

La notion de l'usage est un concept qui est apparu dans la sociologie des médias avec le courant fonctionnaliste « *Uses and gratifications* » créé aux USA dans les années 60 et 70 [1]. Les chercheurs de ce courant ont essayé de montrer le rôle actif de « l'utilisateur » dans le domaine de la communication. Ce courant a été très critiqué pour sa banalisation du rôle de l'utilisateur à l'usage des TIC - dans ce cas les médias-, qu'il réduit à une simple réponse satisfaisante de l'utilisateur à ses besoins psychologiques [2]. En France, c'est De Certeau [3] qui a donné une certaine autonomie à l'utilisateur dans ses pratiques et notamment vis-à-vis des produits technologiques, montrant ainsi l'écart qui pouvait exister entre ses pratiques et ce que lui imposent les industries et les technocraties. Cette vision de De Certeau qui était jusqu'à lors limitée à la relation individuelle avec les artefacts techniques s'est élargie et développée dans d'autres axes de recherche. Cette brève introduction de la genèse de la sociologie des usages nous a permis de prendre conscience que l'élément social, était là depuis l'arrivée du processus d'innovation. C'est une étape nécessaire pour nous rappeler le rôle primordial de l'utilisateur pour toute conception et évolution d'un outil TICs. La sociologie des usages, a évolué à travers cinq courants que nous relatons ci-dessous.

Nous distinguons le courant de la sociologie de traduction qui est représenté par le groupe de recherche [Akrich M & Méadel C] [4]. Ce courant s'intéresse de près à la genèse des produits techniques, plus spécialement à la genèse des innovations sociotechniques, en étudiant de près l'environnement social qui en a permis la conception du produit technique.

Ces chercheurs ont été amenés à travers leurs recherches à considérer le rôle important des usagers dans le processus de l'innovation [5]. Il y a aussi le courant de la sociologie classique des innovations ou de leur diffusion sociale [6], qui se focalise sur l'usage à partir de la conception du produit. Son but consiste à expliquer comment une innovation technologique se développe du stade de conception à celui d'utilisation sans se préoccuper de l'environnement social qui a motivé sa conception. Vient ensuite, le courant d'étude des significations d'usage, ce courant représenté dans les travaux de Chambat [7], et Jouët [8] qui pose l'éventualité de représenter l'utilisateur dans le processus de l'innovation. Et enfin le dernier courant qui est la microsociologie qui elle-même regroupe des filières - tel l'ethno-méthodologique, sociopolitique et de sociologie critique des usages [9],

[10] et [11]-

Après avoir consulté les divers regards et visions des études des usages, nous sommes amenés à poser la question déjà formulée par Akrich, comment problématiser la question des usages des TICs et notamment dans le contexte médical?

Nous proposons, à l'issue de notre réflexion, une étude approfondie effectuée dans le cadre d'un projet d'hospitalisation à domicile [12]. Au cours de cette expérience, nous avons constaté que les moyens sophistiqués de la télémédecine et la coordination entre professionnels de santé à travers un processus

du Workflow [13] pouvaient améliorer le suivi des patients.

L'hospitalisation à domicile au Canada [14] est une gamme de services qui permettent de prévenir et remplacer les soins actifs ou les soins de longue durée chez des patients souffrant d'une incapacité partielle ou totale de vivre dans leur propre foyer.

Alors qu'En USA [15] ; la HAD est à un processus de substitution des professionnels entre eux. L'idée est d'offrir à d'autres professionnels de santé – professionnels paramédicaux- l'opportunité de partager les soins primaires avec les médecins, il ne s'agit pas totalement d'une substitution mais plutôt une complémentarité des tâches de soins entre professionnels de santé. Ces nouvelles responsabilités aux professionnels du paramédical se consolident par une formation spécialisée afin de leur permettre de se substituer aux médecins dans des zones sous-médicalisées.

Nous nous intéressons tout particulièrement à la participation des infirmières aux soins primaires au moyen des TICs les plus récents et particulièrement au suivi médical des patients à travers le processus de télésurveillance en l'absence de logiciel d'aide à la décision.

La télésurveillance est un recueil de l'information par soit un dispositif médical implantable, ou par un dispositif externe « électrocardiographe », et/ou non médical « pèse-personne » [16], [17], [18].

Dans de nombreuses recherches [19] [20] [21], les TICs ont montré que leurs rôles ne se limitent pas à un rôle technique et peuvent inclure aussi d'autres actions d'ordre sémiotique, social ou/et les deux à la fois.

La médiation technique représente un lien entre phénomènes sociaux et phénomènes techniques. Elle est considérée comme un milieu humain dans un environnement technique.

Ces typologies d'action du TICs dans le domaine médical ont été le sujet de recherche de plusieurs travaux [22], [23].

Références

[1] Proulx, S. (2005). « Penser la conception et l'usage des objets communicationnels » in J. Saint-Charles et P. Mongeau, éd., *Communication. Horizon de recherches et de pratiques*. Québec : Presses de l'Université du Québec. pp. 297-318.

[2] Breton, P et S Proulx (2002). L'explosion de la communication à l'aube du XXIe siècle. *La Découverte*, Paris.

[3] De Certeau, M. (1980). L'invention du quotidien. *UGE, collection : Arts de faire*, Vol. 1 : 10-18. Paris.

[4] Akrich, M et C Méadel (2004). Problématiser la question des usages. Introduction au n°spécial 'Les technologies de l'information à l'épreuve des pratiques'. *Sciences Sociales et Santé*, Vol. 22 : 1, pp.5-20.

[5] Akrich, M (1998). Les utilisateurs, acteurs de l'innovation. *Éducation permanente*, 134, 79-89. Paris.

- [6] Rogers, EM (1995). Diffusion of Innovations. *The Free Press*, New York.
- [7] Chambat, P (1994). Usages des TIC : évolution des problématiques. *TIS*. Vol. 6 : 3.
- [8] Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux. France Télécom- Hermès Sciences Publications*. N: 100.
- [9] Vitalis, A (1994). Pour une sociopolitique des usages. éd. *Médias et nouvelles technologies* : Éditions Apogée. Rennes.
- [10] Proulx, S. (2002). Trajectoires d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir. *Annales des télécommunications*. Vol : 57 : 3-4, pp. 180-189.
- [11] Proulx, S. (2005). Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui. Enjeux, modèles, tendances. *Lise Vieira et Nathalie Pinède (dir.), Enjeux et usages des TIC. Aspects sociaux et culturels*. Vol. 1. Bordeaux.
- [12] Blondel, F et Al. Mesure de la qualité et qualité de la mesure de l'aide au domicile. Construction des points de vue sur la qualité de l'aide à domicile. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01519858>
- [13] Zefouni, S. (2012). Aide à la conception de Workflows personnalisés: application à la prise en charge à domicile. *Rapport de Doctorat « Domaine STIC-Réseaux, Télécoms, Systèmes et Architecture*». UT3 Paul Sabatier. Toulouse.
- [14] Chevreul, K et Al. (2004). Le développement des services de soins hospitaliers à domicile éclairage des expériences australienne, britannique et canadienne. *Bulletin d'Information en économie de la santé*. Paris. <http://www.irdes.fr/Publications/Qes/Qes91.pdf>
- [15] National Association for Home Care & Hospice: Basic Statistics about the Home Care. <https://nahc.org/> (2010).
- [16] Savalle, C. (2013). Le télé-monitoring foetal à domicile : Etude médico-économique à la maternité du CHU de Rouen et balayage régional de l'activité. Quelles perspectives d'avenir ? *Mémoire d'ETAT de Sage-Femme*. Centre Hospitalier Universitaire de Rouen. Rouen
- [17] Hervieu-Bègue, M & Al. (2013). Télé-fibrinolyse en Bourgogne. Une réussite organisationnelle au bénéfice des patients atteints d'AVC. *Revue hospitalière de France*. N : 554.
- [18] Osseby, GV & Al. (2004). Prise en charge des AVC en Bourgogne, Un outil adapté à la situation de la région : le réseau de télémédecine ReBoN. *La Lettre du Neurologue*, N° 10. Bourgogne.
- [19] Levy P (1987). La machine univers. Création, cognition et culture informatique. *La Découverte*. Paris.
- [20] Peraya, D (1998). Théories de la communication et technologies de l'information et de la communication. Un apport réciproque. *Revue européenne des sciences sociales, Mémoire et savoir à l'ère informatique*. Vol. XXXVI : 111. Pp : 171-188.
- [21] Peraya, D et J, Viens. (2005). TIC et innovations pédagogiques : y a-t-il un pilote...après Dieu, bien sûr. In T. Karsenti & F. Larose *L'intégration pédagogique des TIC dans le travail enseignant. Recherches et pratiques. Actes du symposium du Centre de recherche interuniversitaire sur la formation et la profession enseignante (CRIFPE)*, Université de Montréal. Pp : 15-60. Québec.

[22] Hazebroucq , V (2003). Rapport sur l'état des lieux en 2003 de la télémédecine française. *Ministère délégué à la recherche et aux nouvelles technologies*. Paris.

[23] Eysenbach, G., (2001). What is e-health? *Journal of Medical Internet Research*. Vol. 3 : 2. Paris.