

## « Usages des TIC » : le grand malentendu, et comment en sortir. Plaidoyer pour une plate-forme d'échange de pratiques.

Depuis plus de vingt ans, tous les acteurs s'interpellent périodiquement sur l'importance d'analyser les « usages » des technologies de l'information et de la communication.

Pour mobiliser les producteurs de services, leurs clients et commanditaires, autour d'objectifs et de pratiques indiscutables, il est nécessaire de clarifier le débat.

### *A quels besoins répond une approche des usages ?*

Les fournisseurs veulent orienter leur politique de produit ou de service en identifiant des pistes ou les critères d'acceptabilité des innovations. Les entreprises et structures publiques utilisatrices veulent maîtriser les enjeux organisationnels du changement induit par les TIC. Les acteurs institutionnels et les citoyens souhaitent évaluer les impacts économiques et sociaux des politiques publiques.

Mettre en place des observatoires macro-économiques ou sociaux n'a donc pas la même vocation et n'utilise pas les mêmes méthodes qu'organiser un « benchmarking » entre entreprises ou entre territoires, ou que des démarches d'accompagnement du changement des organisations professionnelles.

### *Quelles sont les disciplines à mobiliser ?*

Chaque problématique nécessite de faire appel à des compétences différentes, parfois complémentaires. Les professionnels du marketing, ergonomes, sociologues ou psychologues, centrés sur l'organisation du travail ou la cognition par exemple, ou encore des spécialistes de l'analyse de la valeur, tous peuvent intervenir pour les concepteurs des services ou les organisations utilisatrices.

En environnement professionnel, les dirigeants et managers vont impulser et donner sens à la démarche, et imposer consciemment ou non leur façon d'envisager le changement, dans une logique purement productiviste ou bien pour construire une organisation apprenante. Les disciplines citées permettent de décoder et accompagner les dynamiques d'usages spécifiques à chaque contexte, avec les personnes et leurs comportements réels.

La montée en compétences des acteurs bretons sur les questions d'usage ne se fera pas sans un projet un tant soit peu structurant de **partage d'expériences, de clarification des méthodes**. Seule une dynamique interentreprises, sectorielle ou territoriale, soutenue par des structures professionnelles ou institutionnelles, incitera fournisseurs et utilisateurs à mieux traiter ces enjeux, dans un contexte profitant à tous. Sinon la discrétion continuera à entretenir des pratiques de tâtonnement ou de déni.

### *Il y a des ressources en Bretagne comme ailleurs...*

Plusieurs établissements de recherche et d'enseignement consacrent une partie de leurs efforts à ces approches des usages. Il existe également des réseaux de consultants, tels l'ABCE en Bretagne, qui peuvent prétendre intervenir sur des projets pluridisciplinaires, et dont l'expérience cumulée peut bénéficier à de nouveaux projets. **Il manque peut-être une demande claire de vulgarisation, initiations, et recommandations, un lieu d'échange de pratiques.**

**Un projet institutionnel fort sera nécessaire pour créer cette émulation, car aucun acteur isolé ne peut porter un tel programme et motiver les acteurs à plus de transparence, de pédagogie, de mutualisation.**

C'est à ce prix que cette notion d'usages sortira du flou qui l'entoure, que les interventions s'appuyant sur les sciences humaines et de gestion pourront prendre toute leur place sur le terrain, avec les approches techniques.

Thierry MERLE (\*)  
30 avril 2004



(\*) Consultant, membre de l'ABCE. [www.abce.org](http://www.abce.org)



Une analyse plus complète de ce sujet est téléchargeable sur [www.tmc.fr](http://www.tmc.fr)