s'y retrouvaient plus en fait. Ils n'arrivaient plus à vraiment trouver ce qu'ils voulaient chercher. Surtout que peu avant ça, le principe d'action principal c'était les défis et pas très longtemps après on a sorti les quêtes qui étaient sensiblement pareilles mais différentes dans le sens où l'engagement n'était pas mesuré de la même manière et les contenus n'étaient pas les mêmes à l'intérieur. Et, en fait c'est suite à ça qu'on a remarqué que les utilisateurs étaient un peu perdus. Donc il a fallu faire un choix, il a fallu simplifier l'application et c'était ça la grande idée de la refonte : améliorer l'expérience de l'utilisateur dans l'application, simplifier l'application en simplifiant les informations qui leurs sont proposées, donc la charge du travail. Et surtout, les amener à ce qu'on veut qu'ils fassent principalement donc passer à l'action. C'est pour ça que dans l'ancienne version on avait cinq onglets, il me semble dans la barre de navigation en bas de l'écran. Aujourd'hui, on en a plus que trois, la principale étant les

---

<sup>2</sup> Une analyse statistique.

quêtes. Et on voulait vraiment apporter ce côté euh, appuyer le côté accompagnement et donc créer la page de progression qui permet de mieux se repérer dans son passage à l'action écologique avec l'application. C'est quelque chose qui n'existait pas dans l'ancienne version, on avait accès à ses points, on avait accès à un nom de niveau mais ça n'allait pas plus loin. Voilà, c'était ça l'essence de la mise à jour...euh...

*[Interruption de Gina].*

**Gina :**

Est-ce-que...pardon...

Non, je me demandais s'il y avait toujours cette idée de graduation en fait dans les actions avec la nouvelle version ou si c'est quelque chose qui a plutôt été abandonné en fait dans...

**Claire :**

Ah non, c'est toujours quelque chose qui est présent Céline peut manifester, elle a rédigé une quête y a pas si longtemps que ça [rires].

**Céline :**

Tout à fait. La quête est vraiment construite comme une évolution vraiment crescendo et qui permet une entrée, une porte d'entrée qui est assez, qui est assez large pour mobiliser le plus grand nombre et ensuite on va vraiment, et ben comme ce qu'on disait tout à l'heure, on va vraiment du comportement le plus simple à celui qui paraît à peine plus coûteux pour l'utilisateur donc non non, on a vraiment ce scénario d'accompagnement vers euh, vers oui une modification de comportement crescendo.

**Gina :**

C'est ça, ok. Ok très bien.

Ben, donc on arrive à la fin de cet entretien. Est-ce que vous avez une envie de réaction par rapport à cet entretien, quelque chose à ajouter peut-être de votre côté ?

**Céline**

Alors, nous, c'était intéressant pour le paradigme de la communication engageante ! [Rires].

**Claire :**

On va se pencher sur la question hein ! [Rires]

**Céline :**

Je pense que c'était, c'était un point très intéressant et puis euh, et puis c'est toujours...

Enfin ça fait toujours plaisir de voir que le produit peut plaire au point de...se consacrer, d'y consacrer un mémoire.

**Gina :**

D'accord [rires]. Ben oui.

*[Fin de l'entretien semi-directif et de l'enregistrement]*

*[Brefs échanges sur le téléchargement de WAG depuis la Belgique, mon mémoire, mes échéances pour la défense et demande de Claire de recevoir une copie du résultat final]*

*[Remerciements pour le temps accordé]*

## Annexe 5

### Transcription des entretiens - utilisateurs

Chaque rencontre a constitué en une manipulation par nos participants de l'application mobile WAG pendant 15 à 20 minutes. Ensuite, un entretien d'explication suivi d'un entretien semi-directif a été effectué durant 15 à 20 minutes. Nous avons attribué des pseudonymes à nos participants. (Les couleurs utilisées dans les transcriptions servent seulement à distinguer les interlocuteurs.)

#### Participant 1

Jeremy, 25 ans

Date de l'entretien : 30 mai 2022

[Lancement de l'enregistrement]

[Entretien d'explicitation]

**Gina :**

Alors, si tu es d'accord on va retracer ce que tu as fait dans l'application, les actions que tu as posées. Pour cela, je vais te guider en te posant des questions et revenir en fait sur ton parcours dans l'application.

**Jeremy :**

Euh ouais si j'me souviens [*rires*]

**Gina :**

C'est pour ça que je vais te guider avec mes questions, si tu es d'accord.

**Jeremy :**

Ah d'accord d'accord.

**Gina :**

Alors, pour commencer, qu'est-ce qui te vient à l'esprit en premier à propos de ce que tu as fait dans l'application ?

**Jeremy :**

Qu'est-ce qui me vient euh...je sais pas. [*Rires*]

**Gina :**

Et qu'est-ce que tu sais ?

**Jeremy :**

Ce que je sais ? Euh ben je sais que j'ai cliqué sur passer à l'action et puis ben j'ai choisi un défi euh non une euh ?

**Gina :**

Une quête ?

**Jeremy :**

Yes.

**Gina :**

Et donc tu choisis une quête et qu'est-ce que tu fais ?

**Jeremy :**

Je fais la quête sur le...les trajets à vélo, les trajets du domicile.

**Gina :**

Ok, donc tu es dans cette quête, que fais-tu ?

**Jeremy :**

Donc toutes des étapes sont disponibles et je clique sur [*réfléchi, lève les yeux*] tout en haut. Une action.

**Gina :**

Et que fais-tu alors ?

**Jeremy :**

Ben y avait des articles, des articles à lire et...

**Gina :**

Oui mais tu me dis “je clique sur une action tout en haut”. Qu’est-ce qu’il se passe, que fais-tu alors ?

**Jeremy :**

Ben j’ai pas pu faire...mais c’était indiqué comme quoi c’était fait. Ça a ouvert aussi des pages vers des applications pour calculer par exemple le coût en kilomètre d’un trajet mais j’ai pas fait, j’ai pas fait mais ça a indiqué comme quoi c’était fait.

**Gina :**

Qu’as-tu pris en compte pour dire ça ?

**Jeremy :**

Ben je lisais les propositions, je les fermais juste après qu’elles soient apparues et c’était fait.

**Gina :**

Et comment tu as reconnu que c’était comme ça qu’il fallait faire ?

**Jeremy :**

Euh parce que j’ai lu en diagonale les trucs que je trouvais intéressant euh et du coup j’ai voulu voir après ce qu’il y avait dans la suite de l’application.

**Gina :**

Et qu’est-ce qu’il a fallu pour que tu décides de voir la suite de l’application ?

**Jeremy :**

Euh une fois que j’avais l’info ou que ça m’ennuyait. En fait ça m’ennuyait.

**Gina :**

Ok, intéressant. Et qu’as-tu pris en compte dans l’application ?

**Jeremy :**

Euh étonnamment j’ai fait des quiz. J’ai plus été amusé par les quiz qui étaient demandés. On te demande de choisir entre deux réponses, par contre j’ai très vite compris que plus le truc était haut plus ben c’était la réponse à donner vu que c’est une application écologique donc euh...j’ai donné la réponse la plus haute une fois c’était juste, j’ai donné la réponse la plus haute deux fois c’était juste donc par habitude j’ai suivi, je me suis dit “tiens à chaque fois que c’est le plus haut je gagne mes points bon ben je continue”.

**Gina :**

Et il se passe quoi ensuite ?

**Jeremy :**

Ben j’ai des points mais je trouvais les quiz moins...plus...voilà mais pour revenir aussi sur des articles que j’ai lu après, ben le truc que j’ai trouvé bizarre c’est qu’on te demande de faire des actions en dessous de l’article mais c’est comme si de base c’était réussi quoi.

Après j’ai fait une autre quête mais pareil, fin t’as un “v” tu coches ton “v” mais moi j’ai pas bougé de mon canapé [*rires*] c’était des calculs à faire mais j’ai rien fait moi.

**Gina :**

[*Rires*] Et tandis que tu complétais ce “v”, qu’est-ce que tu faisais d’autre ?

**Jeremy :**

Ben j’ai vite compris que l’objectif c’est d’aller au bout d’une quête parce qu’ils te donnent tes points mais bon finalement on sait pas trop ce que ça vaut les points même si ça m’amuse. Y a une série d’étapes et quand tu as rempli toutes tes cases tu reçois tes points.

**Gina :**

Et donc toi tu as rempli des cases ?

**Jeremy :**

J'ai rempli toutes les cases pour voir un peu où ça menait, j'ai fait plusieurs quêtes, y en avait une sur le local mais...j'en avais marre alors j'ai été sur les recettes, tout ce qui est faire soi-même des produits ménagers et euh et du coup ça, ça c'était beaucoup plus intéressant parce que c'était des recettes et pas juste des articles à lire. Peut-être plus concret.

**Gina :**

Et donc tu lisais les recettes. Qu'est-ce que tu prenais en compte ?

**Jeremy :**

Les ingrédients [*rires*]

**Gina :**

[*Rires*]

**Jeremy :**

Ouais non c'est vrai que j'ai choisi cette recette parce que y avait beaucoup de likes et d'ailleurs j'ai liké puis j'ai enlevé parce que finalement je voulais pas liker. Mais y avait des commentaires sur la recette, ça m'a fait marrer et c'est vrai que en soi [*silence*]. En soi c'est pas con, c'est pas con ! J'vais tester parce que, c'est pas con. Mais c'est tout quoi ! [*Rires*].

**Gina :**

[*Rires*] et donc qu'as tu fait ensuite ?

**Jeremy :**

Ben j'ai scrollé des trucs, je sais pas. J'ai rien fait. Si si y avait des groupes mais ça m'intéresse pas trop et les événements y avait rien malheureusement.

**Gina :**

Malheureusement ?

**Jeremy :**

Oui fin en fait ah mais non en fait c'est ça le premier truc que j'ai fait en fait ! Mais y avait rien donc euh.

**Gina :**

Et quelle est la dernière chose que tu as faite ?

**Jeremy :**

[*Rires*] Euh la dernière chose que j'ai faite ? J'ai fait une capture de la recette du savon de vaisselle maison [*rires*].

**Gina :**

Une capture d'écran ?

**Jeremy :**

Oui [*rires*].

**Gina :**

Pour la refaire ?

**Jeremy :**

J'sais pas peut-être, c'est pas con quoi [*rires*].

**Gina :**

Je te l'envoie alors ?

**Jeremy :**

Ouais carrément carrément !

**Gina :**

Ok, pas de soucis je ferai ça, intéressant [*rires*] !

**[Fin de l'entretien d'explicitation]**

**[Enchaînement avec l'entretien semi-directif]**

**Gina :**

Ok, et donc, pour changer de sujet, si tu devais me décrire ton profil écologique en quelques mots tu dirais quoi ?

**Jeremy :**

Euh je pense concerné et euh peut-être pas assez acteur mais en tout cas conscientisé.

**Gina :**

Ok, et si tu devais faire le même exercice pour parler de ton profil technologique ?

**Jeremy :**

Très bon.

**Gina :**

Alors, maintenant pour avoir un peu ton avis, cette appli elle a été développée par le WWF France dans l'optique d'être une app' des citoyens pour les amener à adopter des comportements voire à changer de comportements dans la vraie vie. Toi tu en penses quoi de cette dimension engageante dans l'application ?

**Jeremy :**

Euh attends laisse moi réfléchir 5 secondes [*réfléchi*].

Ben je me sens pas forcément plus engagé sur le temps passé ici et pourtant j'ai été au bout de quêtes. Comme par exemple sur les trajets avec des intitulés "actions". Mais en fait le fait de cliquer dessus sans même...en fait on clique sur "action" et le pop up apparait on lit ce qu'on doit faire mais en fait euh ben le truc est déjà complété en fait du coup j'ai rien fait, j'ai pas fait d'action "actions" comme ils appellent.

Après ouais si télécharger une autre app' c'est une action alors ouais j'ai fait quelques "actions" mais euh une vraie action concrète ben sur le temps ici j'en ai pas fait.

Après dans la vie, si je pense dans la vie je me suis dit qu'en fait si on avait eu à faire une...par exemple je reprends l'exemple où on me demandait de faire le calcul d'un trajet en voiture et d'un trajet en transports en commun et de voir du coup la différence entre les deux. Ben chose que je n'ai pas fait, j'ai pas été faire un trajet et la différence entre les deux. Ben si j'avais du plutôt envoyer ça dans l'application, revenir et dire "ben là ça ça m'a pris 45 minutes" ben là au moins j'aurais fait l'action. Pas maintenant parce que j'ai pas le temps mais après en général. Mais par contre il y avait aussi, je reviens sur les recettes de trucs à faire pour euh d'outils ménagers à faire soi-même ben ça c'est plus un truc qui va rester parce que là on me donne une procédure, une liste et je peux faire parce que c'est plus dans le réel, dans le concret alors que l'autre action c'était...et typiquement aussi il y avait un truc sur l'agriculture locale et hop "action" tu pouvais imprimer un truc PDF pour le mettre dans ta cuisine, ben j'ai pas fait ça, j'aurais pu, mais en fait si j'ai téléchargé sur le téléphone en fait mais j'en veux pas sur mon frigo parce que ça en fait c'est des trucs que je connais déjà. Mais moi...comment expliquer ? J'ai un peu l'impression qu'on finit trop vite les quêtes, c'est trop facile.

**Gina :**

C'est ça. T'en as retenu des choses ?

**Jeremy :**

Oui, j'en ai retenu des choses euh peut-être plus des détails qui m'ont plutôt interpellés genre typiquement des infos un peu, des chiffres interpellants que j'ai lu. Après j'ai lu un peu en diagonale, je sais pas. Après j'ai pas tout fait, y avait d'autres trucs à faire partout. Etonnamment y avait un côté jeu et c'est ce qui m'intéressait le plus.

**Gina :**

Comment ça le côté jeu ?

**Jeremy :**

Je saurais pas dire. Y a un côté jeu c'est peut-être ça la différence avec Facebook j'en sais rien. Tu gagnes des points mais je sais pas à quoi ça correspondait non plus dans le sens ça à l'air d'être donné au hasard genre tu réponds à un quiz t'as 50 points, tu finis une quête t'en as 50 000 mais euh t'es un peu là genre euh "cool merci ok" mais euh pourquoi ce chiffre ? En toute honnêteté je pense pas que c'est une appli que j'utiliserais. Peut-être l'onglet actualités peut être intéressant sur ce qu'il se passe dans une grande...je sais pas je pense aux gens qui habitent à Paris et qui ont moins accès aux trucs...je sais pas. Je pense pas que je l'utiliserais tous les jours ça c'est clair. Peut-être une fois semaine pour voir un peu mais...

**Gina :**

Donc tu la téléchargerais alors ?

**Jeremy :**

Elle serait peut-être téléchargée oui mais je sais pas si elle tomberait vite ou pas dans l'oubli.

**Gina :**

Et qu'est-ce que tu en penses ? Qu'elle tomberait vite dans l'oubli ?

**Jeremy :**

Y a peut-être des chances. Parce que y a d'autres réseaux qui utilisent ça, si à un moment on est sur Facebook ben on voit aussi des événements plutôt liés à l'écologie ou dans voilà si...certains groupes Facebook font ça aussi très bien donc...

**Gina :**

Et le fait que ce soit une ONG, le WWF qui fait ça, qu'est-ce que ça t'inspire ?

**Jeremy :**

Etonnamment on a parlé très peu d'animaux ! Or ben c'est un peu l'image qu'on garde non du WWF ? C'est protection de la biodiversité et oui d'accord on sait qu'il y a un lien entre écologie et biodiversité mais voilà fin y a aucun animaux là fin je sais pas. On m'aurait dit que c'était Greenpeace j'aurais pas forcément fait la différence.

**Gina :**

Ok intéressant. Tu trouves l'initiative intéressante où ?

**Jeremy :**

Je trouve l'initiative intéressante euh perso ça m'aurait peut-être...j'aurais peut-être bien aimé avoir peut-être plus de lien avec ce qui est fait actuellement dans ma ville avec ben par exemple voilà savoir dans les alentours ici quel événement il y a ben oui alors là j'aurais peut-être pu la trouver plus pertinente. J'ai bien compris que c'était en France là et que c'est pour ça que j'ai pas trouvé ici.

**Gina :**

Oui, évidemment c'est localisé en France, mais tu penses que si tu étais français tu aurais trouvé ça bien ?

**Jeremy :**

Ben c'est ce que je dis, c'est ouais si par exemple t'es à Paris et par exemple tu as accès à tous les trucs de Paris sur les événements euh sur la protection de l'environnement ou peut-être des magasins plus écoresponsables voilà ouais c'est quelque chose que j'aurais alors ouais pu trouver peut-être alors plus pertinent. Après Google fait ça aussi donc [rires].

Ouais si j'étais parisien alors j'aurais pu la trouver pertinente et alors pourquoi pas avoir accès aux profils des autres utilisateurs et voir qui se trouve présent à des endroits, des events. J'en sais rien.

**Gina :**

Plus de mise en réseau ?

**Jeremy :**

Ouais, ouais peut-être une façon de regrouper des gens qui ont l'intérêt pour l'écologie, pouvoir les regrouper dans un endroit spécifique quoi.

**Gina :**

Ok, ben je te remercie pour ton temps, on va s'arrêter là.

**Jeremy :**

Pas de soucis, avec plaisir.

*[Fin de l'enregistrement].*

## Participant 2

Mélanie, 35 ans

Date de l'entretien : 30 mai 2022

[Lancement de l'enregistrement]

[Entretien d'explicitation]

**Gina :**

Alors, si tu es d'accord on va retracer ce que tu as fait dans l'application, les actions que tu as posées. Pour cela, je vais te guider en te posant des questions et revenir en fait sur ton parcours dans l'application. Ça va, si t'es d'accord, on commence ?

**Mélanie :**

On peut commencer.

**Gina :**

Qu'est-ce qui te vient à l'esprit en premier à propos de ce que tu as fait dans l'application ?

**Mélanie :**

Ah, que j'ai découvert une application avec un but bien défini, me dire que je m'intéresse un peu à tout ce qui se passe, bon le but un peu de l'application je présume, à tout ce qui se passe dans l'environnement.

**Gina :**

Mais par quoi est-ce que tu as commencé ?

**Mélanie :**

Alors, j'ai commencé par, à mon avis à regarder le fil. J'ai scrollé et donc c'est un peu le fil de l'actualité, voir ce qu'il y avait dedans. Par la suite, je pense que j'ai cliqué sur un truc qui m'intéressait et j'ai été un petit peu voir en profondeur ce qui avait sur cette partie là.

**Gina :**

Tu peux m'en dire un petit plus sur cette partie là, ce que c'était ?

**Mélanie :**

Et bien je ne sais plus! [*rires*]. Je pense que c'était sur les plastiques. Je pense que c'était ça. Et puis je pense qu'après, j'ai un petit peu approfondi, donc chaque fois je suis rentrée dans le sujet en voyant ce qu'ils proposaient sur cette thématique là. Et donc chaque fois j'ai vu qu'il y avait des articles, j'ai vu qu'il y avait des quêtes, j'ai vu qu'il y avait des défis y avait euh ... oui des articles, donc j'ai un petit peu... en fait j'ai été très curieuse j'ai été voir un petit peu sur chaque truc à quoi ça correspondait. J'ai lu parfois en vertical, parfois un peu plus en approfondi.

**Gina :**

Et comment est-ce que tu as reconnu par quoi commencer ?

**Mélanie :**

Mais je me suis posé la question, en fait. Je me suis dit "comment est-ce que je fais ?" D'abord, effectivement, je vois au départ l'application et puis je me dis "où est-ce que je clique, où est-ce que je vais" [*rires*]. Et puis, je me suis dit "ça doit-être comme une autre application", c'est comme ça que j'ai vu l'actualité et puis j'ai scrollé. Et puis petit à petit, tu arrives à découvrir en fait, tu t'intéresses et donc tu vois qu'il y a des choses qui sont intuitives en fait et tu vas cliquer sur un truc...

**Gina :**

Et quand tu t'es intéressée aux plastiques, c'était un article ?

**Mélanie :**

Euh, au départ c'était, non. Comment non, non c'était déjà...c'était pas l'article en soit directement. C'est comment...c'était quoi ...je ne parviens plus à voir [*ferme les yeux*] c'était

quoi exactement mais c'était, oui déjà en fait ...ça m'avait frappé parce que c'était comment gérer le plastique chez toi ou consommer moins de plastique ou quelque chose comme ça. Et donc, c'était déjà quelque chose qui m'intéressait en me disant ben oui, effectivement je sais que je consomme beaucoup de plastiques vu ma poubelle plastiques. Et je me dis, effectivement pourquoi pas regarder comment on peut faire pour en avoir moins, parce que je sais que j'en consomme beaucoup.

**Gina :**

Et quand tu étais sur cet article ou cet...c'était quoi exactement, un article ?

**Mélanie :**

C'est une thématique au départ.

**Gina :**

Une thématique, il fallait lire. C'était pas un défi ?

**Mélanie :**

C'était lire, la prise de connaissance de ce qu'on consomme au niveau national, au niveau national ce qu'on consomme comme plastiques. C'était plus informatif, qu'est-ce que deviennent nos plastiques, où on les retrouve.

**Gina :**

Et après avoir pris ces informations, qu'est-ce que tu as fait ?

**Mélanie :**

J'ai essayé de voir quelles sont... qu'est-ce que je peux faire, moi, comme démarche. Il semble que j'ai dû faire un défi. Je sais plus très bien. Et en fait, le défi c'était une sorte de quiz... en fait, y a défi et quiz, il me semble. Il me semble que j'ai fait le défi et donc...

**Gina :**

Et qu'est-ce que tu as fait ?

**Mélanie :**

J'ai cliqué dessus et j'ai répondu à la question en fait! J'ai répondu à la question et j'ai gagné vingt points, ça je me souviens. Voilà... mais...

**Gina :**

Et au moment où tu as constaté que tu as gagné vingt points, qu'est-ce que tu as fait ?

**Mélanie :**

Et bien, je me suis dit "ah mais c'est bien, j'ai des points peut-être que je sais aller en chercher ailleurs". Voilà, maintenant je suis sortie aussi de ça plus par curiosité en me disant, tiens qu'est-ce que je peux faire d'autre aussi. Je ne me suis pas attardée à cette action là ou à cette thématique là. Je suis sortie, il me semble et j'ai été voir ce qu'on proposait d'autre. Je suis retournée dans le fil d'actualités et j'ai été voir d'autres trucs qui pourraient m'intéresser, d'autres articles qui pourraient m'intéresser.

**Gina :**

Et alors que tu cherchais d'autres trucs qui t'intéressait, qu'est-ce que tu ...

**Mélanie :**

Non, je voyais un petit peu...plus par curiosité...se dire qu'est-ce qu'on propose d'autre.

**Gina :**

Oui, oui tout à fait. Mais alors que tu faisais ça, que tu étais dans cette action de chercher quelque chose d'autre qui t'intéresse, qu'est-ce que tu prenais en compte ?

**Mélanie :**

Mais des choses qui me parlent, qui m'intéresseraient moi, voilà je crois que je suis tombée pour finir sur le truc de...pour les cheveux je crois, quelque chose comme ça...donc ça m'intéresse, ça me parle personnellement. Voilà...

**Gina :**

Et alors, tu cliques à ce moment là ?

**Mélanie :**

J'ai cliqué dessus, et puis c'était une sorte de recette pour savoir comment tu devais... pour tes cheveux, je sais plus...les rendre plus lisses...non, je sais plus très bien c'était quoi l'article [rires]. Je suis...voilà...maintenant, je serais restée beaucoup plus longtemps, je n'ai pas approfondi. Disons qu'ici la première approche c'est vraiment se dire, qu'est-ce qu'on me veut, qu'est-ce qu'on me propose, jusqu'où je peux aller...y a encore certainement des choses que je n'ai pas vues...et je vois qu'il y avait des quêtes donc les quêtes c'était vraiment te dire voilà tu peux faire ça, ça ou ça. Qu'il y a des actions, tu peux partager des choses aussi. J'ai vu plein de choses, en fait, hein. J'ai vu aussi que tu avais des actions à faire, que tu avais des trucs sur une semaine. J'ai vu qu'y a plein de choses mais bon j'ai pas cliqué sur tout non plus.

**Gina :**

Mais alors que tu voyais qu'il y avait plein de choses, qu'est-ce que tu faisais exactement ?

**Mélanie :**

Heu....Ce que je faisais exactement...non je voyais...c'était plus de la curiosité parce que je découvre. Mais je me dis que je vais retourner dessus parce que j'ai envie d'aller plus loin.

**Gina :**

Oui, oui mais tu scrollais vers le haut vers le bas... Comment tu te rendais compte que ce que tu décidais de faire était évident ?

**Mélanie :**

Oui, voilà ! Ben y a des trucs par exemple partager et tout ça, moi personnellement ça m'intéresse pas donc je le garde pour moi, ça m'intéresse pas, je passe à autre chose, je change, je vais voir ce qui existe d'autre. En fait, si ça me parle, je vais cliquer dessus si ça me parle pas, je vais pas cliquer dessus. Et je change mais je reste très autour de moi, je partage pas spécialement., parce que j'ai pas l'habitude non plus de partager des trucs dans d'autres applications non plus.

**Gina :**

Et par quoi est-ce que tu as terminé ?

**Mélanie :**

Euh, je me suis mise sur... non j'ai recherché...je suis sortie de cette thématique des plastiques et j'ai cherché une autre thématique et donc je suis arrivée sur cette thématique justement des cheveux etc. enfin un produit pour faire pour ses cheveux etc. et puis le temps s'est écoulé. Mais j'aurais pu continuer là franchement j'étais partie pour continuer. Sortir de là en me disant oui ça m'intéresse ou non ça m'intéresse pas et chercher autre chose. Pour l'instant, c'était vraiment la découverte maintenant je me dis que j'ai vu que tu pouvais t'investir de différentes manières.

**Gina :**

Attends, donc le dernier truc que tu as pris en compte c'était cet article sur les cheveux ?

**Mélanie :**

Oui

**Gina :**

Et quand tu étais sur cet article qu'est-ce qu'il s'est passé ?

**Mélanie :**

Euh, j'ai vu que c'était une petite recette... deux cuillères de ceci, deux cuillères de ça mais j'ai pas tout vu parce que après je me suis arrêtée.

**Gina :**

C'est ça, c'était la fin de l'exercice.

**Mélanie :**

Oui, c'était la fin de l'exercice, je ne pouvais pas aller plus loin mais j'aurais peut-être été plus loin effectivement. Qu'est-ce que je voulais dire d'autre...mais par contre y'en a d'autres où j'ai lu, j'ai été dessus toujours sur les plastiques, je pense aussi tout de même. J'ai quand même

vu au-dessus qu'il y avait euh j'ai été dans le menu aussi mais là je suis ressortie. Mais c'était quête, défi et encore quelque chose action mais je sais plus quoi ?

Tu vois bien quand tu cliquais sur quelque chose tu avais beaucoup de choix, en fait il y a énormément de choses en fait à faire. Ou bien tu t'investis personnellement ou bien tu t'investis aussi pour le WWF parce qu'on te demande de répondre parfois, ou pour lire un article ou un livre qui vient du WWF ou bien télécharger une application.

**Gina :**

Et au niveau de l'interface de l'application, alors que tu étais en train de l'utiliser, en bas tu as dû voir qu'il y avait différents onglets dont l'onglet événement, carte ?

**Mélanie :**

Voilà, j'ai pas été dessus, pas eu le temps.

**Gina :**

Ok. Pas eu le temps ?

**Mélanie :**

Pas encore eu le temps, non parce que je cherchais, je voulais voir un peu ce qu'il y avait d'autre. Mais j'ai vu qu'il y avait une carte, ça c'est vrai. Et c'est vrai que je me suis dit, un moment donné "tiens il faudrait que j'aille voir dessus qu'est-ce qu'on me propose".

En fait, tu as envie d'aller voir ce qu'on te propose, t'es vraiment curieux, c'est vraiment de la curiosité. Maintenant voilà, après je me dis, dans la vie de tous les jours, oui pourquoi pas est-ce que je n'irais pas sur un choix et me dire, oui tout compte fait, je suis quand même intéressée par cette thématique là et j'irais voir en profondeur pour voir ce qu'ils me proposent.

**Gina :**

C'est ça, ok.

**[Fin de l'entretien d'explicitation]**

**[Enchaînement avec l'entretien semi-directif]**

**Gina :**

Alors, maintenant, je vais te poser une question plus large, globale pour avoir un petit peu ton avis. Cette appli elle a été développée par le WWF France dans l'optique d'être une application des citoyens pour les amener à adopter des comportements voire à changer de comportements dans la vraie vie. Toi tu en penses quoi de cette dimension engageante dans l'application ?

**Mélanie :**

Oui. Ben, l'application en elle même, je pense que...oui je pense que si tu t'intéresses à l'environnement, à quoi que ce soit, et que tu as envie de dire "bon moi j'ai envie aussi de mettre ma petite marque pour dire, moi aussi j'ai envie de participer à ça", je pense que quand tu utilises ce genre d'application, tu peux te dire "peut-être que c'est une petite goutte dans l'océan, mais moi, oui pourquoi pas, je vais trier ceci ou je vais faire plus attention à cela, je m'engage, voilà je vais m'engager à ne plus utiliser les bouteilles en plastique mais que des bocaux". Je me dis qu'à la longue si tu as quelque chose comme ça qui te motive par le fait justement que tu as un petit jeu, que tu vas gagner des points que tu vas gagner des trucs, c'est satisfaisant et tu as envie d'aller plus loin et pour finir tu vas changer ton comportement parce que ça va devenir quelque chose d'habituel, tu te dis que tout compte fait, je fais quelque chose de bien pour ma planète. Je fais quelque chose de bien à mon degré mais... pourquoi pas !

**Gina :**

Toi tu as l'impression que tu la téléchargerais ?

**Mélanie :**

Ouais moi je pense. Mais je pense qu'aussi, tu dois avoir déjà cet esprit là dans ta tête. Je pense que tu dois te dire "voilà ça m'intéresse, l'environnement m'intéresse, oui je veux pas que la

planète continue à pourrir comme elle est entrain de pourrir” et si effectivement moi citoyen seul ici je vais pas savoir changer le monde mais si par ce principe là je peux au moins changer mes comportements et peut-être diminuer les effets négatifs qu’on est entrain de faire...pourquoi pas.

**Gina :**

C’est ça, donc tu ne penses pas que ça peut changer quelqu’un qui n’est pas de base attiré par l’idée de chercher une solution.

**Mélanie :**

Est-ce que quelqu’un qui n’est pas attiré par ça va être directement euh...est-ce qu’il va vraiment télécharger l’application ? J’en sais rien. Moi je le ferais parce que effectivement moi ça me touche maintenant est-ce que je vais aller télécharger une application dans une thématique qui m’intéresse pas du tout ? Je pense pas.

**Gina :**

Et donc, toi tu téléchargerais l’application. Et tu penses que tu l’utiliserais vraiment ?

**Mélanie :**

Alors, probablement dans un premier temps je vais l’utiliser parce que je vais trouver ça très comique et que je vais dire “aller je vais faire ma petite action aujourd’hui ça va être sympa” mais est-ce que dans la durée je vais suivre ? Tout dépend de l’application, est-ce qu’elle va me motiver à poursuivre ou pas. Est-ce qu’elle va être conçue de manière à ce qu’on va me lancer d’autres défis ou on va me demander d’autres choses. Est-ce toujours abordable pour moi, est-ce que ça va pas devenir trop compliqué, est-ce que je vais pas être limitée à un moment donné et est-ce que ça va pas devenir quelque chose qui va me lasser à la longue ?

**Gina :**

Et qu’est ce qui t’as motivée toi à poursuivre ton utilisation. Bon là, c’est la première fois que l’utilises mais qu’est-ce qui toi te motiverait en fait à continuer de l’utiliser ?

**Mélanie :**

Ben ma motivation c’est ma satisfaction à moi de me dire que je suis utile à quelque chose.

**Gina :**

Tu trouves que l’application elle te renvoi cette idée là ?

**Mélanie :**

Moi je pense parce que d’après le peu que j’ai vu, t’es quand même bien informé hein. On te dit...on te montre ce qu’il se passe dans la vie réelle, dans la nature où on est, t’as des articles qui t’expliquent aussi...ouais c’est informatif en même temps et tu apprends des choses aussi je pense et tu passes à l’action.

**Gina :**

Tu as appris des choses là ?

**Mélanie :**

Euh ben oui enfin non je me doutais qu’il y a un problème avec le plastique hein mais effectivement j’ai encore appris en me disant “mais c’est énorme”, ça va au-delà de ce qu’on pensait : les déchets vont dans la mer enfin partout et pour finir on en bouffe nous-même. Donc oui, même si tu le sais inconsciemment, le fait de le lire je crois que ça prend encore plus d’impact.

**Gina :**

Tu t’es sentie comment quand tu as été face à ces informations ?

**Mélanie :**

Ben je me dis qu’on est loin quoi. C’est...il faut agir. Il faut agir. Alors même si c’est moi toute seule sur ma petite application, n’empêche que ça va peut-être changer mes comportements à un moment donné oui.

**Gina :**

Intéressant. Tu as quelque chose d'autre à ajouter ? Ou que tu voudrais dire par rapport à cette entretien ?

**Mélanie :**

Non. Enfin oui, juste je voudrais dire que c'est important d'impliquer les gens de cette manière là parce que effectivement tout le monde est sur son smartphone donc pourquoi pas !

**Gina :**

Et le fait que ce soit une ONG, le WWF qui lance ça, tu en penses quoi ?

**Mélanie :**

Ben moi je trouve ça génial ! Je trouve ça génial parce que on te demande pas pour une fois de donner de l'argent, on te demande de t'investir toi-même. Oui en donnant de l'argent tu t'investis peut-être aussi mais après tu laisses la cause euh en laissant agir elle-même l'ONG et tandis qu'ici tu t'impliques réellement. Tu fais partie du circuit et tu mets les choses en place à ta manière même si c'est très petit mais si tu peux toucher des millions de gens pour finir c'est plus qu'une personne, ce sera des millions de gens et tu vas peut-être à un moment donné changer. Donc c'est important oui.

**Gina :**

L'application n'existe pas en Belgique...

**Mélanie :**

C'est bien dommage. Moi je trouve qu'il faut tenter en Belgique, il faut essayer. Bon la difficulté en Belgique c'est qu'il faut s'adresser en trois langues euh donc [*rires*] c'est peut-être ça aussi qui freine j'en sais rien. Mais moi je trouve que le fait de mettre les gens en...y a tellement de jeux qui existent maintenant donc pourquoi pas un jeu comme celui-là quoi.

**Gina :**

Tu as eu l'impression de participer à un jeu ?

**Mélanie :**

C'est...non non. Je veux dire dans le sens où c'est une application. Y a tellement d'applications qui existent qu'elles soient par jeu ou pas, voilà je me dis c'est une application peut-être parmi tant d'autres mais tu fais quelque chose de bénéfique. Donc je pense que oui ça doit être intéressant, je pense que même d'autres ONG devraient le faire. Oui effectivement je pense que c'est une autre manière d'impliquer les gens sans demander pour autant de l'argent parce que en plus maintenant les gens n'ont plus de sous. Donc la seule chose peut-être pour les investir maintenant c'est de faire des actions concrètes qui vont leur permettre de dire "ok, tout compte fait, j'ai pas donné de l'argent mais je me suis donné de moi-même" et ça c'est important et ça ça va peut-être faire bouger effectivement des comportements qui sont ancrés là quoi. Maintenant est-ce que tout le monde va télécharger l'appli ça c'est autre chose.

Si t'es pas intéressé ben non moi je vais pas aller télécharger une appli sur...sur les sports automobiles ça m'intéresse pas. Est-ce que je vais aller télécharger quelque chose sur l'environnement ben oui parce que ça me touche, je sais que la planète va mal après est-ce que tout le monde pense ainsi ?

**Gina :**

Oui, évidemment. Ok. Si en quelques mots tu devais me décrire ton profil environnemental du coup ?

**Mélanie :**

Euh...consciente que l'écologie est importante mais peut-être pas encore assez participative.

**Gina :**

Et que dirais-tu de ton profil technologique ?

**Mélanie :**

Je suis pas accro. Je vais le faire parce que je dois être polyvalente au niveau boulot etc. mais je vais être curieuse mais c'est pas le truc qui va me prendre le plus de temps, ou dans lequel je vais m'investir à fond.

**Gina :**

Ok, je te remercie pour cet entretien. As-tu quelque chose à ajouter ?

**Mélanie :**

Non, non.

**Gina :**

Ok, un grand merci !

**[Fin de l'enregistrement]**

### Participant 3

Virginie, 39 ans

Date de l'entretien : 3 juin 2022

[Lancement de l'enregistrement]

[Entretien d'explicitation]

**Gina :**

Alors, si tu es d'accord on va retracer ce que tu as fait dans l'application, les actions que tu as posées. Pour cela, je vais te guider en te posant des questions et revenir en fait sur ton parcours dans l'application.

**Virginie :**

Ok

**Gina :**

Alors, pour commencer : qu'est ce qui te vient à l'esprit en premier à propos de ce que tu as fait dans l'application ?

**Virginie :**

J'ai d'abord été voir mon profil pour vérifier mes données personnelles.

**Gina :**

Ok, oui et alors quand tu faisais ça, qu'est-ce que tu as fait exactement ?

**Virginie :**

J'ai regardé les options qu'il y avait une fois qu'on était dans le profil et je me suis un peu perdue dans "on peut inviter des gens" [rires] donc j'ai été voir là-dessus. Bon, je me suis dit "ah, je vais pas inviter des gens maintenant, je vais d'abord voir ce que c'est !". Donc, je suis sortie de là et je suis retournée à la page d'accueil quoi.

**Gina :**

C'est ça. Et donc là, tu es sur la page d'accueil, qu'est-ce que tu fais ?

**Virginie :**

J'ai cliqué sur le premier carré en haut, premier bouton qui me permettait de voir des... comment ils appellent ça... des pas challenge...mais enfin...

**Gina :**

Des quêtes, défis ?

**Virginie :**

Oui, oui voilà, des quêtes, des choses à faire. J'ai cliqué sur le premier pour voir de quoi il s'agit, de quoi on me parle ici, qu'est-ce que c'est ? Ça sert à quoi, ok j'ai capté alors le sujet. Ici, il s'agissait des transports, comment mieux se déplacer, en respectant mieux la planète quoi grosso modo. Et donc je me suis perdue en cliquant sur toutes les quêtes l'une en dessous de l'autre pour...

**Gina :**

Sur des petites cases ?

**Virginie :**

Oui

**Gina :**

Donc tu cliques sur ces petites cases ?

**Virginie :**

Oui, elles se sont sélectionnées, j'ai bien peur que ce que j'ai fait c'est comme si je les avais faites.

**Gina :**

C'est ça. Au moment où tu cliques sur ces cases, qu'est-ce que tu prends en compte ?

**Virginie :**

Euh... mais j'ai essayé d'abord de voir, moi je me déplace en voiture, donc j'essayais de trouver qu'est-ce qui me correspondait à moi !

**Gina :**

Et donc, qu'est-ce que tu fais à ce moment là pour essayer de trouver ce qui te correspond ?

**Virginie :**

Ben, je scrolle et je ben je clique quand même, même si j'ai cru comprendre que je me trompais donc j'ai quand même cliqué sur euh...c'était un truc genre "est-ce que vous vous déplacez en vélo point d'interrogation". J'avais un doute, je me dis, je vais aller voir on va bien voir ce que ça donne. Et ça m'a amenée à aller jusqu'à télécharger une application pour [rires] voir des trajets en vélo alors que je ne fais pas de vélo dans la ville hein, je ne me déplace pas en vélo ! [rires] Mais donc...

**Gina :**

Ok. Et tu l'as téléchargée ?

**Virginie :**

Oui, parce que je me suis dit "moi j'ai envie d'aller voir si un jour je devais envisager de me déplacer à vélo, qu'est-ce qu'ils me proposent comme trajet ?" Parce que en gros, ça va m'emmerder de me déplacer en vélo donc allez-y convainquez-moi que ça va être pratique [rires].

**Gina :**

[Rires] Et donc, tu télécharges cette application ?

**Virginie :**

Ca a pris beaucoup trop de temps et ça m'a agacée.

**Gina :**

De la télécharger ?

**Virginie :**

Oui, mais après il fallait s'inscrire *et nani et nana*, donc j'ai dit "oui ok bon je verrai ça plus tard."

**Gina :**

Ok, à cause du contexte de l'entretien ou...

**Virginie :**

Non, non non. Justement je me suis mise dans la peau de si j'étais en train de vouloir voir ça ... oui elle va se télécharger, je regarderai plus tard, je vais revenir à l'application principale et poursuivre la découverte, j'y reviendrai après, et là de manière plus approfondie. Mais là tout de suite, je vais pas commencer à m'enregistrer sur autre chose alors que je suis en train de découvrir cette application là.

**Gina :**

Donc du coup, tu reviens à l'application.

**Virginie :**

Voilà, je suis revenue en disant "je regarderai ça plus tard."

**Gina :**

Oui, et là qu'est ce que tu fais ?

**Virginie :**

Euh, j'ai continué à scroller et à lire les autres questions, elles sont déjà sorties de mon esprit, mais j'ai vu *BlaBlaCar* et tout, je me suis dit "ah ça je connais, c'est un truc que j'connais, cool, on peut aussi" et donc j'ai été voir si y avait un trajet, quelqu'un qui voulait faire un trajet de  $X$  à  $Y^3$  mardi matin, non, y avait personne [rires] donc j'ai dit "ah ok." [Rires]. Mais c'est vrai que j'ai jamais pensé à faire ce genre de démarche.

---

<sup>3</sup> Afin de préserver la vie privée de notre participante nous avons remplacé les communes mentionnées, qui correspondaient à son habitation, par des lettres.

**Gina :**

Et à ce moment là, tu es passé sur le site de *BlaBlaCar* alors ?

**Virginie :**

Non, j'ai pas été...même chose que pour l'autre, je me suis dit, "ah je retiens si besoin j'irai voir plus tard". Et euh après ça, qu'est ce que j'ai encore vu...*[lève les yeux]* je sais plus si c'était au même endroit parce que j'ai un peu galéré pour revenir en arrière et tout. J'ai été voir des choses sur la pollution de l'air et je suis tombée sur une information qui m'a intéressée : est-ce qu'il est plus pollué, l'air, à l'intérieur ou à l'extérieur ?

**Gina :**

C'est une question à ce moment là ?

**Virginie :**

Oui, ils te posent une question. Ils te demandent "est-ce que selon vous l'air est plus pollué à l'intérieur ou à l'extérieur ?" Ah, je ne sais pas... je vais cliquer pour voir et j'ai lu l'article. Il est plus pollué à l'intérieur.

**Gina :**

C'est ça !

**Virginie :**

Et je ne le savais pas, du coup hop on te propose des façons de moins polluer ton air à l'intérieur.

**Gina :**

Ah et là qu'est-ce que tu fais ?

**Virginie :**

Et bien, j'ai été voir de quoi on me parle.

Ok, faire ses produits d'entretien soi-même. Y avait toute une liste d'informations au sujet du vinaigre blanc, que j'utilise déjà beaucoup donc ça m'a rassurée, je me suis dit "ah, c'est bien, je fais quand même quelque chose de bien" parce que je roule en voiture donc...et donc j'ai été lire tout ça. Et puis, je sais pas comment, je suis tombée sur euh...après ça j'ai été vraiment perdue dans les recettes, je dois bien avouer *[rires]* avec les légumes de saison, etc.

**Gina :**

Tu dis, j'ai été perdue dans les recettes. Qu'est-ce qui t'as fait te perdre dans les recettes ? Qu'est-ce que tu as pris en compte qui a fait que tu t'es perdue dans les recettes ?

**Virginie :**

Ça m'intéresse, c'était le truc qui m'intéressait le plus depuis le début de la découverte puisque là, c'est quelque chose que je fais déjà dans ma démarche quotidienne se dire "bon allez, on va cuisiner avec des légumes de saison, qu'est ce que je pourrais bien faire ? Oh, génial y a plein d'idées". Je vais garder cette application déjà ne fuisse que pour ça.

**Gina :**

Ok, oui ! Ça on discutera après, mais peut être pour rester dans le parcours, donc là, tu as exploré les transports, les recettes. Après les recettes, tu as eu l'occasion de parcourir autre chose ? Ou avant... ou à un autre moment dans ton parcours ?

**Virginie :**

Qu'est-ce que j'étais en train de faire là ? *[Ferme les yeux]*. Mais j'allais cliquer sur autre chose, justement j'allais quitter les recettes pour aller ailleurs et le temps était écoulé.

**Gina :**

Ok, tu allais cliquer pour aller où ?

**Virginie :**

Pour aller voir qu'est-ce qu'il y avait d'autre, mais je sais pas *[rires]* du coup.

**Gina :**

Mais qu'est-ce que tu sais, qu'il y avait à ce moment là ?

**Virginie :**

Non, je sais rien. Je me suis dit “comment c’est fait ? En fait j’ai essayé de comprendre l’arborescence, et je l’ai pas.

**Gina :**

T’as pas capté l’arborescence de l’application ?

**Virginie :**

Non, non. Donc j’ai pas eu le temps de capter l’arborescence de l’application. C’est ça que je voulais faire, revenir un peu à la page d’accueil pour voir “attends, tu t’es un peu trop perdue”. Moi, je suis comme ça, j’aime bien suivre une idée, et puis paf tu switches à une autre, une autre, une autre et finalement t’es perdue dans les ramifications. Je voulais revenir à la page d’accueil pour piger l’arborescence.

**Gina :**

Oui, la suite.

Donc t’as eu l’occasion... t’as été plutôt dans les quêtes et tu t’es retrouvée dans des quiz ou des articles. T’as eu l’occasion de tester autre chose que des articles ? T’as eu l’occasion d’aller sur une carte ou d’aller voir des événements ou des groupes quelque chose comme ça ?

**Virginie :**

Non

**Gina :**

Est-ce que tu l’as pris en compte ou pas du tout ?

**Virginie :**

Pris en compte ?

**Gina :**

Remarqué ?

**Virginie :**

Non, j’ai pas remarqué qu’il y avait ça.

**Gina :**

Ok, intéressant.

**Virginie :**

J’ai un profil très particulier qui va dans le détail, ma façon de surfer en général est comme ça. [*s’inquiète ?*].

**Gina :**

Ça va, y a pas de mauvaise ou bonne réponse, faut pas s’inquiéter du tout, ça va, ok.

Quelle est la dernière chose que tu as faites dans l’application.

**Virginie :**

J’ai lu une recette en entier.

**Gina :**

Donc, c’était de la lecture

**Virginie :**

Et j’ai mis des “j’aime” sur la recette que j’aimais pour les enregistrer. Je me suis dit “tiens on dirait qu’on peut les enregistrer quelque part, je vais mettre”. J’ai cherché, il doit y avoir sûrement un petit cœur ou quelque chose pour liker et qu’elle se stoke quelque part et j’ai vu un “j’aime”, je l’ai mis, je sais pas si ça a fonctionné.

**Gina :**

Tu l’as mis, oui ok. Oui, ça a fonctionné, ça s’enregistre dans tes favoris, des articles favoris que tu as. Ok, y a eu d’autres actions que tu as posées comme mettre un “j’aime” ou partager quelque chose ?

**Virginie :**

Ben euh, j’y serais revenue après, je l’ai pas fait mais je serais revenue après dans mon profil pour inviter des gens.

**Gina :**

Ok, intéressant. Et euh, tu as gagné des points ?

**Virginie :**

Non

**Gina :**

Tu as répondu à des quiz ?

**Virginie :**

Non j'ai pas...

**Gina :**

Quand tu l'utilisais, tu as un moment donné répondu à un quiz par rapport à la pollution de l'air ?

**Virginie :**

Ah, non c'était l'article, je crois que c'était son titre qui était une question.

**Gina :**

Ah, c'était le titre de l'article, c'était pas un quiz alors ?

As-tu vu si tu avais gagné des points ?

**Virginie :**

Non, mais j'ai bien peur que...si j'ai bien compris, la façon dont j'ai surfé fait que j'ai peut-être sélectionné des choses comme si je les avais faites. Des quêtes, ou des défis, ou je ne sais pas quoi. Peut-être que j'ai gagné des points sans le faire exprès mais j'y avais pas vraiment droit à ces points [*rires*].

**Gina :**

Mais tu l'as pas forcément pris en compte ?

**Virginie :**

Non

**Gina :**

Ok.

**Virginie :**

Non, vraiment pas, j'ai pas capté. Comme je dis, ça, à mon avis, ça fait partie du fait que j'ai pas pigé l'arborescence.

**Gina :**

Ok, ben écoute c'est super intéressant.

*[Fin de l'entretien d'explicitation]*

*[Enchaînement avec l'entretien semi-directif]*

**Gina :**

Peut-être maintenant pour avoir un peu ton avis...Cette application, elle a été développée par le WWF France avec comme objectif d'être une application des citoyens pour donner le pouvoir d'agir, pour éventuellement amener certains citoyens à changer de comportements voir à adopter de nouveaux comportements écologiques, écoresponsables. Qu'est-ce que tu penses toi, de cette dimension engageante ?

**Virginie :**

Et bien, je trouve que c'est génial, que c'est un outil qui manquait parce que c'est bien une question que tout le monde se pose "oui mais moi à mon niveau qu'est-ce que je peux faire ? Qu'est-ce que je peux faire d'autre que de trier mes poubelles dans des sacs différents ou d'aller à la déchèterie. Qu'est-ce que je peux faire ? Qu'est-ce qui va vraiment avoir un impact ?". On se pose tous cette question et en fait j'avais jamais imaginé qu'il y avait autant de réponses possibles et de solutions ou de possibilités donc ça c'est génial !

**Gina :**

C'est ça. Toi tu la téléchargerais cette application ?

**Virginie :**

Oui ! Je vais la télécharger !

**Gina :**

Et au moment où tu l'utilisais, est-ce que tu avais le sentiment que ça t'engageais à vraiment agir au quotidien ? Si tu dis "bon j'apprends quelque chose", est-ce que tu penses que tu le mettrais en place ?

**Virginie :**

Oui, mais alors par contre, la façon dont j'ai surfé dessus a fait que j'ai été vers un truc qui n'est vraiment pas la première chose que je changerais, c'est mon moyen de transport, vraiment pas. Ma vie est beaucoup trop stressante, se dépêcher avec des horaires, des courreries à gauche à droite, je peux pas me permettre de faire ça. Donc, c'est le dernier truc que je changerais, je crois et du coup, c'est un peu dommage parce que j'ai pas été voir l'ampleur des possibilités que j'aurais pu mettre en place, c'est d'ailleurs pour ça que j'y retournerai, parce que au niveau du quotidien... et puis le fait de le savoir, de le conscientiser "ok en fait ce truc là, je le faisais déjà, je le faisais que une fois sur deux mais j'avais pas conscience que ça avait un impact positif et ben maintenant, je vais plus le faire une fois sur deux, je vais le faire à chaque fois !".

**Gina :**

C'est ça, dans ce sens là tu t'es sentie engagée à poursuivre tes efforts que tu faisais sans forcément savoir.

**Virginie :**

C'est ça. Donc oui, je trouve vraiment que c'est engageant.

**Gina :**

Ok, super.

Le fait que ça soit une appli qui est développée par le WWF, qu'est-ce que tu en penses ?

**Virginie :**

Rien du tout, je m'en fou.

**Gina :**

Ok, oui, ok.

**Virginie :**

Oui, ça me paraît logique en fait. Encore une chance, si eux ne le font pas qui va le faire ! C'est ce que je me dis. Mais après c'est pas un truc que je vais regarder. J'suis un bon public, j'y vais un peu naïvement moi, donc.

**Gina :**

Ok.

Si tu devais décrire en quelques mots ton profil environnemental ?

**Virginie :**

Ouf ! A mon avis, je suis pas dans les meilleurs hein !

**Gina :**

Si tu devais poser des adjectifs.

**Virginie :**

Bon , quand même moi je suis quoi ? [*pensive*].

Je suis quand même attentive à pas gaspiller, ça c'est vrai.

Je suis attentive au tri, mais je suis pas attentive à mes déplacements, donc je gaspille...mes déplacements, à mon avis je pollue pas mal avec ma voiture.

**Gina :**

T'es quand même attentive à la cause environnementale ou à l'écologie ?

**Virginie :**

Oui mais, je suis pas dans la moyenne supérieure hein, à mon avis je suis plutôt dans les...je sais pas. J'ai aucune idée de ce que font les gens. J'ai quand même l'impression que les gens qui font beaucoup d'efforts, je les croise tous les matins devant l'école. Ils viennent tous en vélos, avec des cargos, leurs gosses empilés dedans, bon j'ai mon avis là sur la question, je suis pas...je fais pas partie de ces gens là qui font énormément d'efforts. Donc, euh, j'suis pas très fière de mes comportements même si je suis respectueuse de l'environnement dans une certaine mesure, là où je peux percevoir mon effet immédiat.

Je vais jeter mes papiers à la poubelle mais je vais peut-être pas être aussi vigilante si l'impact n'est pas direct.

**Gina :**

Oui. Mais du coup, sachant ça, sachant ce que tu m'expliques ... quel adjectif tu poserais pour te définir, si tu me dis dans la foulée "oui mais je vais télécharger cette application".

Qu'est-ce que du coup tu cherches et comment est-ce que tu qualifies ça sur ton propre comportement ? Ton propre profil écologique du coup ?

**Virginie :**

Consciente mais fainéante donc pas fière. Mais intéressée.

**Gina :**

Ok, oui. Et si tu devais faire le même exercice mais en parlant de ton profil technologique.

**Virginie :**

Alors là, je suis dans le top. Quand on te pose une question dans un questionnaire, on te demande "si vous allez sur une île déserte qu'est-ce que vous prenez avec vous ?"

Ma réponse, c'est mon téléphone portable, je suis hyper connectée. Il fait partie de ma main droite en permanence, je suis tout le temps dessus, oui.

**Gina :**

Oui, quand même un profil technologique...

**Virginie :**

Oui, oui !

**Gina :**

Tu te sens à l'aise avec la technologie

**Virginie :**

Oui, complètement

**Gina :**

Tu l'aimes !

**Virginie :**

Oui, je l'aime. J'aime la technologie ! [*Rires*]

**Gina :**

[*Rires*] ça va, ben écoute, on peut s'arrêter là.

**Virginie :**

D'accord

**Gina :**

C'était très intéressant, je te remercie !

**Virginie :**

Avec plaisir !

**Gina :**

Un grand merci !

**[Fin de l'enregistrement]**

## Participant 4

Guillaume, 28 ans

Date de l'entretien : 7 juin 2022

[Lancement de l'enregistrement]

[Entretien d'explicitation]

**Gina :**

Alors, si tu es d'accord on va retracer ce que tu as fait dans l'application, les actions que tu as posées. Pour cela, je vais te guider en te posant des questions et revenir en fait sur ton parcours dans l'application.

**Guillaume :**

Ok.

**Gina :**

Alors, pour commencer, qu'est-ce qui te vient à l'esprit en premier à propos de ce que tu as fait dans l'application ?

**Guillaume :**

J'ai regardé l'application. J'ai été voir tout ce qui avait comme possibilités dans l'application. Je voyais qu'il y avait un fil d'actualité donc j'ai scrollé puis j'ai vu qu'il y avait des possibilités de revenir à l'accueil ou de créer des événements ou je ne savais pas très bien tout ce que c'était en fait.

**Gina :**

Mais tu es sur ce fil d'actualité. Que fais-tu ?

**Guillaume :**

Je m'intéresse aux sujets dessus. Et puis...mais j'avais une idée d'abord de me dire que je suis sur une app' écolo donc je décide de faire une recherche pour trouver des magasins locaux près de chez moi.

**Gina :**

Alors pour faire ça, qu'as-tu fait ?

**Guillaume :**

Ben dans le moteur de recherche j'ai tapé "magasin écoresponsable" enfin je crois oui et en fait là on m'a proposé une série de possibilités.

**Gina :**

Sur une carte ?

**Guillaume :**

Euh j'ai été d'abord voir sur la carte pour voir ce qu'il y avait déjà près de chez moi bon évidemment c'est la carte de la France j'ai bien capté euh mais du coup j'ai cliqué sur la carte parce que il faut cliquer plusieurs fois pour voir de près. La carte se précise de plus en plus. Bon après j'ai pas fait parce que c'était pas près de chez moi évidemment. Mais l'idée est sympa parce que tu peux vraiment aller chercher des magasins près de chez toi quoi. Et puis je suis revenu en arrière et puis j'ai été voir d'autres euh, qu'est-ce qu'ils m'ont proposé ? [lève les yeux] Je pense que j'avais des choix, je ne sais plus très bien mais j'ai été voir...je ne sais plus ce que j'ai fait.

**Gina :**

Et pour décider de revenir en arrière qu'est-ce que tu as pris en compte ?

**Guillaume :**

Ben oui voilà je voulais d'autres infos donc j'ai été cliquer sur un sujet.

**Gina :**

Sur un article ?

**Guillaume :**

Ben, je suis passé par plusieurs choses en fait. Je suis passé par des articles sur lesquels j'ai cliqué. C'était des propositions...

**Gina :**

Tu es revenu sur le fil d'actu en fait ?

**Guillaume :**

Pas spécialement non, dans ma recherche tu as aussi un fil d'actualité si tu veux. Et en fait je suis tombé un peu par hasard sur des articles qui pouvaient m'intéresser.

**Gina :**

Et donc qu'as-tu fait ?

**Guillaume :**

Ben j'ai chaque fois cliqué dessus et chaque fois que tu cliques tu...j'ai liké un truc mais je sais plus dans quel ordre.

**Gina :**

Mais tu as cliqué sur "j'aime" ?

**Guillaume :**

Mais oui en fait y a plein de choses sur lesquelles cliquer si...*[Parle très vite, accélère]*

**Gina :**

Oui oui, mais attends, reprenons une chose à la fois à un rythme moins soutenu *[rires]*, si tu es d'accord, lorsque tu cliques sur j'aime, qu'est-ce qu'il se passe ?

**Guillaume :**

*[Réfléchi]* Je vois que je suis pas le seul parce que y a le numéro qui...enfin un numéro supplémentaire qui s'affiche je crois que c'était 184 enfin soit, donc je ne suis pas le seul à avoir liké. Et, je vois aussi qu'au dessus du sujet, tu as des indicateurs des gens qui participent à cette action ou à ce défi, ce sujet là donc...

**Gina :**

Mais le like et le constat des participants c'est pas au même endroit ?

**Guillaume :**

Ouais non j'ai liké l'article et les gens oui c'était sur un défi, tu vois les gens qui participent aussi. Et alors, tu peux aussi rejoindre des groupes donc j'ai cliqué sur un des groupes et...

Ah ! Ben c'est là que j'ai vu qu'il y avait plein de participants à ce groupe !

**Gina :**

Ah ouais et donc qu'as-tu fait quand tu as vu qu'il y avait plein de participants ?

**Guillaume :**

Ben je me suis dit "cool je suis pas le seul". *[Rires]*

**Gina :**

Et donc qu'as-tu fait ?

**Guillaume :**

Euh...ben j'ai cliqué sur ce groupe et...

**Gina :**

Oui et tu as vu qu'il y avait plein de gens, mais qu'as-tu fait quand tu as vu qu'il y avait plusieurs participants ?

**Guillaume :**

Ben je sais pas moi *[rires]*.

**Gina :**

Et qu'est-ce que tu sais ?

**Guillaume :**

*[Rires]* Ben je sais que y a d'autres gens qui font pareil et qui vont peut-être faire des défis ou...ben non en fait quand tu cliques, voilà ! En fait, on te propose quand tu arrives là, on te propose de rejoindre le groupe et on te dit ce que t'es censé y faire.

**Gina :**

Et donc qu'est-ce que tu as fait ?

**Guillaume :**

Ben je l'ai pas fait parce que mon intention était de voir tous les groupes qui existent et d'aller voir d'abord ce que propose chaque groupe. Donc je n'ai pas rejoint de groupes.

**Gina :**

Ok oui, ok alors qu'as-tu fait ensuite ?

**Guillaume :**

J'ai été voir ce qu'ils proposaient dans ces groupes et un c'était, ça expliquait que si tu rejoins tu aurais ton mot à dire au niveau des politiques. Enfin, donc j'ai cliqué un peu partout [*rires*] mais j'ai rien rejoint quoi. Par contre je suis retourné sur le fil d'actu et là j'ai cliqué sur un autre sujet puis j'ai été faire une quête, voir sur les quêtes les possibilités. Je me suis lancé dans une quête ouais et là ouais je me suis plus investi.

C'était sur les fruits et légumes de saison j'ai fait des actions enfin j'ai téléchargé un calendrier des fruits de saison de ce mois-ci pour le mettre sur mon frigo parce que voilà je me dis c'est facile pour commencer parce que je sais pas vraiment où je vais non plus quoi.

**Gina :**

Et qu'est-ce que tu as pris en compte au moment où tu as fait cette quête, téléchargé ce calendrier ?

**Guillaume :**

Ben un truc à faire vite, facilement.

**Gina :**

Et sur l'appli qu'est-ce que tu as pris en compte quand tu faisais cette quête ?

**Guillaume :**

[*Réfléchi*] Je comprends pas [*rires*].

**Gina :**

Tu fais la quête. Qu'est-ce qu'il se passe pendant que tu fais la quête ?

**Guillaume :**

Ben quand tu fais la quête tu vois que tu as des articles ou des défis ou...

**Gina :**

Et donc, qu'est-ce que tu fais concrètement ?

**Guillaume :**

Ben je coche les possibilités dans l'ordre, j'en ai fait 4 ou 5 comme ça puis je suis revenu en arrière aussi et en fait par exemple quand j'ai téléchargé le calendrier, j'ai vu en revenant après en arrière que j'avais encore une autre possibilité pour aussi télécharger ce calendrier dans un autre défi.

**Gina :**

Et au moment où tu fais tout ça, qu'est-ce que tu prends en compte comme informations ?

**Guillaume :**

Euh ?

**Gina :**

Comment est-ce que tu savais que tu atteignais un certain but ?

**Guillaume :**

Ben tu vois que quand tu as fait quelque chose ça se met en vert, y a un "v" et tu avances et à un moment donné je suis arrivé à un niveau 2 et je me suis dit "mais comment est-ce que je suis arrivé à un niveau 2 ?" alors je suis revenu en arrière pour voir ce qui m'a permis d'arriver là et en fait c'est le fait d'avoir avancé dans des lectures, des défis.

**Gina :**

Et que se passe-t-il quand tu atteins le niveau 2 ?

**Guillaume :**

Je sais pas, j'ai gagné des points mais je le savais parce que je clique sur une action donc tu gagnes des points enfin ça dépend sur quoi tu cliques dans la quête mais j'ai gagné des points. En fait, c'est très simple au début, tu commences par des trucs simples qui demandent pas trop d'investissement mais qui permettent déjà de s'investir tout de même. Mais je vois que quand tu reviens sur le fil d'actu y a énormément de sujets et donc tu peux t'intéresser à tellement de choses...c'est riche en soi.

**Gina :**

Et qu'as-tu fait en dernier sur l'application ?

**Guillaume :**

Je suis revenu au fil d'actu. Ouais en me disant j'ai peut-être d'autres possibilités pour la prochaine fois parce que y a tellement que faut passer du temps dessus quoi, mais je suis pas le seul à aller dessus c'était flagrant tu vois le nombre de participants tu vois euh beaucoup de choses en fait sauf...sauf c'est dommage tu sais pas voir les profils des autres gens pour discuter ou les contacter, t'as pas toutes ces infos là.

**Gina :**

Mais tu ne t'es pas senti seul sur l'appli.

**Guillaume :**

Non c'est ça et je me dis qu'il y a d'autres personnes et t'es pas seul parce que tu peux partager sur tes réseaux bon j'ai pas partagé parce que je découvre mais je le ferai peut-être, pourquoi pas. En tout cas je pense que j'en parlerai autour de moi parce que c'est, je crois, une manière de t'investir en faisant peu de choses...

*[Fin de l'entretien d'explicitation]*

*[Enchaînement avec l'entretien semi-directif]*

**Gina :**

Alors justement, comment tu décrirais toi ton profil environnemental ?

**Guillaume :**

Concerné enfin très positif en fait parce que j'abandonne pas, avec l'appli je vois que tu peux rejoindre des groupes, t'es pas seul donc... que c'est possible.

**Gina :**

Et si tu devais décrire ton profil technologique ?

**Guillaume :**

Souvent sur mon téléphone je l'utilise tout le temps quoi je peux pas m'en passer quoi, j'avoue [rires].

**Gina :**

L'appli elle a été développée par le WWF, avec l'idée d'être une appli des citoyens, pour les aider à changer de comportements ou à adopter des nouveaux comportements. Qu'est-ce que tu en penses toi de cette dimension engageante dans cette app' ?

**Guillaume :**

Ben tu peux rejoindre des groupes, la communauté donc t'as la possibilité de, d'intervenir, parce que je suis tombé sur ce truc de représentants de la planète là où tu peux donner ta voix, dire ce que tu penses, montrer qu'on est là et qu'on veut s'investir et donc ouais effectivement là, là tu t'engages vraiment. Et t'es avec les autres et eux te le permettent. Maintenant est-ce que tout le monde va s'investir, ça c'est le problème mais ici l'idée de pouvoir rejoindre les autres c'est intéressant tu t'engageras surement beaucoup plus, c'est une bonne idée en tout cas. Voilà maintenant si tu veux rester seul tu peux aussi, t'investir dans ton coin. Mais si leur idée c'est de rassembler alors ouais y a la possibilité je pense ouais.

**Gina :**

Et le fait que c'est le WWF, une ONG derrière ça ?

**Guillaume :**

Ça j'avais jamais vu franchement souvent les ONG on te demande du pognon [*rires*] mais ici euh tu vas plus loin dans l'engagement.

**Gina :**

Toi tu la téléchargerais ?

**Guillaume :**

Ouais franchement.

Maintenant tu vas pas là si ça t'intéresse pas quoi l'environnement. Mais franchement pour une ONG c'est la première fois que je vois ça, tu vas un stade plus loin tu peux vraiment passer à l'action, c'est bien foutu.

**Gina :**

Allez tant mieux, ben je te remercie pour cet entretien en tout cas

**Guillaume :**

Ben avec plaisir.

***[Fin de l'enregistrement]***

## Participant 5

Isabelle, 45 ans

Date de l'entretien : 9 juin 2022

[Lancement de l'enregistrement]

[Entretien d'explicitation]

**Gina :**

Alors, si tu es d'accord on va retracer ce que tu as fait dans l'application, les actions que tu as posées. Pour cela, je vais te guider en te posant des questions et revenir en fait sur ton parcours dans l'application. Donc si t'es d'accord, on commence ?

**Isabelle :**

Oui

**Gina :**

Qu'est-ce qui te vient à l'esprit en premier à propos de ce que tu as fait dans l'application ?

**Isabelle :**

Alors en tout premier lieu, j'ai simplement lu les propositions et puis j'ai été cliquer là où ça m'interpellait, donc le plastique et le manger local, on va dire en élément prioritaire.

**Gina :**

C'est ça. Et donc par quoi tu as commencé, tu dis "le plastique et le manger local" ?

**Isabelle :**

Le plastique !

**Gina :**

Le plastique ! Et comment est-ce que tu as su que c'était par là qu'il fallait commencer ?

**Isabelle :**

Ah je l'ai pas su, c'est ce qui m'intéressait le plus par rapport à mes perceptions à moi, de ce qui se passe actuellement.

**Gina :**

C'est ça. Et donc tu cliques sur le plastique, c'est ça ?

**Isabelle :**

Oui.

**Gina :**

Et à ce moment là, qu'est-ce que tu fais ? Qu'est-ce qui se passe ?

**Isabelle :**

Et ben alors là, je regarde un petit peu ce qui est proposé et j'ai été étonnée parce qu'il y a des propositions jusqu'aux pailles, y a des propositions d'achats de choses et d'autres et je me rends compte que y a des propositions qui n'arrivent pas quand je suis occupée à essayer d'enclencher des propositions on va dire... alternatives.

**Gina :**

Donc tu enclenches une proposition, c'est ça ?

**Isabelle :**

Oui.

**Gina :**

C'est quoi exactement, tu dis "une proposition", mais c'est quoi ? C'est un article, une action ?

**Isabelle :**

Euh, ben là, je pense que c'était des propositions euh d'achat de pailles en bambou, je sais plus trop quoi, enfin bon. Y avait une série de propositions dont toute une série auxquelles je n'ai pas pu accéder.

**Gina :**

Parce que l'application ne fonctionnait pas ?

**Isabelle :**

Je sais pas

**Gina :**

Ok.

**Isabelle :**

Ou que c'était pas en place...ou ... je sais pas.

**Gina :**

C'est plutôt de l'ordre du bug ?

**Isabelle :**

J'en sais rien.

**Gina :**

Ok.

**Isabelle :**

Aucune idée.

**Gina :**

Ok. Rien ne s'est affiché. Tu cliquais mais rien ne s'affichait ?

**Isabelle :**

Oui, oui.

**Gina :**

Et donc du coup, qu'est-ce que tu as fait ?

**Isabelle :**

Ben alors je suis repartie en arrière et j'ai été cliquer sur d'autres choses [*rires*] voilà.

**Gina :**

C'est ça. Et donc, tu cliques sur d'autres choses, qu'est-ce que c'est exactement ? Qu'est-ce que c'était ces "autres choses" ?

**Isabelle :**

Ah, je crois que je suis carrément partie sur le local, manger local.

**Gina :**

Oui. Une autre quête ?

**Isabelle :**

Oui.

**Gina :**

Et donc, tu cliques sur cette quête "manger local" et là qu'est-ce que tu fais ?

**Isabelle :**

Euh, mais là je vais voir le type de propositions. J'ai été voir jusque dans les plats proposés, des choses comme ça euh, les choses comme quoi c'est mieux de manger bio, local enfin bon, ce que j'estime qu'on fait ici. Mais disons que j'ai pas euh, j'ai pas eu l'impression d'apprendre quelque chose de fondamental non plus mais euh... [*rires*].

**Gina :**

Pendant que tu scrollais ou que tu explorais l'application...

**Isabelle :**

Oui, oui !

**Gina :**

Qu'est ce que tu prenais en compte ?

**Isabelle :**

Je prenais en compte que je voulais voir le plus de propositions possibles à un moment donné. Essayer d'explorer un maximum de choses pour avoir une vision globale des propositions mises en... proposition je sais pas euh, et...c'est plus de l'exploration.

**Gina :**

Et donc tu cliques sur quelque chose, tu cliques par exemple sur le deuxième défi dans lequel tu t'es engagée et qu'est ce que tu fais exactement ?

**Isabelle :**

Qu'est ce que je fais exactement ? [*Ferme les yeux*]. Et bien j'essaye d'abord de lire ce qui est mis mais très en diagonale parce que j'ai l'impression que c'est des choses que j'ai intégrées. J'essaye d'aller voir le plus loin possible ce qui est en proposition.

**Gina :**

C'est ça. Et à ce moment là qu'est ce qu'il se passe que tu remarqueras ?

**Isabelle :**

A ce moment là, j'ai l'impression qu'on tombe sur des propositions plus commerciales C'est à dire d'ordre...ou des propositions culinaires. Ça peut-être des recettes, ça peut-être, ça peut-être aussi des achats intéressants, des choses de ce style là.

**Gina :**

Et donc, tu étais sur la deuxième quête, et après qu'est-ce que tu as fait ?

**Isabelle :**

Alors après, je crois que je suis sortie de l'application sans comprendre trop pourquoi.

**Gina :**

Sortie parce que tu es redirigée sur un site ou sortie parce que tu fais une fausse manœuvre ?

**Isabelle :**

Oui, à plusieurs fois c'était sur des sites euh des localisations notamment sur Paris euh mais là c'était un autre truc, c'était sur les friperies je crois, et là je suis complètement sortie du truc. J'ai pas trop compris ce que je devais faire. Mais, je vois que c'est pour implémenter une nouvelle adresse, des choses comme ça donc fatalement je suis pas de là donc euh je suppose que je sors du truc parce que je ne mets rien en place moi-même. Mais c'est juste de la curiosité, voir ce qui se passe à tel endroit, une fois à Lyon une fois à Paris et puis chaque fois je me suis rendue compte que je ressortais du système. Je faisais marche arrière pour re-renter. Voilà, c'est un peu la navigation exploratoire.

**Gina :**

Chaque fois que tu as entrepris quelque chose, qu'est ce qu'il a fallu pour que tu décides de l'entreprendre ?

**Isabelle :**

Ben une certaine curiosité par rapport à ce qui est énoncé. Une certaine curiosité...pour voir si euh, je sais pas euh si je vais rentrer dans des choses plus pratiques on va dire, ce qui m'intéresse, et que j'ai trouvé notamment avec un certain...mais ça c'est encore un autre, un autre niveau mais je sais plus dans quel niveau j'étais évidemment euh. Oui des p'tits trucs plus pratiques on va dire.

**Gina :**

Par niveau, tu veux dire des niveaux à atteindre, le fait d'atteindre des niveaux ? C'est ça que tu veux dire ? Que veux-tu dire par là ?

**Isabelle :**

Ce que je veux dire par là, c'est que là on a parlé de friperie, on a parlé de manger local, on a parlé des plastiques et là je suis tombée à un niveau et bien je sais plus dans quoi je suis rentrée au départ pour arriver dans ces trucs là. Euh, par rapport à du vinaigre et le fait de détartre, des trucs pratiques de grand-mère ! Mais je sais plus par quel cheminement, je m'en souviens pas.

**Gina :**

C'est pas très grave. Et donc tu lisais, tu t'informais, tu explorais.

**Isabelle :**

Oui, j'explorais principalement.

**Gina :**

C'est ça. Et qu'est-ce que tu as fait en dernier ?

**Isabelle :**

Alors en dernier... je me demande si c'est pas les friperies ? J'en sais plus rien.

Je suis aussi revenue dans le manger local pour voir si y avait pas d'autres niveaux à explorer.

Je sais plus dans quel ordre en fait je l'ai fait.

**Gina :**

Et qu'est-ce que tu cherchais exactement ? Parce que tu dis "je cherchais à voir ce qu'il y avait comme niveaux".

**Isabelle :**

C'est à dire que j'ai eu l'impression que je passais un peu du coq à l'âne comme ça, en explorant grosso modo. Si tu veux ça c'est une manière d'essayer de restructurer. Quand je reviens dans un niveau, voir comment ça été structuré et voir si y avait d'autres niveaux exploratoires.

**Gina :**

Est-ce qu'il y avait d'autres choses que tu prenais en compte lorsque tu explorais ces niveaux ?

**Isabelle :**

Ma curiosité [*rires*].

**Gina :**

Et concernant l'interface de l'application en temps que telle, est-ce que tu as certaines choses que tu prenais en compte plus que d'autres ?

**Isabelle :**

Euh, j'ai pas l'impression. J'ai pas toujours compris les défis, j'ai cliqué sur les défis, j'ai pas compris. J'ai une fois appuyé sur un défi mais j'ai pas trop compris ce qu'il fallait faire.

Hum, à part envoyer à quelqu'un ? Où je sais pas trop... Là, j'ai pas capté. Là, je calle !

**Gina :**

Ok. Que se passe t-il au moment où tu te retrouves dans cette situation ? Tu cliques sur la chose à faire qui t'es proposée, et qu'est-ce qui se passe ?

**Isabelle :**

Je clique sur le défi pour voir de quoi il s'agit.

**Gina :**

Oui, c'est ça.

**Isabelle :**

Et puis... Est-ce que le défi c'était d'envoyer vers d'autres gens ? En fait, j'ai pas trop compris ce qu'il fallait faire.

**Gina :**

Ok, oui d'accord, y a pas de problème. C'est très intéressant de l'entendre. [*Rires d'Isabelle*]

Non, c'est très intéressant, ok.

**[Fin de l'entretien d'explicitation]**

**[Enchaînement avec l'entretien semi-directif]**

**Gina :**

Comment est-ce que tu décrirais ton profil environnemental ? Si tu devais en quelques mots me dire, ok moi tel est mon profil environnemental.

**Isabelle :**

Alors, mon profil environnemental. C'est à dire que je suis fort attachée au fait de faire attention à tous les produits qui rentrent dans la maison, des choses de ce style là.

**Gina :**

Et en quelques mots comment tu décrirais ton profil environnemental ?

**Isabelle :**

Plutôt sensible à ce qui se passe, donc euh...euh, je sais pas comment il faut définir ça. Donc, attentive à ce que j'achète, à ce que je fais rentrer dans la maison, à ce que ...voilà au volume de...

**Gina :**

Concernée par la cause environnementale ?

**Isabelle :**

Oui, à un certain niveau oui, ça c'est clair, ça c'est clair.

**Gina :**

Et au niveau de ton profil technologique, Comment tu te décrirais, en quelques mots ?

**Isabelle :**

Ouille, au niveau technologique, là je suis pas très connectée.

**Gina :**

Si tu devais poser des mots, des adjectifs sur ton profil technologique, qu'est ce que tu donnerais comme adjectifs ?

**Isabelle :**

Je dirais pas très connectée [*rires*] mais attention autonome quand même !

**Gina :**

Oui, c'est intéressant. Ok, ça va. Pour une dernière question, c'est plutôt ton avis. L'application, elle a été développée par le WWF, avec l'idée d'être une application des citoyens, pour les aider à changer de comportements ou à adopter des nouveaux comportements dans la vraie vie. Qu'est-ce que tu en penses toi de cette dimension engageante dans cette application ?

**Isabelle :**

Je dois dire que là, j'ai pas trop capté parce que je me sens déjà engagée tout simplement et donc je vois pas trop ce que je peux faire en plus.

**Gina :**

Et qu'est ce que tu penses de la dimension engageante de l'application ?

**Isabelle :**

Mais...en fait, ce serait intéressant de voir des gens qui sont pas engagés du tout et qui fonctionnent sur l'application. Je ne sais pas me mettre à la place de quelqu'un qui, on va dire, a très peu de conscience de ce qui se passe à l'extérieur.

**Gina :**

Tu veux dire que toi personnellement, tu te sens déjà suffisamment engagée que pour trouver de l'intérêt à cette application où est-ce que là j'exagère mes mots ou tu le formulerais autrement ?

**Isabelle :**

Je le formulerais autrement, je dirais que ce serait probablement intéressant de voir quelqu'un qui n'a pas d'engagement ou très peu par rapport à tout ça et voir comment il réagit par rapport à une application comme ça ou s'il irait là dessus.

**Gina :**

C'est ça. Mais toi, personnellement comment tu réagis, sans penser forcément à d'autres personnes ?

**Isabelle :**

Ah oui, euh...C'est à dire que je ne perçois pas trop quel engagement je peux avoir en plus.

**Gina :**

Ok. Est-ce que tu la téléchargerais cette application si tu savais qu'elle était disponible ?

**Isabelle :**

Par curiosité, oui ! Plus par curiosité.

**Gina :**

Par curiosité, oui. Et tu penses que tu l'utiliserais ?

**Isabelle :**

Euh.... ben c'est à dire que oui, pour des trucs très pratiques oui ! Oui, oui.

**Gina :**

Ok, des trucs très pratiques parce que tu sais que tu les mettrais en place ?

**Isabelle :**

Oui, ou pour apprendre tout simplement. Oui. Plus pour le côté apprendre, y a toujours des trucs à apprendre donc c'est ce côté là qui est utile. Le côté utile, immédiat, utile, immédiat qui sert au quotidien, je trouve ça super important !

**Gina :**

Ok, intéressant. Et le fait que ça soit développé par une ONG, le WWF France, qu'est ce que tu en penses ?

**Isabelle :**

Je trouve ça bien mais je vois pas pourquoi c'est le WWF, ça aurait pu être n'importe quelle organisation. Par rapport au fonctionnement du WWF, je ne vois pas le rapport nécessairement.

**Gina :**

Ok, c'est intéressant.

**Isabelle :**

Disons ça aurait pu être fait par n'importe quelle...on va dire, organisation qui s'occupe d'écologie donc oui pourquoi pas, en même temps pourquoi pas !

Et pourquoi France d'abord, pourquoi pas Belgique, et pourquoi pas...

**Gina :**

Tu trouves que ce serait pertinent que ça existe en Belgique ?

**Isabelle :**

Ben oui, alors mondial quoi ! *[rires]*

**Gina :**

Oui, ok *[rires]*. Tu as quelque chose à ajouter, à dire en plus, une réflexion que tu voudrais formuler ?

**Isabelle :**

Euh... du pratique, du pratique, du pratique ! Que les gens s'y retrouvent dans des choses simples, pratiques, évidentes, oui ça je trouve que ça aide beaucoup.

**Gina :**

Tu as ressenti ça dans l'application ?

**Isabelle :**

Oui, y a des moments où tu tombes dans des choses très pratiques et je trouve ça...enfin moi c'est quelque chose qui me parle...oui.

**Gina :**

C'est ça, oui.

**Isabelle :**

Plus que des quiz, c'est rigolo les quiz mais quelque part ça...ça reste théorique mais je trouve que le côté pratique et quotidien, le quotidien des gens est important, oui.

**Gina :**

Tu t'es plus retrouvée dans la partie tutoriels peut-être, les tutos, les recettes, les...

**Isabelle :**

Oui disons que c'est plus ça qui m'intéresse.

**Gina :**

Oui, c'est ça. Ok, si tu n'as rien d'autre à ajouter, on peut s'arrêter là. Un grand merci !

**Isabelle :**

Mais, avec plaisir !

**[Fin de l'enregistrement]**

## Participant 6

Xavier, 55 ans

Date de l'entretien : 12 juin 2022

[Lancement de l'enregistrement]

[Entretien d'explicitation]

**Gina**

Alors, si tu es d'accord on va retracer ce que tu as fait dans l'application, les actions que tu as posées. Pour cela, je vais te guider en te posant des questions et revenir en fait sur ton parcours dans l'application.

**Xavier**

Ok, oui, je suis d'accord [*rires*].

**Gina**

Alors, tout d'abord, qu'est-ce qui te vient à l'esprit en premier à propos de ce que tu as fait dans l'application ?

**Xavier**

Chercher ce qu'elle propose.

**Gina**

Oui, et donc comment est-ce que tu as fait pour chercher ce qu'elle propose ?

**Xavier**

J'ai regardé le menu principal, je sais plus très bien comment c'était mais enfin y avait un menu avec différentes actions etc. J'ai été interpellé directement par le truc des oiseaux. Donc, je suis d'abord allé là-dedans, mais donc j'avais vu un peu ce que ça proposait et après de nouveau je sais plus trop le fil, mais y a des choses qui ont plus attiré mon attention que d'autres.

**Gina**

Oui, c'est ça. Et donc, les oiseaux attirent ton attention et donc c'est un défi, c'est un article ? Qu'est-ce que c'est ?

**Xavier**

Euh... oui, non...oui, sur ce que tu peux faire pour aider les oiseaux, donc donner un truc pratique, puisque c'est quelque chose qui m'interpelle, donc de voir comment c'était libellé là-dedans, quoi.

**Gina**

Donc, tu cliques et après qu'est ce que tu fais ?

**Xavier**

Tu veux dire au niveau de la navigation ?

**Gina**

Oui, c'est ça. Quels sont les actes qui tu poses ?

**Xavier**

Euh...ben j'ai lu, j'ai suivi le cheminement, j'ai lu les différentes choses qui m'étaient proposées. Je crois que y avait même...chaque fois y a un petit quiz, une petite question à laquelle j'ai répondu et puis après ça m'a amené vers...de nouveau j'ai perdu, je sais plus trop le fil. Y a des fils que j'ai pas très bien compris par exemple dans, je pense c'est quand...ils parlaient d'un quiz, que j'allais tomber sur un quiz suivi qui allait m'amener d'une question à une autre. Ce qui, me semble-t-il, n'a pas été le cas !

**Gina**

C'est ça, c'était une question et après on te propose éventuellement...

**Xavier**

Voilà, c'est ça !

**Gina**

Et là, qu'est-ce que tu fais ? Tu participes à un quiz ? Qu'est-ce qu'il se passe ?

**Xavier**

Et ben donc, j'ai répondu à la question et puis après je pense que j'ai lu les commentaires en relation avec cette question, jusque...tant que ça m'intéressait et puis je suis retourné en arrière.

**Gina**

Et tu retournes en arrière, et là, qu'est-ce que tu fais ?

**Xavier**

Je suis retourné...là comme ça, j'ai fait d'abord ce truc là et puis je suis allé sur une autre question qui m'intéressait mais je sais plus si j'ai dû retourner un ou deux menus en arrière...euh ? [*Lève les yeux*]. Sur le jour du dépassement. Je trouve que c'est une belle...un beau baromètre facile à comprendre et qui...enfin je trouve qui est intéressant, qui est interpellant pour faire passer le message. Et comme je ne connaissais pas exactement la date du jour de dépassement etc. bon voilà j'ai été voir ça.

**Gina**

Donc là c'est un article ?

**Xavier**

Y avait un article et puis après je suis tombé sur un schéma avec l'évolution du jour de dépassement depuis les années 70.

**Gina**

Comment est-ce que tu es tombé sur ce schéma ? Qu'est-ce que tu as fait pour tomber sur ce schéma ?

**Xavier**

Je sais plus. Je suis tombé sur ce schéma...euh ben, je sais plus si c'était dans l'article ou si c'était proposé...

**Gina**

Oui, oui, c'était en dessous et puis tu...

**Xavier**

Oui. Je sais plus. Je sais plus le cheminement.

**Gina**

Et qu'est-ce que tu sais du cheminement ?

**Xavier**

Euh... je sais plus si j'ai dû retourner en arrière pour retomber sur le schéma ou pas en fait !

**Gina**

Mais tu as ouvert le schéma ?

**Xavier**

Oui, oui, j'ai ouvert le schéma.

**Gina**

A ce moment là, on n'est plus vraiment dans l'application ?

**Xavier**

Euh...oui.

**Gina**

Quelque chose à télécharger ? C'est un site extérieur ?

**Xavier**

Non, non non à télécharger.

**Gina**

C'est ça. Et donc, tu télécharges ce schéma ?

**Xavier**

Oui. Et, je trouve ça intéressant !

**Gina**

Oui, et après qu'est-ce que tu fais ?

**Xavier**

Ben une fois que j'ai lu, j'ai regardé le schéma, j'ai intégré la notion que je voulais intégrer et donc je suis retourné en arrière.

**Gina**

T'es retourné en arrière et ensuite ?

**Xavier**

Je crois que j'ai...donc j'ai...j'avais lu l'article mais je pense un peu auparavant, donc avant, et puis après le dernier truc que j'ai...regardé après, c'était sur la pollution plastique. Parce que de nouveau, c'est ça qui m'interpellait et donc de nouveau un peu le même cheminement. J'ai vu une question qui demandait combien de tonnes de plastique on déversait si c'était 800 000 ou 8 millions...je sais plus, oui bon, c'était le chiffre le plus haut mais ça je m'en doutais [*rires*]. J'ai tapé le plus haut ! [*Rires*].

**Gina**

Donc tu cliques sur le chiffre le plus haut.

**Xavier**

De toute façon les deux sont édifiants, donc euh...mais je me suis dit c'est sûrement le plus édifiant des deux. Et puis alors, de nouveau j'ai lu un peu ce qui m'intéressait là-dessus, sur quoi je suis tombé pour un peu éclairer ma lanterne mais euh...ben voilà.

**Gina**

Qu'as-tu exploré d'autre dans l'application ?

**Xavier**

J'ai pas eu le temps d'explorer d'autres choses, je crois.

**Gina**

C'était principalement des quêtes et des articles ? T'as été voir ailleurs, y avait des groupes, une carte éventuellement, est-ce que tu as eu l'occasion ?

**Xavier**

Non, non, non.

**Gina**

Ok.

**Xavier**

Non, j'en suis resté à ces trucs là.

**Gina**

Qu'est-ce que tu prenais en compte pour poser tel ou tel acte au niveau de l'interface de l'application ?

**Xavier**

Mon intérêt pour les différentes choses proposées.

**Gina**

C'est ça.

**Xavier**

Je vais dire globalement, moi, face à une appli comme ça, étant pétri de ces questionnements de façon constante, je me sens pas étranger du tout à cette problématique donc j'ai pas trop besoin de ce genre d'application et je trouve que y a des tas de choses qu'on dit là-dedans, enfin qui se disent là-dedans, que je trouve d'une évidence épouvantable et donc je m'y arrête pas si tu veux.

**Gina**

Mais avant de parler de ton avis, plutôt au niveau de ce que tu as fait dans l'application, tu as lu des articles, tu as participé à des quiz, tu as cliqué sur certaines actions que tu trouvais intéressantes, tu as gagné des points éventuellement ?

**Xavier**

Ça ne m'intéresse pas ça !

**Gina**

Est-ce que tu l'as pris en compte ?

**Xavier**

Non

**Gina**

Ok. C'est intéressant, ok. Et...

**Xavier**

Oui ça m'intéressait, je crois que j'ai eu trois questions, ça m'intéressait de voir ben oui, c'est toujours mieux de voir que tu as juste ou pas juste [*rires*]. J'ai pas tenu en compte qu'il y avait une collecte de points ou un truc comme ça, ça pas du tout, non. J'ai pas senti de relation si tu veux entre les différentes questions qu'on m'a posées pour éventuellement avoir un score final. J'ai pas senti ça comme ça.

**Gina**

C'est ça. Et qu'est-ce que tu as fait en dernier ?

**Xavier**

Ben tu m'as interpellé quand j'étais en train de lire sur les plastiques. [*Rires*]

**Gina**

Sur les plastiques, oui. Et qu'est-ce que tu faisais exactement ?

**Xavier**

Euh, j'étais dans l'article...oui, non c'était sur...attends...oui, comment réduire sa consommation plastique personnelle, je crois. Là, j'ai exploré quelques trucs comme ça, donc j'étais là-dedans, dans ces trucs là. Des trucs un peu pratiques vis-à-vis de la consommation plastique.

**Gina**

Ok, très bien, intéressant.

**[Fin de l'entretien d'explicitation]**

**[Enchaînement avec l'entretien semi-directif]**

**Gina**

Alors, si tu devais décrire ton profil environnemental, tu dirais quoi ?

**Xavier**

Désespéré enfin [*silence*] désespéré c'est pas tellement le mot, comment est-ce qu'on dit, euh... je trouve plus le mot que je voulais dire, euh...je me sens très pragmatique par rapport à ça si tu veux. Ça me touche sans me toucher parce que je trouve ça tellement ...

**Gina**

C'est une évidence ?

**Xavier**

Oui, c'est tellement omniprésent que je... résigné, voilà résigné, complètement résigné !

**Gina**

Dans le sens péjoratif du terme ?

**Xavier**

Non, non pas dans le sens péjoratif du terme. Atterré en tout cas par la non, le fait que personne ne bouge par rapport à ça, la non conscience, l'inconscience et le fait que tout le monde ait sa tête dans le sable par rapport à cette problématique parce que pour moi, c'est l'évidence première et c'est la nécessité première. Et résigné de ce fait parce que je sais que ça ne bougera pas suffisamment, je m'excuse de te dire ça, mais je pense que tu dois être consciente de l'histoire...[rises]

**Gina**

[Rires] Oui.

**Xavier**

Voilà, à côté de ça, j'essaye de faire des choses, par exemple je passe mon temps à ramasser les plastiques, les conneries et les crasses que je vois, en me disant que de toute façon ça servira à rien mais ça m'aide aussi à fonctionner et à vivre parce que je me dis, moi, je suis le colibri de Pierre Rabhi, un peu ça.

**Gina**

Et si tu devais faire le même exercice, poser quelques adjectifs mais cette fois sur ton profil technologique ?

**Xavier**

Un qualificatif, c'est pas évident à trouver.

**Gina**

Mais tu te sens à l'aise avec la technologie ?

**Xavier**

Oui !

**Gina**

Si tu devais donner une ...

**Xavier**

Ah une note ?

**Gina**

Pas forcément une note, mais plutôt des mots. Si tu devais poser des mots sur ton profil technologique dans le sens des aptitudes, si je peux dire.

**Xavier**

Normal. Quand je vois ce que je vois, j'suis pas complètement largué, j'suis pas du tout à la pointe parce que ça m'intéresse pas d'être à la pointe mais je me sens autonome. Autonome.

**Gina**

Ok. Alors cette application, elle a été développée par le WWF, avec l'idée d'être une application des citoyens, pour les aider à changer de comportements ou à adopter des nouveaux comportements dans la vraie vie. Qu'est-ce que tu en penses toi de cette dimension engageante dans cette application ?

**Xavier**

Septique.

**Gina**

Tu peux développer ?

**Xavier**

Parce que je ne suis pas sûr que c'est comme ça qu'on amène les gens à ça. Mais, qui suis-je pour dire ça ? Je suis pas sûr de ce que je dis non plus. Pour moi, c'est par l'éducation que ça doit venir, vraiment à la base, et je trouve que là de nouveau il y a un manquement. J'y connais rien en pédagogie et ce qui se passe dans les écoles, mais je pense qu'il y a un manquement criant. Parce qu'il faudrait tout changer quoi, faudrait tout changer, toutes les bases devraient être changées, tous les modèles devraient être changés.

**Gina**

Mais qu'est-ce que cette application elle apporte alors ? Est-ce que tu trouves qu'elle apporte quelque chose ?

**Xavier**

A moi, elle m'apporte rien mais alors est-ce que ça apporte aux gens ? Je me dis que quelqu'un qui n'y connaît rien du tout au problème, il va pas aller vers ce genre d'outil, j'ai l'impression. Et quelqu'un qui est sensibilisé au problème, je ne suis pas sûr que ça lui apporte quelque chose, c'est un peu ça. Tout le challenge c'est comment amener les gens vers la sensibilisation.

**Gina**

Et les gens qui sont "entre deux" ?

**Xavier**

Peut-être, peut-être...en fait...oui c'est vrai. C'est un débat vraiment compliqué, je trouve, c'est un débat vraiment compliqué !

**Gina**

Est-ce que tu trouves que cette application elle est engageante au moment où tu l'utilises ? Qu'est-ce que tu penses de cet adjectif ou de cette manière de la qualifier ?

**Xavier**

Ben, j'ai peur de dire des choses trop carrées.

**Gina**

Tu trouves que c'est engageant ?

**Xavier**

Pas nécessairement, non, pas nécessairement. Mais parce que je te dis, je pense c'est pas nécessairement le bon biais. Mais je ne suis pas sûr que ce que je dis soit juste. D'autre part, je pense que toutes les initiatives qui sont prises ont un intérêt parce que c'est toujours une somme...cette application faisant partie d'un certain nombre d'initiatives tu vois, qui malheureusement sont beaucoup trop timides. Et puis, je pense que c'est pas là...enfin si c'est bien que ça se prête à ce niveau là mais c'est pas là que ça va faire changer les choses, les choses elles vont changer par les décisions politiques desquelles vont découler d'autres choses quoi.

**Gina**

Est-ce que toi tu la téléchargerais cette application ?

**Xavier**

Non, moi perso, non

**Gina**

Ok.

**Xavier**

Perso non, parce que ... je te dis à moi elle va rien m'apporter parce que en gros, j'en connais les contenus. Y a des choses précises, comme je te disais le jour du dépassement par exemple dont je ne connais pas la date etc. Mais si je me pose la question je vais aller la chercher...

**Gina**

C'est ça. Ce n'est pas l'application qui, finalement, comble tes questionnements.

**Xavier**

Non, non. Et je suis entièrement d'accord, je pense que tout le challenge est là. Y a les gens qui sont conscients et les gens qui ne sont pas conscients, comme tu dis y a les "entre-deux" mais ça c'est une zone grise qui est difficile évidemment à cerner.

**Gina**

Et le fait que ça soit le WWF France donc une ONG qui lance ce genre d'appli, qu'est-ce que tu en penses ?

**Xavier**

Euh, ben je pense, je connais pas bien le WWF parce que j'ai déjà entendu des choses très diverses sur le WWF. Euh, ben je sais que c'est quand même une grosse, une grosse machine

donc c'est tout à fait bien qu'ils s'en emparent. Je pense qu'ils ont les moyens de faire les choses convenablement etc. Attention, objectivement c'est bien hein, parce que je te dis toutes les initiatives prises pour conscientiser sont bonnes quoi qu'il en soit, il faut qu'ils continuent dans ce sens là !

**Gina**

Mais tu te sens déjà concerné !

**Xavier**

Oui, c'est même en deçà de mon concernement !

**Gina**

Oui, c'est ça, c'est intéressant. Tu souhaites ajouter quelque chose, une réflexion ?

**Xavier**

Non, non...euh non je crois pas.

**Gina**

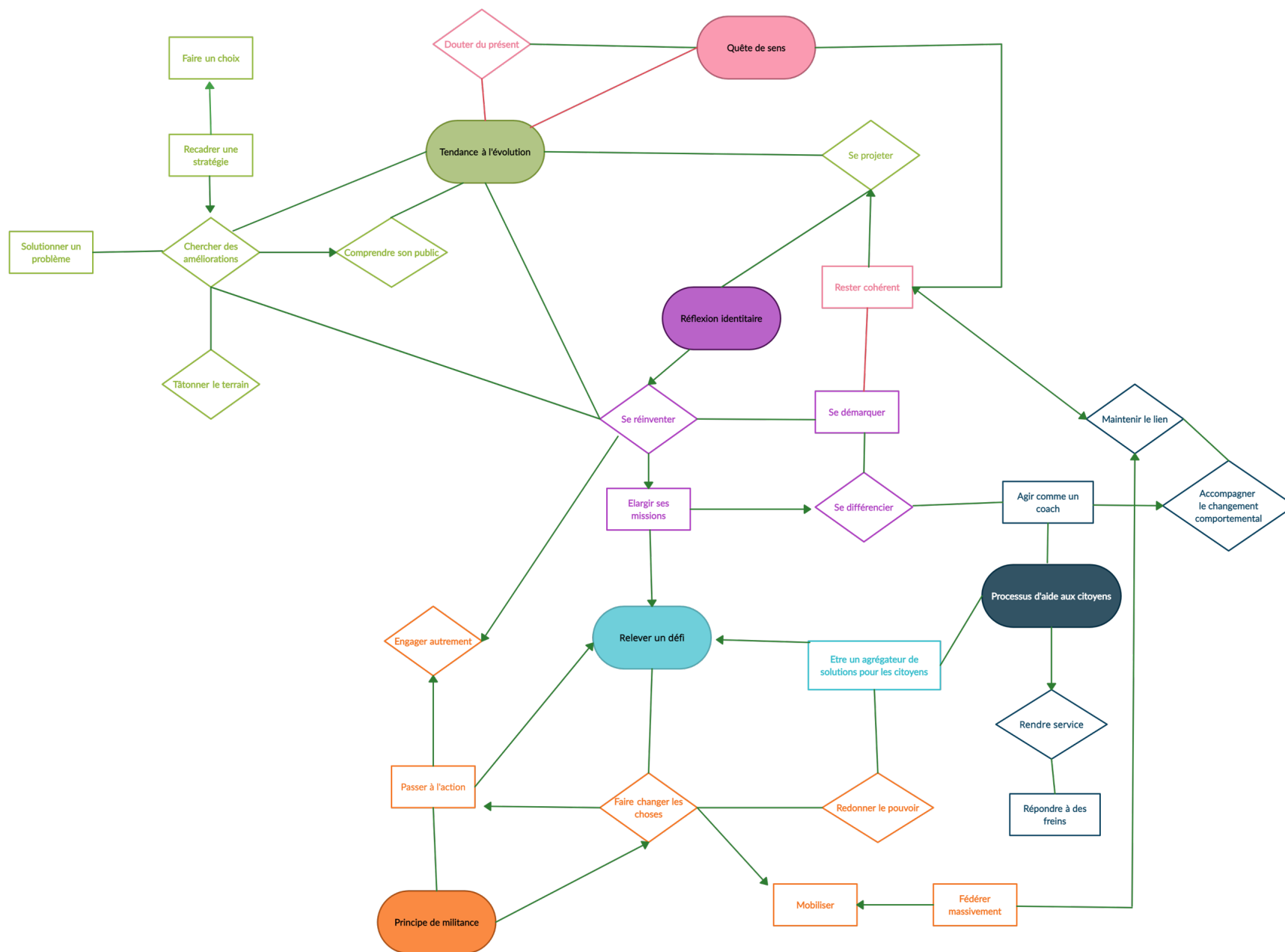
Ok. Un grand merci !

**Xavier**

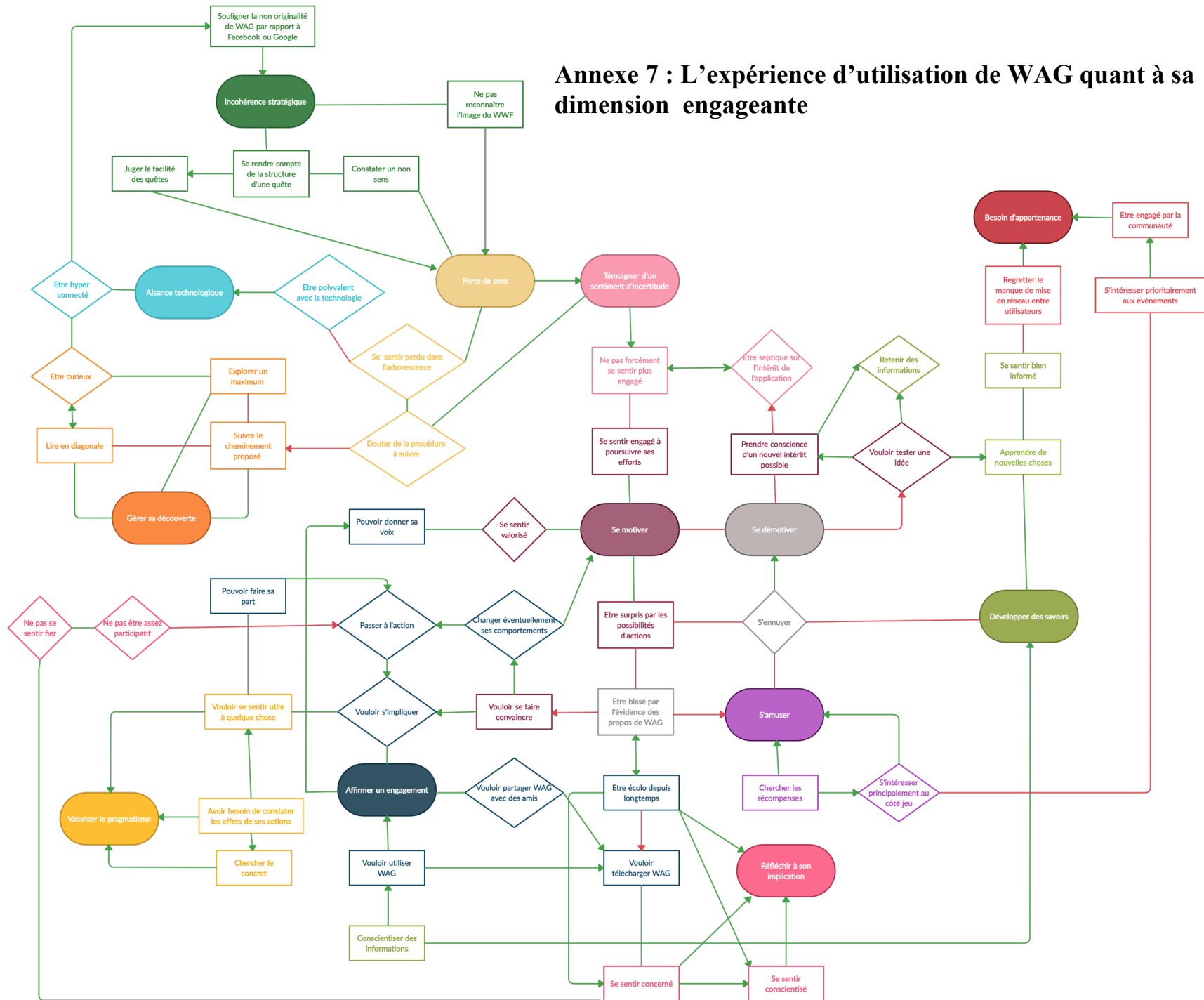
Merci à toi, avec plaisir !

*[Fin de l'enregistrement]*

## Annexe 6 : Le crowdfunding et l'inscription de l'application WAG dans la stratégie numérique du WWF France



## Annexe 7 : L'expérience d'utilisation de WAG quant à sa dimension engageante



## **Annexe 8**

### ***Pour aller plus loin...***

Nous proposons, à titre informatif, de présenter, sur base principale de l'ouvrage de Joule et Beauvois (2014), les dix autres techniques de soumission librement consenties. Les sources sont consultables en bibliographie de ce mémoire.

#### ***La porte-au-nez***

Cette technique consiste à : « formuler une requête trop importante pour qu'elle soit acceptée avant de formuler la requête qui porte sur le comportement attendu, une requête de moindre importance [...]. » (Joule et Beauvois, 2014, p.119). Il s'agit donc de chercher volontairement un refus afin de mieux faire accepter sa demande. Les auteurs (2014, p.121) expliquent que, contrairement au pied-dans-la-porte où l'on monte crescendo dans le coût de l'acte demandé, la porte-au-nez a pour principe de demander un acte extrêmement coûteux si bien que personne ni répondrait favorablement pour ensuite formuler une requête à moindre coût. Cette stratégie, nous disent Joule et Beauvois (2014), a été expérimentée par Cialdini et al. (1975) auprès d'étudiants à qui l'on a demandé dans un premier temps (requête inacceptable) s'ils souhaitaient être recrutés comme accompagnateur bénévole dans un centre pour jeunes délinquants et ce, à raison de deux heures par semaine et pendant deux ans. Il va sans dire que l'échec d'une telle demande fut total. Suite à quoi les chercheurs réduisirent le coût de la demande : un accompagnement bénévole d'environ deux heures, une seule fois pour une visite au zoo. La technique a permis de tripler le nombre de participants puisque : « 50 % des étudiants, cette fois, répondirent "oui" » (Joule et Beauvois, 2014, p.120). Les auteurs (2014) soulignent par ailleurs que le facteur temps est essentiel dans la porte-au-nez contrairement au pied-dans-la-porte. En effet, dans le cas de la première stratégie, un intervalle trop long entre les deux requêtes fait perdre en efficacité les effets de la stratégie qui : « [...] débouche même sur des effets contraires à ceux recherchés – on pourrait ici parler de "contre-porte-au-nez" [...] » (Joule et Beauvois, 2014, p.136). Dans l'effet de la seconde (pied-dans-la-porte), le temps n'affecte pas l'efficacité de la stratégie.

#### ***Le pied-dans-la-bouche***

Le pied-dans-la-bouche consiste à faire précéder sa requête d'une formule de politesse comme par exemple en demandant à la personne « comment elle va » en premier lieu. Joule et Beauvois (2014) mentionnent Howard (1990) comme le chercheur ayant mis en lumière les effets de cette technique. Ce dernier a expérimenté le-pied-dans-la-bouche via téléphone en essayant de faire acheter des cookies au profit des restos du coeur (Joule et Beauvois, 2014, p.150). Ainsi, en faisant précéder cette requête d'une aimable formule de politesse (comment allez-vous aujourd'hui ?), les personnes ont accepté la requête dans 25% des cas versus 10% lorsque la demande n'était pas précédée par la technique (Joule et Beauvois, 2014, p.150).

Selon Howard (cité dans Joule et Beauvois, 2014, p.151), le fait de répondre « ça va », réponse que chacun choisit par norme sociale particulièrement face à des inconnus, nous engage dans une certaine impossibilité de refuser ensuite une requête.

### ***Le pied-dans-la-mémoire***

Il s'agit d'un pied-dans-la-porte avec demande implicite, celle de se souvenir de quelque chose. Ainsi, quelqu'un souhaitant persuader quelqu'un d'autre d'éteindre les lumières lorsqu'il n'en a pas d'utilité va d'abord lui demander s'il est pour ou contre le fait d'inculquer cette bonne pratique aux enfants, ensuite lorsque la personne aura bien évidemment répondu qu'elle est pour, nous lui demanderons de signer une pétition pour promouvoir l'éducation des enfants au gaspillage et aux ressources. Un acte un peu plus coûteux mais surtout engageant qui positionne la personne en « modèle » (Joule et Beauvois, 2014, p.169). Suite à quoi, nous lui demanderons de se souvenir de ses propres pratiques en la matière. La personne se remémorera avec un peu de honte les nombreuses fois où elle ne l'a pas fait. C'est le pied-dans-la-mémoire qui va créer chez la personne « une dissonance cognitive » (voir notamment Festinger, 1957) et aura comme effet de modifier son comportement les prochaines fois qu'elle se trouvera dans une situation similaire : elle éteindra les lumières. A titre d'illustration, Dickerson et al. (1992) ont réalisé une expérience, dont cet exemple est inspiré, auprès d'étudiantes mais concernant la consommation d'eau, le temps passé par celles-ci sous la douche était ensuite chronométré pour savoir si celles ayant signé librement et au préalable une pétition contre les diverses formes de gaspillage allaient réduire leur temps passé sous l'eau : « C'est donc chez les étudiants ayant dû, comme disent certains chercheurs "prêcher pour inciter les autres à faire ce qu'elles-mêmes ne faisaient pas" que les résultats furent les plus nets. » (Joule et Beauvois, 2014, p.170).

### ***L'amorçage***

Souvent utilisé dans des techniques de vente, mais pas seulement, l'amorçage consiste à occulter des avantages ou inconvénients d'un choix alors qu'on essaie d'engager quelqu'un dans une décision puis, alors que la personne est sur le point d'agir, de lui annoncer les désavantages ou avantages non mentionnés. En procédant ainsi, les études ont démontré que les personnes tendent à rester sur leurs décisions initiales quand bien même ces dernières n'étaient pourtant pas du tout avantageuses. Cela s'explique notamment par l'effet de gel (Lewin, 1947) qui explique que prendre une décision nous engage et cela nous amène à rester en accord avec celle-ci. (Joule et Beauvois, 2014, pp. 49-51).

Joule et Beauvois (2010) nous donnent une définition de cette technique :

*On fait prendre à quelqu'un une décision sur une mauvaise base d'information, soit en lui cachant le coût réel de la décision qu'on souhaite qu'il prenne (première forme d'amorçage : on ne dit pas toute la vérité), soit en mettant en avant des avantages fictifs (deuxième forme d'amorçage : on ment carrément). La décision prise, on rétablit la vérité, vérité qui va faire apparaître cette décision comme étant moins avantageuse qu'elle ne le paraissait jusqu'alors. On demande enfin à la personne ainsi amorcée si*

*elle maintient malgré tout sa décision. Le phénomène d'amorçage se traduit par une persévération. (Joule et Beauvois, 2010, p. 12).*

### ***Le leurre***

La technique du leurre peut être définie de la façon suivante :

*Elle consiste à amener un individu à prendre librement la décision d'émettre un comportement dans le but d'en retirer certains avantages. Cette décision prise, on lui apprend que les circonstances ayant changé, il n'y a plus la possibilité d'effectuer ce comportement, et on lui offre l'opportunité d'en effectuer un autre (comportement de substitution) qui ne présente pas les mêmes avantages. (Joule et Beauvois, 2014, p.65).*

Tout comme l'amorçage, le leurre implique de décider deux fois (Joule et Beauvois 2014) et l'effet de gel (Lewin, 1947) explique à nouveau pourquoi les personnes soumises à un leurre restent sur leur décision initiale, par exemple, effectuer quand même un achat que nous propose un vendeur, alors que le prix est plus cher, et que le produit qu'on avait premièrement décidé d'acheter, dont le prix était moindre, n'est plus disponible.

### ***Le toucher et les yeux-dans-les-yeux***

La technique du toucher consiste, comme son nom l'indique, à accompagner sa requête d'un geste tactile (par exemple prendre le bras de quelqu'un ou poser sa main sur son bras) envers la personne dont on souhaite obtenir un acte. Joule et Beauvois (2014) évoquent la première recherche sur le sujet menée par Kleinke (1977) qui a mobilisé cette technique dans le but de faire restituer à des passants, des pièces de monnaie qu'ils ont empochées et qui avaient été volontairement laissées dans une cabine téléphonique. Le chercheur a comparé deux groupes dont un groupe contrôle (sans toucher) et les résultats sont sans équivoque : 63% des personnes restituent les pièces lorsque le chercheur les leur demande à la sortie en prétendant les y avoir peut-être oublié. Le même discours accompagné de la technique du toucher amène 93% des personnes à rendre les pièces. (Joules et Beauvois, 2014, p.147). Les auteurs (2014) expliquent que les effets comportementaux du toucher ont été étudiés par nombre de chercheurs depuis les années 70 et qu'ils sont aujourd'hui démontrés : « [...] sur le plan évaluatif, motivationnel, relationnel et même physiologique » (p.148).

Quant à la technique du les-yeux-dans-les-yeux, son nom permet assez facilement de comprendre ce qu'elle implique : regarder dans les yeux la personne dont on souhaite obtenir un comportement alors qu'on lui formule notre demande. Cependant, comme l'expliquent Joule et Beauvois (2014) : « On sait depuis Goldman et Fordyce (1983), que la technique du toucher et celle des yeux-dans-les-yeux ne font pas bon ménage. [...] le recours simultané à ces deux techniques pouvant même s'avérer contre-productif. » (p.160).

### ***La crainte-puis-soulagement***

Cette technique fut étudiée par Dolinsky et Nawrat (1998) et consiste, comme l'expliquent Joule et Beauvois (2014), à réduire la peur volontairement créée au préalable chez quelqu'un afin que le soulagement soudain qui en découle crée un climat propice à l'obtention d'un comportement désiré par le requêteur. L'une des expérimentations de Dolinsky et Nawrat (1998) fut par exemple d'apposer sur le pare-brise de voitures mal garées un papier à l'apparence d'un P.V. suite à quoi les automobilistes regagnant leurs voitures constataient avec soulagement qu'il ne s'agissait que d'une simple publicité. Ensuite, une chercheuse survenait pour demander à l'automobiliste de participer à une étude pendant quinze minutes, en prétendant être étudiante. Les résultats sont doublés (62% contre 32%) lorsque les automobilistes ont été dans la situation avec le papier sur le pare-brise versus sans papier (Dolinsky et Nawrat, 1998, p.34). Un troisième groupe était quant à lui face à une invitation à se rendre au poste de police (crainte mais sans soulagement). Dans ce cas-là, la requête de la fausse étudiante fut vouée à un plus grand taux d'échec puisque seulement 8% des personnes acceptèrent (Dolinsky et Nawrat, 1998, p.34). Joule et Beauvois (2014) expliquent que c'est sur : « [...] le soulagement, et non pas sur la peur en tant que telle que repose l'efficacité de la technique. La peur seule s'avère même ici totalement contre-performante. » (p.154).

### ***Ce-n'est-pas-tout***

La technique du ce-n'est-pas-tout est comme le disent Joules et Beauvois (2014) : « [...] particulièrement adaptée à la vente et au marchandage. » (p.166). Elle consiste à avancer par exemple le montant d'un produit puis d'ajouter « mais ce n'est pas tout » et de vanter les avantages (produits, services etc.) qui font aussi partie du prix ou encore de changer le prix en le baissant à la dernière minute.

### ***Un-peu-c'est-mieux-que-rien***

Cialdini et Schroeder (1976) ont réalisé la première expérience de cette technique. Les chercheurs ont démontré, en faisant du porte-à-porte pour demander aux gens de faire un don pour la cause du cancer, que les personnes sont plus généreuses lorsque la requête est accompagnée d'une phrase du type « un peu c'est mieux que rien » formulée de diverses manières comme par exemple « même un euro suffira ». Les chercheurs ont démontré que sans mobilisation de la technique, 28,6% des personnes font un don d'un certain montant contre 50% avec la technique du un-peu-c'est-mieux-que-rien pour la même somme (Cialdini et Schroeder, 1976, p.600).