

PRÉFACE

LA QUESTION qui ouvre ce livre, « faire du neuf avec des vieux ? », n'est pas qu'une boutade affectueuse adressée autant à nos aînés qu'aux amateurs d'innovation. Cette question fonde l'ensemble d'un propos très sérieux. « Faire » souligne la dimension organisationnelle du cas traité : une valise de télémédecine destinée à assister les personnels des maisons de retraite pour aider les médecins à évaluer des problèmes de santé à distance. La valise, comme tout bagage de ce type, permet de voyager à l'interface des organisations de santé, EHPAD, mais aussi SAMU et hôpitaux ; elle nous montre comment articuler des collectifs hétérogènes ainsi que les expertises fortement différenciées et hiérarchisées des aides-soignantes, des infirmières et des médecins. « Du neuf » signale l'importance de l'innovation mais aussi de ses enjeux marchands, si l'on se réfère aux travaux les plus récents de Michel Callon (2017). Ces derniers montrent que la fabrication des marchés repose bien davantage sur les processus innovants que sur les dynamiques tarifaires. « Avec des vieux » désigne l'excellence d'un terrain qui pose la question de la place des patients dans l'univers hospitalier, de l'humain confronté aux techniques, du contraste entre les personnes âgées, fragiles, émotives, et les nouvelles technologies, l'organisation médicale, la diversité des intervenants.

Le positionnement disciplinaire de Gérald Gaglio, au carrefour des sociologies de l'innovation, de l'organisation et des marchés, mérite d'être salué. La posture de celui qui se place à l'interface de plusieurs domaines est courageuse car elle s'expose nécessairement au point de vue de chacun des domaines rassemblés qui pourront réclamer d'être davantage servis. Mais l'économie de moyens est ici à la fois délibérée et particulièrement heuristique. Prenons le cas des éléments marchands. C'est justement leur discrétion qui est intéressante : le cas étudié porte sur un marché limité, restreint à un prototype pour une clientèle quasi unique, mais il s'agit bien d'un marché puisque le produit a un prix, 12 000 euros, et puisque l'objectif visé est évidemment de multiplier si possible les usages et les débouchés de la valise. Ce cas

limite nous montre que les marchés naissent dans l'antichambre des organisations, et que cette naissance repose sur des processus à dominante organisationnelle. Les innovations sont couvées par les financeurs, les subventions, le genre de phase expérimentale que l'on observe ici. De tels processus peuvent générer des gaspillages considérables, mais aussi fonctionner comme moments nécessaires pour permettre, à l'occasion, l'émergence de projets économiquement viables. On pourrait développer le même type d'argument à propos de l'approche distante de l'innovation ou de l'organisation ; cette approche ne fait que refléter celle des acteurs qu'il s'agit de suivre : les porteurs du projet oublient l'épaisseur organisationnelle et négligent les propriétés techniques de « la valise », et ce sont ces oublis qui permettent de comprendre pleinement les difficultés qu'ils rencontrent.

Une posture de recherche très claire, innovante et convaincante anime ce travail. Gérald Gaglio a fait preuve d'un formidable talent pour nouer des partenariats et en tirer de façon indépendante des enseignements généraux. Comme le rappelle, avec limpidité, sa conclusion, la démarche adoptée relève de l'évaluation et non de la recherche-action : il s'agit de mettre à plat le fonctionnement et les dysfonctionnements observés sur le terrain. Cela fournit à la fois une base dont les acteurs peuvent se saisir pour réfléchir et réorienter leur action, et une matière que le chercheur peut mobiliser pour mener de façon indépendante son enquête, à l'écart de toute préoccupation normative. Comme le dit très bien Gérald Gaglio en conclusion, il s'agit d'« arriver à produire de la connaissance sociologique “publiable” à partir d'une évaluation, en séparant, au moins analytiquement et temporellement, ces deux activités (conduire une évaluation puis pousser plus loin l'analyse pour publier des résultats) ».

Cette enquête repose sur un parti pris clairement assumé, qui consiste d'abord à suivre, grâce à la technique du *shadowing* (suivre comme son ombre), les principaux porteurs du projet, dont l'innovateur Paul Saronné, un médecin convaincu, le docteur Van Petegen, et une responsable de maison de retraite, madame Parinello. Cette approche très vivante, fondée sur le suivi d'acteurs hauts en couleur, nous montre que l'action ne saurait être réduite aux organisations, mais nécessite l'implication résolue des personnages qui les animent, en donnant un sens

très fort à ce verbe *animer*. L'approche montre aussi toute les limites de cette animation, qui se heurte aux structures et aux routines classiques des organisations, bien saisies ici grâce au témoignage réflexif des acteurs ainsi qu'à une grande richesse de ressources complémentaires sous forme d'observations, de documents, de photographies, de statistiques sur les appels téléphoniques, etc. Au terme de ce parcours, on obtient une réponse légèrement décalée à la question liminale. C'est Gérald Gaglio qui, au final, fait du neuf avec sa valise et ses vieux : il nous fait comprendre que les technologies actuelles peuvent se mettre au service des anciens, à condition de bien prendre en compte l'ensemble des éléments technologiques, organisationnels et marchands impliqués dans leur rencontre. Notons l'intelligence du sociologue capable d'éclairer leur bonne articulation – une intelligence qui nous faisait défaut jusqu'ici.

Franck Cochoy, Toulouse, février 2018