



HAL
open science

De l'utilité de l'histoire dans la fabrique des futurs technologiques : Une analyse longitudinale de rapports de cabinets de conseil comme organisations promissoires (2015-2022)

Lise Arena, Antoine Fabre, Pierre Labardin

► To cite this version:

Lise Arena, Antoine Fabre, Pierre Labardin. De l'utilité de l'histoire dans la fabrique des futurs technologiques : Une analyse longitudinale de rapports de cabinets de conseil comme organisations promissoires (2015-2022). 29ème Conférence de l'AIM 2024, May 2024, Montpellier, France. hal-04593539

HAL Id: hal-04593539

<https://hal.science/hal-04593539>

Submitted on 29 May 2024

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

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



29^e Conférence de l'Association Information et Management
27-29 mai 2024 à Montpellier - La Grande-Motte

De l'utilité de l'histoire dans la fabrique des futurs technologiques : Une analyse longitudinale de rapports de cabinets de conseil comme organisations promissoires (2015-2022)

**Lise Arena (Université Côte d'Azur, CNRS, GREDEG),
Antoine Fabre (PSL, Université Paris-Dauphine),
Pierre Labardin (Université de La Rochelle, IAE)**

Résumé :

Cet article s'intéresse à la manière dont les organisations promissoires (Pollock et Williams, 2018) participent à la fabrique des futurs technologiques des organisations et des marchés. En se fondant sur les contributions existantes dans le champ du MSI qui empruntent des cadres d'analyse aux '*future studies*', nous nous interrogeons sur les véhicules de régimes de promesses technologiques dans le contexte actuel de transformation digitale. A travers une analyse longitudinale, l'objectif de ce travail est double. Il permet d'abord de mieux comprendre l'intérêt d'une approche processuelle historique pour saisir les formes de promesses. Puis, sur la base d'une analyse empirique d'un corpus de rapports de cabinets de conseil sur une durée de 8 ans, nous proposons de mieux comprendre comment ces discours projettent des promesses technologiques dans le secteur de la santé.

Mots clés : Futurs technologiques ; Organisations promissoires ; histoire ; cabinets de conseil, analyse longitudinale

The role of history in shaping technological futures: A longitudinal analysis of reports by consultancy firms as promissory organisations (2015-2022)

Abstract:

This work focuses on how promissory organisations (Pollock and Williams, 2018) participate in the shaping of technological futures for organisations and markets. Based on existing contributions in the field of MIS that borrow analytical frameworks from ‘future studies’, we question the vehicles of technological promise regimes in the healthcare sector, which is particularly impacted by the current digital transformation phenomenon. The aim of this retrospective analysis is twofold. First, it provides a better understanding of the use of a historical processual approach to understanding the forms of promise. Then, on the basis of an empirical analysis of a corpus of reports from consultancy firms over 8 years, it shows how these discourses project technological promises into the healthcare sector.

Keywords: Technological futures; promissory organizations ; history; consultancy firms; longitudinal approach

De l'utilité de l'histoire dans la fabrique des futurs technologiques : Une analyse longitudinale de rapports de cabinets de conseil comme organisations promissoires (2015-2022)

Introduction

Dans un contexte de développement rapide des technologies « émergentes » (Rotolo *et al.*, 2015), telles que les applications d'intelligence artificielle ou de réalité virtuelle, la question de la prédiction des futurs technologiques gagne en pertinence dans le champ du management des systèmes d'information (MSI). Si les cabinets de conseil sont représentatifs des acteurs qui véhiculent ces imaginaires, sous la forme de scénarios prospectifs ; la littérature en (MSI) commence à s'intéresser plus sérieusement à cette question, notamment en empruntant récemment des cadres de réflexion aux « *future studies* » (Niederman, 2023). De nouvelles réflexions sont alors menées pour proposer des méthodes de construction de ces imaginaires technologiques, comme les pratiques de « design fiction » (Minvielle et Wathelet, 2016) ou de « scenario thinking » (Bradfield *et al.*, 2016)¹. En projetant leurs audiences dans une temporalité future, ces techniques permettent souvent de poser un regard critique sur les tendances actuelles, tout en tentant d'éviter des usages néfastes et non éthiques des technologies qui tendent à nous dépasser. Malgré sa popularité croissante, on peut reprocher à cette approche par les scénarios un manque de conceptualisation et de rigueur scientifique pour être considérée, voire utilisée, par la littérature académique. Développée initialement dans le monde des entreprises, la démarche est ainsi davantage perçue comme relevant de l'artisanat (*craft*) que de la science (van der Heijden, 2005). Pensées comme une alternative aux modèles de prédiction probabilistes, ces méthodes de scénarisation se fondent sur des jugements et des intuitions, souvent associées à des régimes de promesse sociotechniques formulés par les acteurs qui les véhiculent (Borup *et al.*, 2006).

Les conséquences de ces nouvelles pratiques stratégiques ne sont pas neutres car elles orientent les usages, en formulant des scénarios susceptibles d'altérer ou de performer la réalité (Callon, 2007). Certains commentateurs vont même jusqu'à faire référence à une « panne d'imaginaire » dans la mise en scène d'artefacts « futuristes » qui perpétuerait des récits de science-fiction déjà présents dans les années 1960 et qui ne se sont pas réalisés (Nova, 2014). La fabrique des futurs technologiques se fonde, en effet, souvent sur une articulation entre le passé, le présent et le futur. En particulier, l'interprétation de tendances technologiques obsolètes et de la manière dont elles ont influé sur les dynamiques des organisations et des marchés peuvent participer à

¹ Le concept de « scénario » est défini ici, dans son sens général, comme une méthode de projection dans le futur. En d'autres termes, c'est une narration fondée sur des mécanismes de causalité, permettant de mieux comprendre des changements à venir difficilement probabilisables. Le concept a été développé au milieu des années 1960 au sein du groupe Shell aux Etats-Unis, comme méthode alternative aux techniques de planification traditionnelles (fondées sur des calculs de risque et de probabilité) et qui se heurtaient à des échecs de prédiction. Pour plus de détails sur l'évolution de ces méthodes, cf. van der Heijden (1996/2005), *Scenarios – The Art of Strategic Conversation*.

apprendre d'erreurs passées, faire apparaître des mécanismes de causalité qui peuvent être comparés et débattus pour imaginer des changements possibles dans les trajectoires futures.

Ainsi, à partir de ces constats, cet article souhaite explorer la fabrique de futurs technologiques en articulant deux pistes de questionnement : *Comment les rapports annuels de cabinets de conseil participent-ils à une activité promissoire ? Quels liens avec les passés technologiques sont évoqués pour légitimer la fabrique de futurs technologiques ?*

Dans cette perspective, notre réflexion se structure en quatre temps : dans un premier temps, il s'agit de montrer dans quelle mesure l'histoire (ou la compréhension du passé) peut participer à la fabrique des futurs et être ainsi utile aux sciences de gestion. Puis, dans une perspective empirique, nous étudierons le rôle des cabinets de conseil, en tant qu'organisations promissoires, qui véhiculent des régimes de promesse fondés sur des scénarios. Dans un troisième temps, sur la base d'une analyse d'un corpus de 8 ans (2015-2023) de rapports appliqués au secteur de la santé, nous montrerons la manière dont ce type d'organisations se saisit du passé pour formuler des futurs technologiques possibles. Enfin, les résultats préliminaires seront exposés pour répondre aux deux pistes de questionnements soulevées par le présent article.

1. S'inspirer du passé pour fabriquer les futurs technologiques : le recours à l'histoire en sciences de gestion

Le champ du management des systèmes d'information (MSI) semble encore souffrir d'une absence relative de travaux historiques, notamment lorsqu'il s'agit d'imaginer des futurs technologiques, malgré les différentes tentatives d'indiquer leur pertinence. En particulier, la méthode historique permettrait de montrer que les technologies numériques ne sont pas produites en dehors d'un contexte historique et matériel et qu'elles résultent de trajectoires d'évolutions plus complexes (Mason *et al.*, 1997), en évitant ainsi les biais de 'présentisme technologique' (Hartog, 2014). Autrement dit, la portée de la méthode historique en MSI mérite à être développée ; en raison de sa capacité à mieux comprendre des phénomènes technologiques complexes, inscrits dans la longue durée (Porra *et al.*, 2014). Si le recours à la méthode historique semble assez rare et disparate dans le champ des MSI, il n'en est pas de même dans les autres sous-discipline des sciences de gestion.

Par exemple, le champ des *organization studies* a connu dans les années 2000 un '*historical turn*' (Clark & Rowlinson, 2004 ; Booth & Rowlinson, 2006), contribuant à mettre en lumière le potentiel d'une telle approche pluridisciplinaire (Maclean *et al.* 2016 ; Rowlinson *et al.* 2014). Toutefois, le cas de la comptabilité constitue sûrement un exemple plus explicite du potentiel de la démarche historique, d'abord en raison de sa proximité relative avec le champ des MSI, mais également en raison de l'ancienneté des travaux en histoire de la comptabilité, apparus dès le début du XXe siècle (voir par exemple Littleton, 1933).

La démarche historique permet dans un premier temps d'expliquer l'origine et la forme de phénomènes actuels et d'éviter une certaine forme de réification, en donnant une profondeur historique à des outils ou des pratiques contemporains. On peut citer à cet égard les travaux relatifs à l'origine de la double-entrée (Littleton, 1933), du calcul de coût (Johnson & Kaplan, 1987) ou bien l'identification des personnages influents dans le développement historique de la

pensée comptable (Nikitin, 1996). Le focus sur le temps long, et des contextes passés parfois peu connus aujourd'hui permet d'éviter un potentiel biais de « présentisme », en remettant parfois en question ce qui apparaît aujourd'hui comme des structures solides ou des théories universelles (Lipartito, 2014, p.186).

La méthode historique peut également servir à développer de nouvelles interprétations de phénomènes présents, en appliquant des approches théoriques parfois extérieures au champ des sciences de gestion (McLean *et al.*, 2016). On peut citer ici le cas des explications de types « fonctionnalistes », utilisées pour décrire l'évolution historique des outils comptables et de leurs usages (voir par exemple Fleischman & Parker, 1991), présentant les développements historiques de la comptabilité comme une réponse rationnelle à une demande de nature économique des acteurs et des organisations. Cette approche a été remise en question à partir de travaux mobilisant de nouveaux cadres théoriques, inspirés des travaux de Michel Foucault (Hoskin et Macve, 1986) ou de la tradition marxiste (Hopper & Armstrong, 1991), développant de nouvelles interprétations des dynamiques historique de certaines pratiques et outils comptables.

Une autre approche possible de l'histoire est stratégique : voyant dans le passé une ressource que les organisations peuvent mobiliser, Foster *et al.* (2017) montrent comment les organisations peuvent utiliser leur histoire pour se transformer. Cette approche revient à penser l'histoire comme une façon de « rendre le passé présent » (Wadhvani *et al.* 2018, 1666). Parce que « l'histoire produit un ordre social » (Wadhvani *et al.*, 2018, 1667), elle a un pouvoir de transformation au sein des organisations.

Enfin, l'approche historique peut également être privilégiée dans le cadre d'une perspective critique (Wadhvani & Bucheli, 2014, pp.17-18), et remettre en question certains narratifs officiels, en révélant par exemple certains aspects « sombres » des organisations (Godfrey *et al.*, 2016) ou des groupes professionnels (voir par exemple Walker, 2000 ; ou Oldroyd *et al.*, 2008 pour les comptables). L'histoire peut également permettre de produire une critique du rôle des outils de gestion dans de grandes tendances socio-historiques, comme l'ont montré Chua (1986) et Merino (1988) dans le cas de la comptabilité. Enfin, la disponibilité « permanente » des sources utilisées et référencées dans les travaux historiques (Lipartito, 2014) assure une forme de réflexivité de ce type de recherche, en permettant de réévaluer les preuves avancées dans des études passées (voir par exemple Tyson, 1993), ou bien en trouvant des archives inédites (voir par exemple Edward & Newell, 1991).

Les documents archivistiques servent à produire du sens. Ce qui caractérise ce type de document est la distance temporelle entre le moment où ils sont produits et celui où ils sont lus. Cet écart ne se retrouve pas dans les recherches non-historiques où la donnée est produite ou construite dans une temporalité proche de son analyse.

En se fondant sur l'interprétation herméneutique gadamérienne, Wadhvani (2023) propose de distinguer trois temps dans l'approche des archives :

- La préconception renvoie à ce que le chercheur pense trouver dans les archives. Elle amène à avoir une première lecture confirmatoire de ce que l'on sait déjà.

- La distanciation renvoie à un travail de critique de la source qui fait émerger un sens qui dépasse la préconception, voire la remet en cause. Le sens initial du document est ainsi étendu.
- L'appropriation consiste à incorporer les résultats de la distanciation dans notre époque pour forger une nouvelle compréhension des phénomènes.

Ce triptyque peut se lire à la fois comme la façon dont les chercheurs appréhendent une archive. Il peut aussi se comprendre dans notre cas sur la façon dont nous percevons des projections futures :

- La préconception renvoie à ce que nous attendons inconsciemment du futur. Les aspects d'un texte qui le confirme conforte notre position sans la changer.
- La distanciation consiste à percevoir un écart entre ce que nous nous attendons à voir et ce que nous y découvrons. De cet écart, naissent des interrogations sur d'autres possibles futurs.
- L'appropriation permet de remodeler notre compréhension du futur et de ce que nous y attendons.

Les travaux sur l'évolution des technologies montrent l'importance de tenir compte des interrelations entre les expériences du passé, les tendances technologiques du présent et les anticipations du futur. Dans cette perspective, l'objectif du recours à l'histoire ou à la compréhension du passé pour construire des scénarios technologiques futurs est double.

D'un côté, certains auteurs s'accordent sur le fait que l'histoire permet de faire apparaître des mécanismes de dépendance au sentier (David, 1985 ; Nelson et Winter, 1985 ; Arthur, 1994). En d'autres termes, ces-derniers défendent l'idée selon laquelle, l'analyse du changement technologique dépend du contexte historique, des effets de réseau et des rendements croissants. Ce constat justifie certaines trajectoires d'innovations qui persistent et se stabilisent dans le temps, résultantes de décisions passées². Aussi, un avantage considéré comme mineur au début d'une trajectoire technologique peut exercer des influences substantielles, voire irréversibles, sur la répartition finale des ressources sur un marché. Ces phénomènes de '*lock-in*' technologiques tendent ainsi à enfermer des entreprises sur des trajectoires associées à des normes ou des standards technologiques particuliers. Cette vision du changement technologique propose une analyse en termes de modèles dynamiques non-linéaires dans lesquels une dépendance aux conditions initiales peut entraîner des conséquences inattendues au niveau plus systémique. Parmi les critiques adressées à ce type de modèles, on retrouve toutefois la dimension déterministe du changement technologique, dans la mesure où la dépendance au sentier implique une continuité des évolutions technologiques dans le temps, laissant peu de place aux phénomènes d'émergence. Dans une certaine mesure, cette critique rejoint celle formulée par Nova (2014) lorsqu'il introduit la notion de « panne d'imaginaire » en raison de la répétition de certains mythes qui ne semblent pas se réaliser³.

² A titre illustratif, le lecteur intéressé pourra se référer à l'article clé de Paul David (1985) sur la trajectoire d'évolution du clavier QWERTY.

³ L'auteur note notamment à ce propos : « *La science-fiction (...) a depuis longtemps alimenté les visions technologiques en mettant en scène toutes sortes d'objets « futuristes ». Voitures volantes, vaisseaux spatiaux, stations orbitales et autres robots humanoïdes ont ainsi formé l'ossature de bien des récits. Pour autant, ces artefacts emblématiques semblent absents de notre*

La deuxième manière de recourir au passé pour fabriquer le futur consiste au contraire à apprendre des phénomènes passés pour envisager des perspectives de long-terme et prédire des tendances. En effet, l'horizon temporel étudié par l'analyse n'est pas neutre dans le recours à l'histoire. Pour certains, il est ainsi utile de distinguer trois formes d'activités de management qui se déclinent sur des horizons temporels distincts : le management *opérationnel* (environ un an), le management *stratégique* (environ dix ans), et le management *visionnaire* (entre 30 et 50 ans) (Kaivo-oja et al., 2004). Sur cette base, si prédire le court-terme peut se fonder sur une forme de continuité des événements passés, l'appréhension des futurs technologiques de plus long-terme est moins aisée en raison de son caractère discontinu, imprédictible et émergent. Certains phénomènes inédits peuvent apparaître sans antécédent historique (Taleb, 2007). En ce sens, le rôle de l'histoire peut participer à la construction de récits (« *narratives* ») fondés sur des formes de régularités passées (Niederman, 2023).

2. La production de régimes d'espoir par les organisations promissaires : Le rôle des cabinets de conseil

Dans le cadre de ce papier, nous étudions les formes de connaissances relatives aux technologies numériques de santé produites par les cabinets de conseil (rapports, classements, certifications, *etc.*). La littérature en management a mis en évidence le rôle fondamental des consultants dans la diffusion de connaissances relatives au marché au sein des organisations. Ces derniers constituent, en effet, une source d'information centrale concernant le marché, les concurrents ou l'industrie. Ils permettent de réaliser des transferts de connaissances d'un domaine technologique ou d'un marché à un autre et favorisent la diffusion de nouvelles technologies au sein des organisations, en limitant l'investissement en termes de connaissance et d'expertise (Catano & Gianguco, 2011).

C'est au début du vingtième siècle en France, sous l'influence des ingénieurs tayloriens américains que ce nouveau métier émerge dans un contexte de dualité patrons, managers, salariés. Peu nombreux jusqu'à la fin des années 1950, les entreprises de conseil se développent avec du personnel en partie ingénieurs formés dans les grandes écoles et d'anciens ouvriers ayant suivi un programme du Conservatoire des arts et métiers (Henry, 2012). Aujourd'hui, et particulièrement à l'ère du numérique et dans un contexte d'expansion des activités tertiaires, ces cabinets de conseil ont connu une « irrésistible ascension » (Djelic, 2004). Dans ses travaux en sociologie du travail et des professions, Boni-Le Goff (2016) propose d'analyser la mise en scène de l'expertise des consultants face à « la question de la légitimité fragile des expertises relatives à l'organisation ». En particulier, cette quête de légitimation du métier de consultant se traduit par un soin particulier apporté à la qualité du « personnel expert » affecté aux missions réalisées (que nous aborderons dans cet article sous le prisme de la rédaction de rapports annuels). En s'appuyant sur des « vitrines symboliques », comme un site internet par exemple, le cabinet construit ainsi sa réputation avec le désir de faire émerger une singularité, une signature particulière des activités proposées aux firmes clientes. Les études sur le sujet soulèvent également l'importance du souci esthétique avec une « volonté de contrôle des

vie de tous les jours, comme si l'avenir décrit depuis une soixantaine d'années était sans cesse repoussé. Ce qui n'empêche pas certains de continuer à répéter ces mêmes mythes, comme victimes d'une panne d'imaginaire ». (Nova, 2014 : 6).

impressions et de mise en valeur symbolique par l’image » (*Ibid.* : 21). A titre d’illustration, le document suivant, issu d’un rapport annuel d’Accenture publié en 2023, projette son lecteur en 2035 dans un monde hyper personnalisé où les activités sociales sont tracés par des objets connectés et des données collectées et analysées en temps réel. On peut noter l’esthétique du support, à la fois en termes de cohérence de couleurs, d’illustrations et de positionnement du texte.

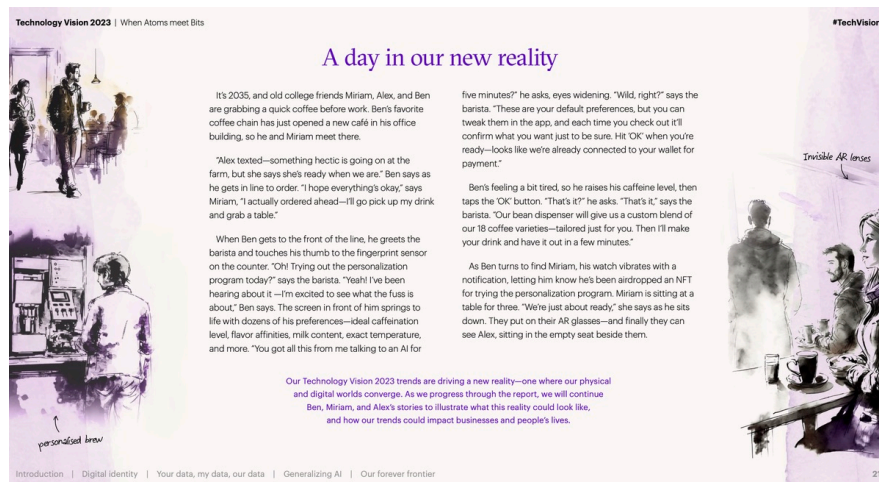


Illustration 1 – Caractéristiques des rapports « *Digital Health Technology Vision* » sur la période 2015-2022

Certaines études ont toutefois révélé le caractère parfois incertain des connaissances produites et commercialisées par les cabinets de conseil (Bloomfield & Vurdubakis, 1994), en particulier celles orientées vers le futur, qui s’apparentent plutôt à des ‘visions’, voire à des ‘promesses’. Nous mobilisons alors la littérature sur les « promissory organisations » (Pollock & Williams, 2010), en analysant la production commerciale de *future-oriented knowledge* par les cabinets de conseil comme faisant partie intégrante de la construction d’une promesse socio-technique pouvant produire des effets performatifs. Selon Pollock & Williams (2010 : 542), une grande variété d’organisations (cabinets de conseil, experts de politique industrielle, etc.) participent à la diffusion d’innovations technologiques en adoptant un *promissory behaviour*, d’abord en soutenant certaines « *generic promises and visions* » concernant l’état actuel de l’industrie et de son évolution à venir, mais également en « *organising*’ *expectations within procurement and innovation markets* ». Ces acteurs occupent ainsi une fonction centrale d’intermédiaires dans la formation et la structuration d’un réseau permettant l’émergence de nouvelles technologies, fondée sur la génération performative de promesses. Ces promesses permettent de structurer et de légitimer des actions dont le résultat est par nature incertain (Van Lente, 1993), « d’organiser les visions » des différents acteurs (Swanson and Ramiller, 1997) et d’aboutir à la construction d’un consensus (Borup et al., 2006). Ce travail promissoire peut générer des effets performatifs (Callon, 1998, 2007 ; McKenzie, 2008), à des degrés divers : Pollock & Williams (2010, p.544) proposent par exemple une typologie dessinant un « spectre de l’activité promissoire » en termes de performativité, en fonction de la nature du savoir mobilisé, les effets produits et les mécanismes d’*accountability* associés.

En étudiant le marché des technologies numériques en santé, nous mobilisons en particulier un sous-champ de cette littérature sur la sociologie de la promesse, focalisé sur les biosciences et les biotechnologies. En raison de enjeux spécifiques liés à la santé (forte implication émotionnelle des consommateurs potentiels, souffrant parfois eux-mêmes de pathologies ;

attention particulière des pouvoirs publics liée aux enjeux économiques en termes de santé publique), les activités ‘promissoires’ occupent une place particulièrement importante dans la production de connaissance scientifique et le développement d’innovations biotechnologiques. Delvecchio Good et al. (1990) ont développé la notion de « political economy of hope » pour décrire le fonctionnement de ce type de marché. Les formes de connaissances produites par les acteurs ne relèvent pas seulement d’un régime de vérité de nature scientifique fondé sur des procédures d’administration de la preuve, mais également d’un *régime d’espoir*, fondé sur des connaissances plus ‘imaginaires’, tournées vers le futur. Ainsi, un tel régime d’espoir est « caractérisé par l’idée que des traitements nouveaux et plus optimaux sont toujours sur le point de voir le jour et que la recherche et le développement sont justifiés par la promesse de trouver des remèdes miraculeux à des maladies » (Moreira & Palladino, 2005, p. 67). Les effets performatifs de ce régime particulier de production de connaissance ont été démontrés à partir de divers exemples, que ce soit le développement de traitements contre le cancer (Delvecchio Good et al., 1990) ou de banques de sang (Martin et al., 2008) ou encore dans le cas de la recherche sur les embryons humains (Mulkay et al., 1993). Plusieurs études historiques ont également souligné l’importance de cette « rhétorique de l’espoir » dans l’implémentation de politiques publiques relatives à la prévention du cancer (Moscucci, 2010 ; Löwy, 2011) ou de la maladie mentale (Fabre et al., 2024).

La littérature a montré que la production de connaissances relevant d’un régime d’espoir repose sur une articulation de connaissances relatives au passé et au présent (i.e., relevant d’un régime de vérité) avec des connaissances plus hypothétiques relatives au futur, relevant de la promesse (Brown, 2005). Pour susciter de l’espoir, la production de connaissances sur le futur repose sur un corps de savoir relevant d’un régime de vérité, et les actions entreprises au nom de la promesse sont également susceptibles de modifier les modalités de production de savoirs véritables (*truthful*). Moreira et Palladino (2005, pp.73-74) évoquent ainsi une relation de ‘mutual parasitism’ pour caractériser la forme ‘composite’ de savoir qui résulte d’un tel ‘looping process’⁴. Diverses modalités de production d’un régime d’espoir à partir des technologies comptables (Mouritsen & Kreiner, 2016 ; Fabre et al., 2024), ou encore de la publicité (Petersen & Seear, 2011 ; Burges Watson et al., 2009) ont été alors étudiées par la littérature. Dans le cadre de cette étude, nous voulons contribuer à cette littérature, en montrant que les rapports produits par les cabinets de conseil (voir par exemple Bloomfield & Vurdubakis, 1994) constituent un mode de production spécifique de connaissance relevant d’un régime d’espoir.

3. Une analyse longitudinale des « *digital health technology vision* » d’Accenture (2015-2022)

Nous proposons ici d’étudier un corpus de 8 rapports de conseil qui couvrent la période de 2015 à 2022. Ces rapports sont destinés à tout l’écosystème de santé allant du patient, au médecin, au distributeur de solutions médicales. Dans une moindre mesure, ils peuvent également servir

⁴ “Mutual parasitism corresponds to a looping process through which different knowledge practices – or regimes – progressively generate their own epistemic resources by translating each other’s. In appropriating each other’s resources, these knowledges create a composite. This composite, however, is never truly harmonised as it depends upon the asymmetries and heterogeneities these knowledges can create between them” (Moreira & Palladino, 2005, pp.73-74).

de « vitrine symbolique » pour des clients (et prospects), des firmes concurrentes et des candidat(e)s à un recrutement (Boni-Le Goff, 2016 : 25).

Initiés en 2015, ces rapports résultent d'enquêtes annuelles « auprès de milliers de dirigeants d'entreprises et de responsables informatiques afin de comprendre leur point de vue sur l'impact de la technologie sur leur organisation et d'identifier leurs investissements technologiques prioritaires pour les années à venir ». A titre d'exemple, pour réaliser le rapport de 2019, Accenture précise que « plus de 6 600 cadres de 27 pays ont répondu à l'enquête, dont 221 cadres américains et canadiens du secteur de la santé ». La « *digital health technology vision* » (DHTV) est issue d'une analyse plus large proposée chaque année par le cabinet de conseil et intitulée « *Accenture Technology Vision* » depuis 2013⁵. On retrouve ainsi les mêmes tendances technologiques avec des applications au domaine de la santé dans les rapports que nous proposons d'étudier. Accenture motive l'existence de ce rapport spécifique à la santé en justifiant l'importance d'une « santé fondée sur la connaissance » pour aller vers « des soins de santé plus efficaces, plus efficaces et plus abordables » (DHTV 2020). Les auteurs de ces rapports sont des cadres dirigeants (« *senior managing director* ») du département « Accenture Health ». Ils sont présentés par Accenture comme des « professionnels engagés » qui « combinent l'expérience du monde réel, les connaissances commerciales et cliniques et les technologies innovantes pour offrir la puissance de la santé fondée sur la connaissance » (*Ibid.*). Après avoir recensé l'intégralité des rapports, nous avons procédé à une analyse thématique des contenus et des discours menés par les consultants (Fairclough, 2005). L'ensemble du contenu étudié correspond à 221 pages incluant du texte, ainsi que des images. La méthode d'analyse des discours organisationnels et stratégiques permet de retracer le contenu de ces rapports, mais également de les comparer. Nous avons conduit une analyse thématique pour recenser *i)* des traces de promesses formulées par ces rapports et *ii)* l'usage du passé pour construire des scénarios technologiques futurs.

Le Tableau 1 présente les caractéristiques de chaque édition de ces rapports entre 2015 et 2022.

Année de publication	Titre	Nombre de pages	Auteurs
2015	Top 5 eHealth trends - Five trends prove that digital is dramatically influencing the industry, today, and well into tomorrow	18	Safavi K. & Ratliff R.
2016	Top 5 Digital Health Trends Show the Power of People	7	Safavi K. & Kalis B.
2017	Technology for people	7	Safavi K. & Kalis B.
2018	Intelligent Enterprise Unleashed	32	Safavi K. & Kalis B.
2019	The post-digital era is upon us	13	Safavi K. & Kalis B.
2020	How leaders are amplifying digital value in the wake of COVID-19	37	Safavi K. & Kalis B.
2021	Leaders wanted - Change experts at a moment of truth	53	Safavi K., Kalis B., Thompson A., McHugh J.
2022	Meet Me in the Metaverse How the continuum of technology and experience is reshaping healthcare	54	Safavi K., Kalis B., Trusscott A., McHugh J.

Tableau 1 – Caractéristiques des rapports « *Digital Health Technology Vision* » sur la période 2015-2022

Au préalable de l'analyse, il est d'ores et déjà intéressant de se pencher sur l'édition 2020, qui inclut une clause de non-responsabilité (*disclaimer*) reflétant la signification des scénarios

⁵ A titre d'illustration, on peut se référer au rapport de 2023 sur le lien suivant : <https://www.accenture.com/fr-fr/insights/technology/technology-trends-2023>

construits par le cabinet. Cette clause apparaît en petite police d'écriture à la fin du document. On peut y lire que le document a été publié « à titre d'information et d'illustration uniquement et n'est pas destiné à servir de conseil de quelque nature que ce soit ». On comprend donc qu'il ne s'agit pas de l'activité traditionnelle de conseil d'Accenture mais plutôt d'un « point de vue à la date de publication » qui « est susceptible d'être modifié ». La clause va au-delà de ce point de vigilance en admettant que si « les informations contenues dans le présent document et les références qui y sont faites sont de bonne foi », Accenture ne donne pas de « garantie d'exactitude » des informations produites.

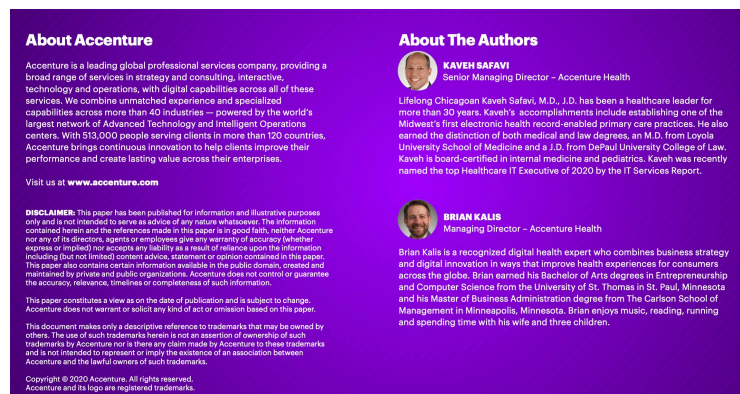


Illustration 2 – Clause de non-responsabilité indiquant le statut de « point de vue » du rapport annuel « *Digital health technology vision* » (DHTV, 2020)

On sent alors bien ici la distinction opérée entre « scénarios » et « prospective probabiliste » comme discuté plus tôt dans la réflexion. Le contenu des informations relève d'un « point de vue » informé à un moment du temps avec aucune probabilité d'occurrence qui lui est associée. Cette première observation confirme le caractère incertain des connaissances produites et commercialisées par les cabinets de conseil (Bloomfield & Vurdubakis, 1994), en particulier celles orientées vers le futur, qui s'apparentent plutôt à des 'visions', voire à des 'promesses'. L'inscription d'Accenture dans la catégorie d'une « organisation promissoire » prend donc tout son sens ici (Pollock & Williams, 2010).

Pour chaque rapport annuel, l'équipe d'auteurs a pris le soin de choisir un titre spécifique qui reflète un tournant particulier du monde numérique de la santé. En général, les rapports sont diffusés sur le site internet d'Accenture à la fin du mois de janvier (à l'exception du rapport 2020 diffusé en juillet en raison de la pandémie), en guise de carnet de tendances pour l'année à venir. Sur la période étudiée, on constate une montée en gamme du contenu de ces rapports que l'on peut évaluer à travers deux dimensions (cf. Tableau 1). Le nombre de pages augmente de manière significative, passant d'une dizaine de pages sur les premières années à plus de cinquante depuis 2021. Par ailleurs, le nombre d'auteurs s'étoffe également, passant de deux à quatre auteurs sur la période et incluant également sur la dernière édition 2022 la dizaine de « collègues et partenaires » supplémentaires « qui ont apporté leur expertise au document ». Comme illustré par l'annexe 1 qui présente l'intégralité des visuels de première page des rapports, la qualité du design évolue positivement également avec un véritable effort d'illustration du secteur de la santé. Cet effort confirme le soin apporté au souci de l'esthétique, qui est un enjeu majeur pour la réputation des cabinets de conseil et qui évoque une « façade qui se construit et livre une forme de représentation théâtrale » (Boni-Le Goff, 2016 : 27).

Chaque rapport est structuré de manière homogène. Il comprend cinq tendances technologiques majeures qui sont présentées comme des composantes disruptives du secteur de la santé. Après les avoir listés dans la partie introductive, chacune de ces tendances est exposée et documentée par des chiffres pour finir sur des pistes de préconisation (« *decision points* ») pour les firmes clientes. Cette réflexion en trois séquences peut être illustrée ici avec la DHTV de 2021.

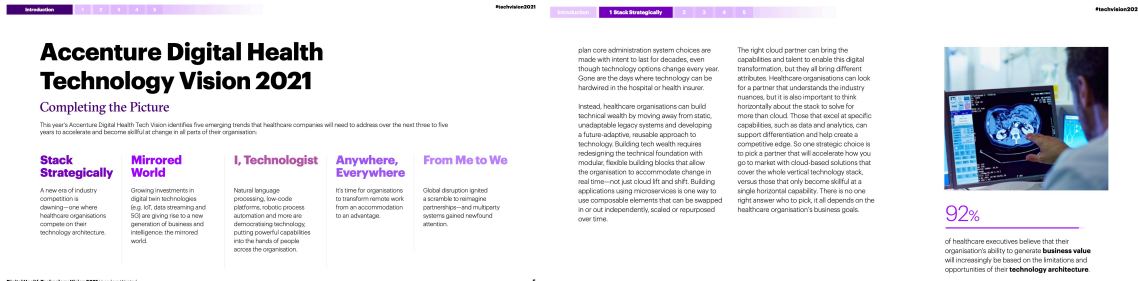
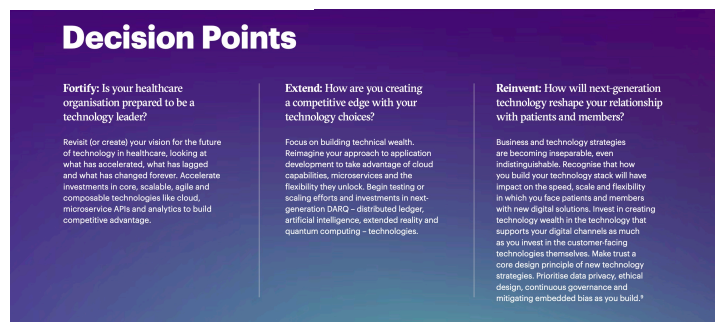


Illustration 3 – Séquence 1 : Liste des 5 tendances technologiques de la DHTV (source : 2021)

Illustration 4 – Séquence 2 : Exemple de tendance décrite et documentée par des chiffres (source : 2021)



Dans cette édition 2021 de la DHTV, l'accent est mis sur le manque de leaders et d'experts du numérique dans le secteur de la santé. Le message consiste donc à inciter les firmes clientes (ou prospects) à accélérer leurs investissements dans le numérique pour créer un avantage concurrentiel durable sur le marché: « *Accelerate investments in core, scalable, agile and composable technologies like cloud, microservice APIs and analytics to build competitive advantage* »... « *Begin testing or scaling efforts and investments in next-generation DARQ – distributed ledger, artificial intelligence, extended reality and quantum computing – technologies* » (DHTV, 2021: 14). Les pistes de préconisation (« *decision points* ») sont donc formulées davantage comme des injonctions de changement que des points de vue. En termes linguistiques, des verbes d'action (« *accelerate* », « *begin testing* ») sont privilégiés pour inciter au changement en le présentant comme inévitable. On peut faire ici le lien avec le travail d'Alexandre Mathieu-Fritz sur les huissiers qui pose également la question de la construction de la crédibilité dans le travail dit « d'exécution » (Mathieu-Fritz, 2003). Les consultants peuvent ainsi comparer leur travail relationnel à un « théâtre » avec des activités discursives traduisant une activité dramaturgique. Dans une large mesure, des choix de titres de tendances comme '*stack strategically*' ou '*from me to we*' (tendances 1 et 5 de la DHTV 2021) tendent à produire

une impression cohérente et Illustration 5– Séquence 3 : Pistes de préconisation pour prendre de meilleures décisions (« *decision points* ») (source : 2021) conforme aux

attentes socialement construites s'agissant de l'expert légitime » (Boni-Le Goff, 2016).

Les résultats préliminaires que nous allons présenter sont fondés sur une analyse longitudinale qualitative qui s'inscrit dans une perspective d'« histoire immédiate » et une mise en récit à partir de sources textuelles et iconographiques (images, graphiques...) (Soulet, 2012). L'histoire immédiate est une histoire du temps présent inscrite dans le siècle que l'on traverse. En raison de l'absence de recul et pour éviter d'en faire une science de l'anecdote ou du fait divers, la démarche exige une attention permanente pour éviter trop de subjectivité de l'analyse. Pour ce faire, nous avons recours à une analyse de contenus qui se matérialise à la fois par une interprétation des textes (discours) et des images présentes dans les *tech vision*. Ce type d'analyse est déjà bien développée en histoire du marketing (Cochoy, 2010 ; Coulomb, 2022) et suggère d'analyser ce type de documents selon deux critères : le contenu de chaque document et sa mise en perspective par rapport à l'actualité (ici technologique). Pour ce deuxième critère, nous aurons également parfois recours à un second support, plus large et moins orienté santé, matérialisé par une publication *tech vision* plus générale, également publiée chaque année par Accenture. Chaque document étant produit par le cabinet de conseil, il est l'œuvre collective de créatifs, de stratèges, d'experts en santé, et en numérique. La simple identification d'un nombre réduit d'auteurs cache donc une chaîne d'interactions entre différents acteurs, parties prenantes dans la production de ces rapports.

4. Résultats préliminaires

Pour répondre à notre problématique, nous proposons de structurer nos résultats en deux catégories : l'identification et la transformation de régimes de promesses véhiculés par ces rapports (4.1.) et le recours au passé et à l'histoire immédiate pour fabriquer ces promesses et ces futurs technologiques (4.2.).

4.1. Identification et transformation de régimes de promesses

Cette première partie de l'analyse se fonde sur un travail d'interprétation des scénarios proposés par la DHTV. En ce sens, plusieurs régimes de promesses peuvent être discutées ici :

- **Scénario 1 : Des technologies numériques 'centrées utilisateurs' pour une médecine 'personnalisée'**

On peut d'ores et déjà noter un tournant dans l'orientation du contenu des rapports. Si les deux premiers rapports (2015 et 2016) sont très techno centrés, les suivants - à partir de 2017 - replacent le patient ou le professionnel de santé au cœur du processus d'innovation. En ce sens ; le titre du rapport de 2017 explicite ce tournant dans la vision en l'intitulant « *technology for people* ». On passe ainsi de l'édition 2015 qui était d'ailleurs présentée comme la « *healthcare IT vision* » (avec un accent sur sa dimension informatique) à une vision supposée être davantage centrée utilisateur. A titre d'illustration, on peut s'intéresser de plus près à la tendance #1 de la DHTV 2017 qui note :

« *L'intelligence artificielle (IA) ne se contente plus d'être un outil d'arrière-plan pour les entreprises du secteur de la santé, elle est en passe de devenir un élément essentiel de l'expérience du consommateur et du clinicien. Les robots travaillent aux côtés des personnes. Des machines intelligentes effectuent un triage pour aider les cliniciens à*

prendre des décisions. L'IA joue des rôles de plus en plus sophistiqués, avec le potentiel de rendre chaque interface technologique à la fois simple et intelligente, plaçant la barre très haut pour les interactions futures ».

La dimension de personnalisation se ressent ainsi dans une première génération de technologies (objets connectés) initiée en 2015, caractérisés par le phénomène de quantification de soi. La technologie est ici présentée comme le véhicule d'une promesse d'assistant personnalisé au patient (collecte de données pour alerter en cas de problème cardiaque). En indiquant que 73% des professionnels de santé interrogés perçoivent ces technologies comme sources de retours sur investissement, le discours projette le lecteur dans un scénario de rentabilité fondé sur une forme de rationalité économique, l'incitant ainsi à adhérer aux nouveaux écosystèmes de données de ces objets connectés. C'est donc en collectant des données personnelles et en monitorant l'état de santé de chaque patient en temps réel que la notion de personnalisation se construit ici, dans un premier temps.

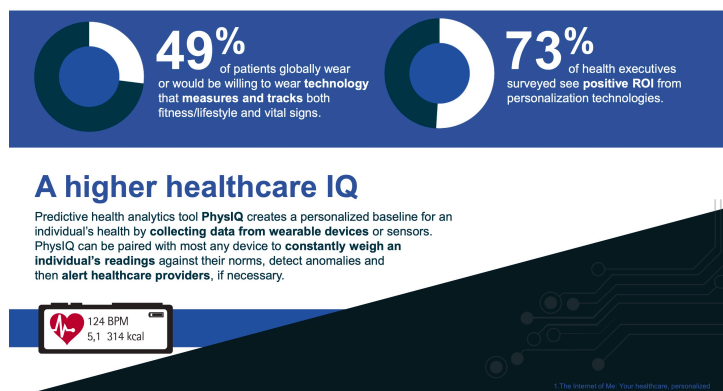


Illustration 6 – Régime de promesse d'une médecine personnalisée en 2015 (Source : DHTV 2015, p. 5)

En 2017, cette promesse se renforce mais ne s'est pas véritablement réalisée puisque le rapport fait état de 81% des professionnels de santé qui estiment que les organisations de santé doivent mieux saisir les besoins utilisateurs afin de concevoir des technologies numériques qui puissent leur servir de guide. La singularité des profils patients peut mieux se saisir à travers des nouvelles techniques fondées sur le traitement des données massives. L'image choisie sur l'illustration qui suit traduit également un régime d'espoir en ciblant les personnes âgées, couramment associées à des acteurs résistants au changement technologique.

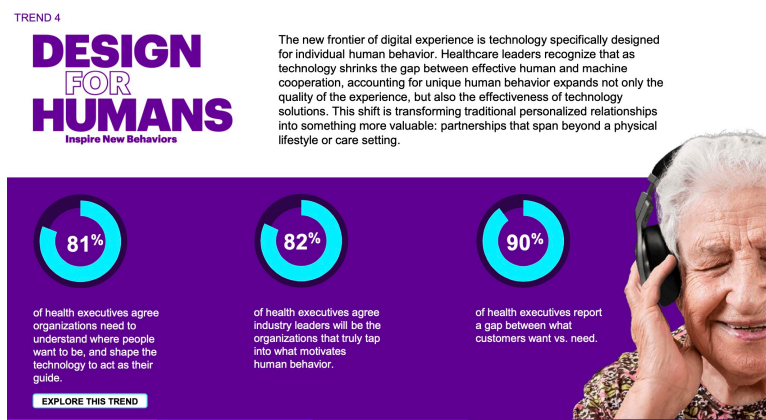


Illustration 7 – Régime de promesse d'une médecine personnalisée en 2017 (Source : DHTV 2017, p. 5)

En 2022, le sujet de la médecine personnalisée apparaît toujours comme une promesse. En particulier, une nouvelle rubrique « *the future view* » partage au lecteur un scénario futur fictif

sans néanmoins préciser d’horizon temporel. Les expressions souriantes de la professionnelle de santé qui semblent traduire une communication bienveillante et adaptée aux besoins des deux patients représentés sont accompagnées d’un texte qui met en scène un patient malvoyant qui vient de subir une greffe de rein.

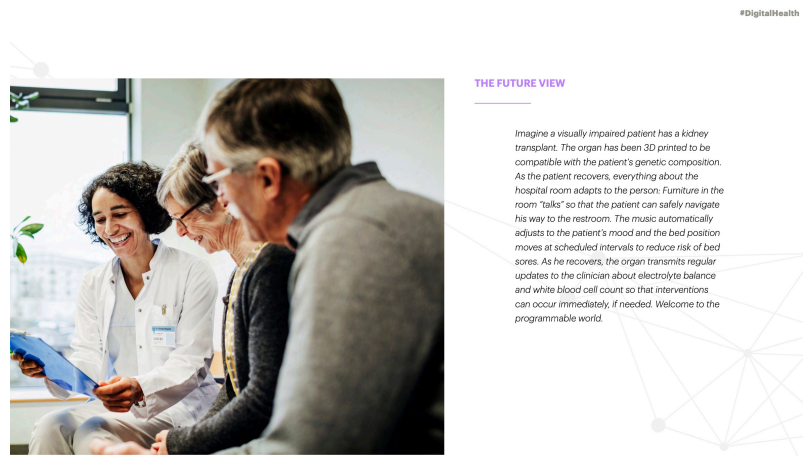


Illustration 8 – Régime de promesse d’une médecine personnalisée en 2022 (Source : DHTV 2022, p. 18)

Le scénario projette alors le lecteur dans un environnement pleinement adapté à un profil patient plus rare que la moyenne qui a besoin d’un suivi et d’un aménagement de chambre adapté en raison de son handicap.

« Imaginons qu’un patient malvoyant subisse une greffe de rein. L’organe a été imprimé en 3D pour être compatible avec la composition génétique du patient. Au fur et à mesure que le patient se rétablit, tous les éléments de la chambre d’hôpital s’adaptent à la personne : Les meubles de la chambre ‘parlent’ pour que le patient puisse se rendre en toute sécurité aux toilettes. La musique s’adapte automatiquement à l’humeur du patient et la position du lit change à intervalles réguliers pour réduire le risque de plaies. À mesure que le patient se rétablit, l’organe transmet régulièrement au clinicien des informations sur l’équilibre électrolytique et le nombre de globules blancs, afin que des interventions puissent être effectuées immédiatement, si nécessaire. Bienvenue dans le monde programmable ».

Après nous avoir fait ressentir les propriétés positives des nouvelles technologies, le texte conclut avec une tournure linguistique qui marque le côté inévitable du changement « bienvenue dans le monde programmable ».

- **Scénario 2 : Des technologies numériques pour construire une force de travail plus ‘fluide’**

La question de la transformation des pratiques de travail induite par l’accélération du digital dans le secteur de la santé est omniprésente dans les régimes de promesse formulées par Accenture sur toute la période étudiée. On remarque toutefois une certaine forme d’évolution du discours, notamment en raison de la crise sanitaire de 2019.

Dans le rapport de 2016, la promesse d’une force de travail plus « fluide » reste relativement abstraite en termes de scénario. On comprend difficilement que la notion de fluidité fait référence au développement des pratiques de télémédecine, alors en émergence.

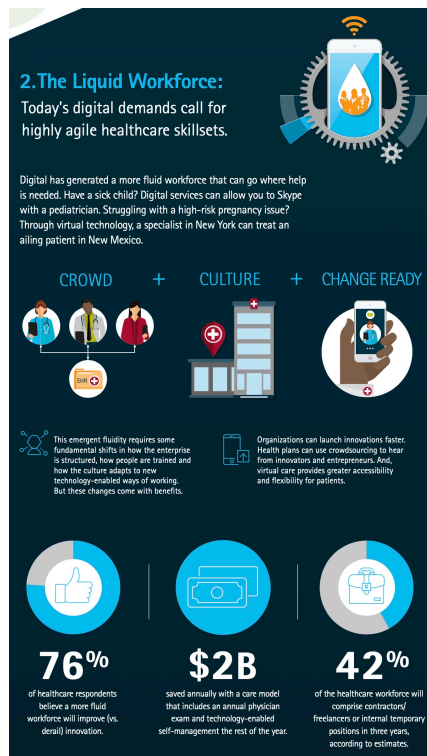


Illustration 9 – Régime de promesse d’une force de travail médical plus ‘fluide’ en 2016 (DHTV 2016, p. 3)

En raison du caractère assez confus et large de la notion de fluidité du travail, les promesses sont nombreuses :

« Les organisations peuvent lancer des innovations plus rapidement. Les plans de santé peuvent utiliser le crowdsourcing pour écouter les innovateurs et les entrepreneurs. Enfin, les soins virtuels offrent une plus grande accessibilité et une plus grande souplesse aux patients ».

On informe toutefois le lecteur que ces changements nécessitent des ajustements organisationnels mais que leur issue sera positive (la nature des avantages reste assez floue également).

« Cette fluidité émergente exige des changements fondamentaux dans la manière dont l’entreprise est structurée, dont les personnes sont formées et dont la culture s’adapte aux nouvelles méthodes de travail basées sur la technologie. Mais ces changements s’accompagnent d’avantages ».

La promesse de fluidité du travail se retrouve ensuite dans les rapports successifs. Elle est particulièrement marquée en 2018 avec l’émergence de la technologie Blockchain qui apparaît comme un dispositif facilitateur de la mise en place de partenariats entre professionnels de santé. Les pratiques du travail collaboratif sont alors sécurisées et on retrouve ainsi l’année suivante cette même tendance accentuée par la machine, capable d’augmenter l’humain. Les illustrations 9 et 10 exemplifient ces différentes formes de fluidité. Alors qu’en 2018, la Blockchain apparaît comme facilitatrice du travail collaboratif, le rapport de 2020 souligne une forme de symbiose entre l’humain et la technologie, en rappelant que la transformation digitale ne se limite pas à un changement technologique.



Now more than ever, strategic partnerships are essential to business growth for healthcare organizations.

As lines between industries blur, unexpected partners are collaborating in nontraditional ways and creating experiences that bridge worlds. Those leading the industry worldwide show that technology is now at the root of partnerships.

Partnerships that are technology-based allow networks to grow faster and into more ecosystems than ever before. However, healthcare legacy systems weren't built to

support this kind of rapid and robust expansion. Soon enough, these legacy systems will become major hindrances to future growth.

Healthcare organizations must rethink how to make technology-based partnerships work to position themselves for sustainable differentiation and growth. Two technologies have the potential to solve these challenges: microservices and blockchain.

NEW TECHNOLOGY TO HELP SUPPORT TECHNOLOGY-BASED PARTNERSHIPS:



Microservices break applications down to their simplest component functions. Each function is treated as a separate service with its own API.



Blockchain information is replicated across a network of nodes delivering information and transactions that are secure, unalterable, and verifiable.

Illustration 10 – Régime de promesse d'une force de travail médical plus 'fluide' en 2018 (DHTV 2018, p. 3)



Digital transformations aren't just about technology—they're about people.

Businesses across the healthcare industry are witnessing the rise of a human + machine collaborative workforce where each individual is empowered by their skillsets and knowledge plus a new, constantly growing set of capabilities made possible through technology.

Healthcare leaders can adapt the technology strategies that successfully created this next-generation workforce to empower them even further. Through mobility, automation, artificial intelligence, extended reality and more, the industry can propel the workforce forward to enable a new era in healthcare.

Illustration 11 – Régime de promesse d'une force de travail médical plus 'fluide' en 2020 (DHTV 2020, p. 6)

En 2021, à l'issue de la crise sanitaire, les pratiques de travail à distance se démocratisent et les outils de réalité virtuelle sont alors présentés comme des investissements technologiques nécessaires pour 's'assurer des avantages informationnels des espaces de travail'.

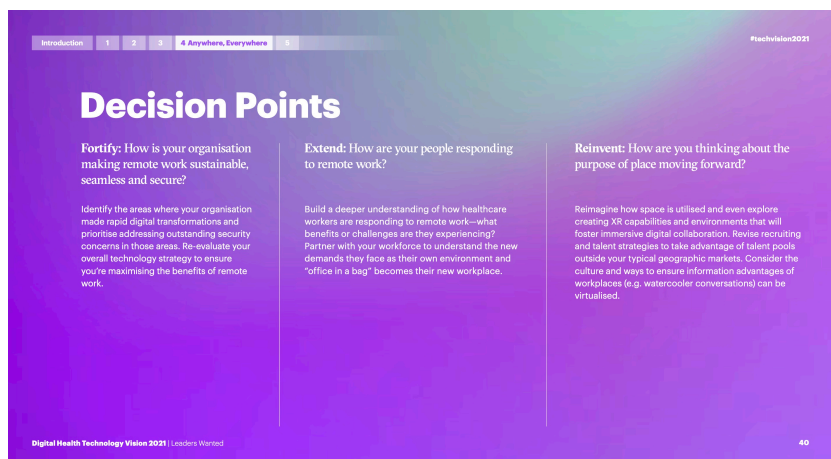


Illustration 12 – Régime de promesse d'une force de travail médical plus 'fluide' en 2021 (DHTV 2021, p. 40)

- **Scénario 3 : Des technologies numériques pour augmenter la productivité des professionnels de santé et leur faire gagner du temps**

Un troisième régime de promesse apparaît dans les premiers rapports et tend à s'estomper au fil des années. Il s'agit en effet de l'idée selon laquelle l'investissement dans les technologies émergentes permettrait aux professionnels de santé de gagner du temps et, ainsi, de recevoir plus de patients. En particulier, en 2016, le rapport projette qu'un médecin généraliste pourrait gagner 5 minutes sur chacun de ses rendez-vous, en ayant recours à la télémédecine. L'exemple de l'entreprise Silver Cloud est utilisé dans le cadre de la prise en charge de la santé mentale pour appuyer cette promesse (cf. illustration 12).

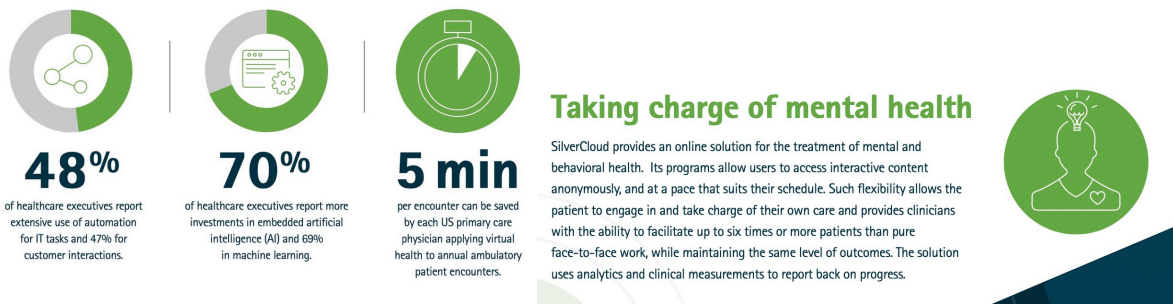


Illustration 13 – Régime de promesse liées à une meilleure productivité des professionnels de santé et à un gain de temps en 2016 (DHTV 2016, p. 2)

En se fondant sur une solution existante (SilverCloud) fondée sur l’automatisation, le rapport projette qu’un clinicien puisse prendre en charge « six fois plus de patients qu’en présentiel, tout en conservant le même niveau de résultats ».

Cette promesse tend à se transformer dans les rapports qui suivent avec un déplacement vers une promesse plus orientée vers l’augmentation de l’expertise humaine. Notons toutefois qu’en 2020, la crise du COVID replace au cœur de l’attention cette problématique de gain de temps, tout en montrant comment l’intelligence artificielle va au-delà d’un simple gain de temps pour le clinicien. Le rapport mentionne en effet :

*« L’IA a contribué à éliminer les tâches routinières des cliniciens. Par exemple, les assistants numériques se chargent de la documentation des dossiers médicaux électroniques, ce qui permet aux médecins de consacrer **plus de temps** aux soins des patients. Mais le simple fait d’utiliser l’IA pour faire fonctionner une organisation plus rapidement et à moindre coût en limite l’impact. Au contraire, l’IA peut devenir un agent de changement, transformant non seulement la manière dont les organisations travaillent, mais aussi ce qu’elles font réellement. »*

L’identification de ces trois régimes de promesses et de la manière dont ils sont véhiculés traduit le rôle d’une organisation promissoire dans la façon dont des technologies émergentes façonnent les activités professionnelles et les comportements des patients dans le secteur de la santé.

4.2. Recours au passé pour fabriquer promesses et futurs technologiques

Au-delà de l’identification de régimes de promesses, il s’agit ici d’utiliser ce matériau empirique pour mieux saisir la manière dont une organisation promissoire a recours au passé pour fabriquer des futurs technologiques sur la base de scénarios. A partir du même corpus, nous avons donc répertorié toutes les traces qui relèvent du passé pour renseigner les formes de prédiction produites. Deux résultats émergent à la suite de cette analyse : *i)* une vision linéaire du temps et du changement technologique ; *ii)* lorsque le scénario comprend une trajectoire discontinue, les formes de causalité sont souvent peu explicitées

○ Une approche linéaire du recours au passé ?

Globalement, les scénarios de prospective adressés par la DHTV empruntent assez peu aux trajectoires passées de développement des technologies numériques. Pour autant, parmi les quelques références au passé, on constate que celles-ci sont d’abord utilisées pour légitimer l’intérêt des technologies émergentes pour répondre à un besoin humain (souvent en réponse à une mauvaise expérience passée partagée par des patients). Par exemple, en 2016, on nous indique que 7% des patients ont changé de prestataires de soins en raison d’une mauvaise

expérience patients. L'économie de plateforme apparaît alors comme une solution pour remédier à ces difficultés. La santé connectée favorise les liens entre les différentes parties prenantes et le scénario projeté le lecteur dans un processus de dématérialisation complète (de la prise de RV au paiement) du parcours de soin.

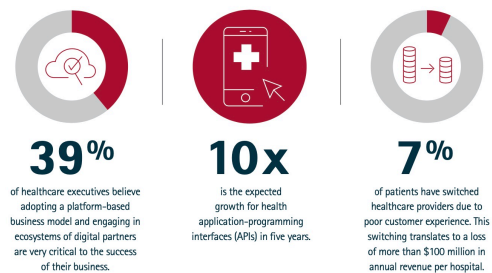
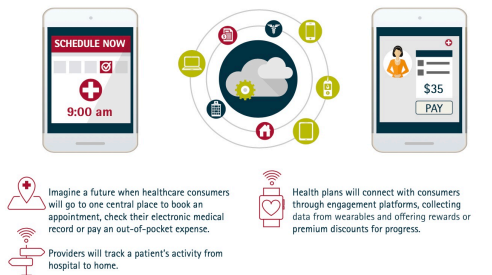
3. Platform Economy:

Ecosystems are the new bedrock of digital healthcare.



Platforms are enabling smart cities, connected machines, robust customer analytics and more. In healthcare, they provide the underlying technology that can make healthcare experiences more connected. Platforms can link the entire healthcare ecosystem—from patients to providers to health plans.

(CLOUD + APIs + IOT) X OPEN SOURCE X BUSINESS MODELS



If the banking industry has mastered mobile payments, health plans should explore mobile apps that can make out-of-pocket payments pain-free for consumers.

If companies like Spotify can successfully deliver music as a service, healthcare providers should also look at how care can be delivered as a service.

Illustration 14 – Recours au passé pour formuler une tendance technologique (source : DHTV, 2016)

Cette forme de déterminisme dans l'usage d'événements passés se traduit également par des pratiques de généralisations *a priori*. L'encadré noir de l'illustration ci-dessus est particulièrement représentatif de cette pratique. Le secteur de la santé y est comparé à d'autres secteurs « modèles », tels que la banque ou l'industrie de la musique. En d'autres termes, les trajectoires d'innovations passées dans d'autres secteurs servent de calques pour la trajectoire future du secteur de la santé. Si l'industrie de la banque s'est approprié les solutions digitales de paiement mobile ; cette pratique peut facilement être importée dans un parcours de soin. De la même manière si des entreprises comme Spotify transforment leurs modèles économiques pour aller vers de la servitisation digitale ; la santé peut s'en saisir également. Cette vision relativement naïve de l'histoire immédiate questionne quant à la rigueur de la démarche et pourrait sans doute bénéficier d'une analyse plus systématique qui identifierait les spécificités sectorielles de certaines trajectoires d'innovations et de leurs évolutions dans le temps.

○ **Le recours au passé pour établir des formes de causalité peu explicitées ?**

Lorsque le recours à l'analyse d'événements passés ne participe pas à une vision linéaire du changement, certaines études menées par le cabinet de conseil affichent des discontinuités dans l'évolution des scénarios technologiques dans le temps. Dans cette deuxième catégorie d'analyse prospective, des scénarios sont créés en réaction au passé, mais sans pour autant expliciter la nature des relations causales. Le rapport de 2016 est particulièrement illustratif de

cette approche. Chacune des cinq tendances technologiques de l'année est représentée comme une discontinuité avec le monde technologique actuel de la période considérée.

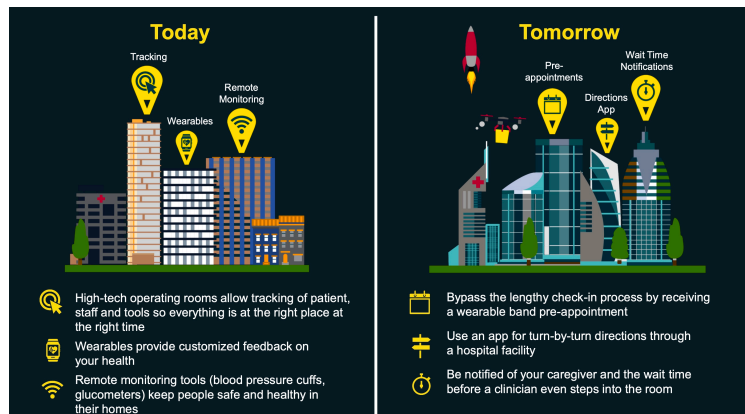


Illustration 15 – Recours au passé pour imaginer un scénario technologique futur (source : DHTV, 2016)

L'illustration 14 montre, en effet, la possibilité d'être informé en temps réel du temps à passer dans une salle d'attente avant que le médecin puisse se rendre disponible. Au-delà du fait que nous sommes dans un régime de promesses qui ne s'est pas réalisé, ce scénario n'a pas de rapport explicite et donc de causalité avec les constats de l'existant (infographie de gauche).

Enfin, il est intéressant de noter la volonté d'Accenture de faire émerger des formes de causalité entre les différents rapports annuels pour mettre en scène des générations technologiques. Les deux visuels qui suivent illustrent cette forme de discours qui consiste à lier les tendances annuelles entre elles. Les mécanismes de causalité entre ces tendances sur une période de 3 ans ne sont ni présentées ni expliquées. Le rapport se limite ainsi à des illustrations ex-post qui traduisent une méthodologie pouvant apparaître comme relativement arbitraire.

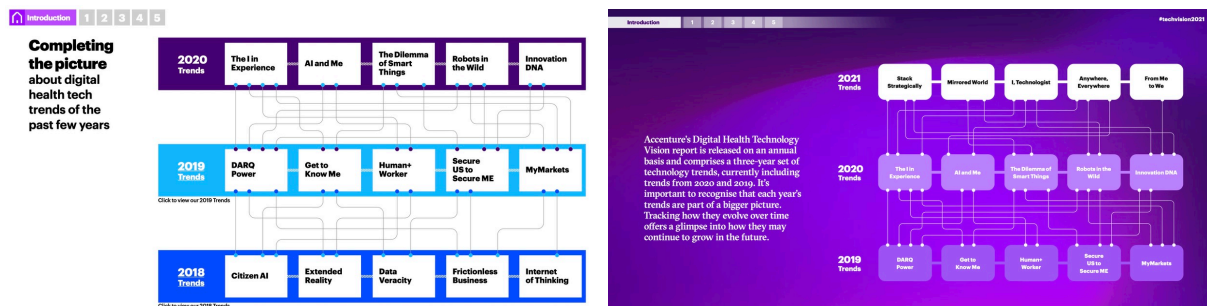


Illustration 16 – Liens entre chaque tendance technologique annuelle sur une période de 3 ans (source : DHTV, 2020 ; 2021)

Pour finir, cette absence de mécanismes de causalité apparaît également dans le visuel intitulé « Timeline » (Illustration 17 d'un extrait du rapport 2023) qui consiste à présenter le futur comme une projection relativement linéaire du passé.

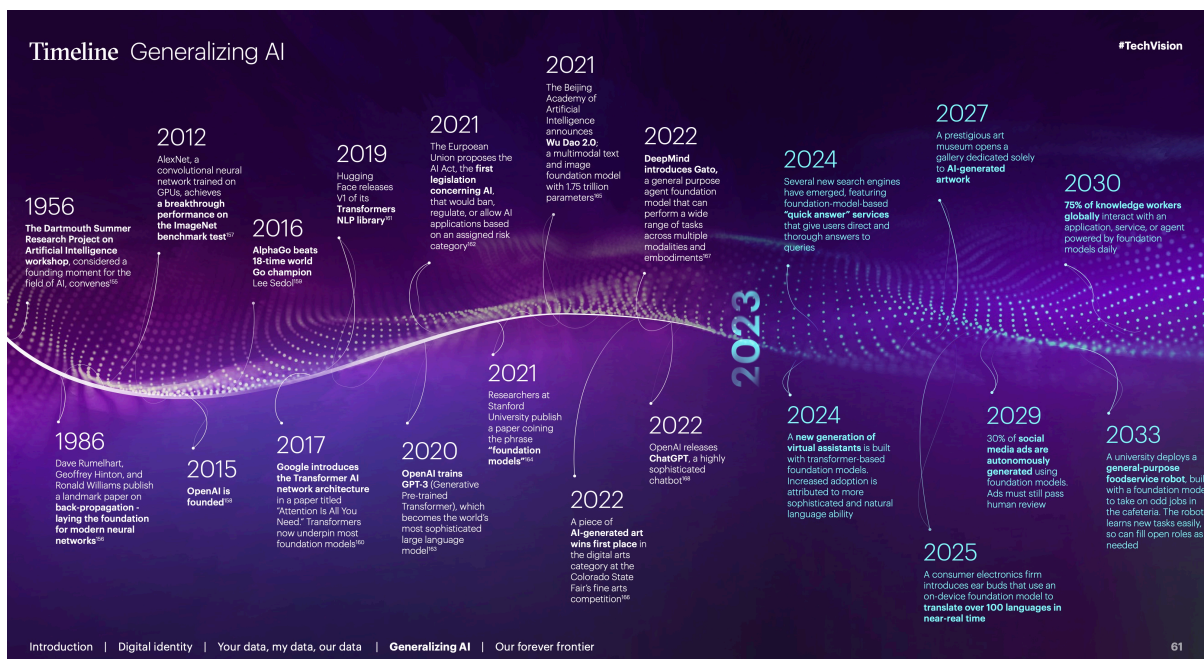


Illustration 17 – « Timeline » d’une tendance IA qui illustre l’usage du passé pour projeter le futur dans une approche linéaire (source : DHTV, 2023)

Par exemple, le rapport nous projette en 2033 dans le scénario d’une Université qui déploierait un robot pour assurer le service de distribution alimentaire au restaurant universitaire en s’assurant de satisfaire les besoins des utilisateurs. Il n’est pas aisé de comprendre comment ce scénario est imaginé sur la base des événements cités avant 2023 (comme par exemple la victoire d’une IA sur un joueur d’AlphaGo en 2016 ou encore le développement de GP3 en 2020).

Ces observations empiriques traduisent ainsi une vision technologique fondée sur des projections et des scénarios qui semblent être construits sur une vision assez linéaire du recours au passé.

5. Remarques conclusives

Dans la perspective de mieux comprendre la fabrique des futurs technologiques, ce travail de recherche avait un double objectif. Le premier, d’ordre plutôt méthodologique, consistait à mieux saisir les usages de l’histoire en sciences de gestion et à la manière dont la compréhension du passé peut contribuer à l’analyse d’événements présents ou de scénarios futurs. Le second, plus empirique, s’intéressait à la manière dont des cabinets de conseil (qualifiés ici d’organisations promissoires) participent à la fabrique de régimes de promesses sociotechniques. Des premières contributions peuvent être listées à l’issue de l’analyse.

Une contribution empirique, tout d’abord, consiste à mettre en lumière des formes discursives et esthétiques de la fabrique de ces rapports. En lien avec la notion de « vitrine symbolique », les résultats montrent une dissonance entre la volonté de légitimité exprimée par les auteurs de ces rapports (professionnels « engagés », mention de la méthodologie d’enquête etc...) et le contenu qui, d’un côté, correspond davantage à un « point de vue » qu’à une démarche scientifique rigoureuse (cf. illustration 2) et d’un autre, renvoient le lecteur à des projections imaginées, mais finalement peu justifiées (cf. illustration 17).

D'un point de vue méthodologique, nos résultats s'inscrivent également dans une volonté de développement d'une approche historique dans le champ du MSI, qui reste encore sous-explorée en comparaison avec d'autres disciplines de la gestion (comme la comptabilité ou en théorie des organisations). Dans une perspective d'histoire immédiate, la réflexion illustre une approche « stratégique » de l'histoire. Le passé apparaît alors comme une ressource pour penser les transformations organisationnelles. Si cette approche est bien documentée dans la littérature en sciences de gestion (Foster et al., 2017), elle peine encore à se développer dans le champ du MSI. Or, l'analyse longitudinale menée dans cet article montre comment des organisations promissaires mobilisent une approche linéaire du passé pour fabriquer des futurs technologiques dans le secteur de la santé.

Enfin, la contribution théorique de cet article s'inscrit dans la volonté d'étudier les futurs technologiques dans la littérature en MSI. Le prisme des régimes de promesses et d'espoir est ainsi mobilisé pour établir la fabrique de futurs technologiques.

Cette première contribution invite à une réflexion future sur l'articulation entre 'future studies' et MSI. En particulier, il serait intéressant d'évaluer davantage la réalisation des régimes de promesses que nous avons identifié en étudiant de manière plus précise et systématique les évolutions réelles des technologies dans le secteur de la santé. Ce prolongement de notre réflexion nous permettrait ainsi, sur la période étudiée, de mettre à l'épreuve de la réalité les régimes d'espoir véhiculés par un cabinet de conseil et d'établir des liens plus tenus entre les évolutions passées, les événements présents et les futurs technologiques.

Références

- Arthur, W. B.** (1994). *Increasing returns and path dependence in the economy*. University of Michigan Press.
- Berthelot-Guiet, K.** (2015). *Analyser les discours publicitaires*. Armand Colin.
- Bloomfield, B. P., & Vurdubakis, T.** (1994). Re-Presenting Technology: It Consultancy Reports as Textual Reality Constructions. *Sociology*, 28(2), 455-477.
- Boni-Le Goff, I.** (2015). À quoi servent les bureaux des cabinets de conseil ? *Genèses*, 99(2), 48-68.
- Booth, C., & Rowlinson, M.** (2006). Management and organizational history: Prospects. *Management & Organizational History*, 1: 5-30.
- Booth, C., & Rowlinson, M.** (2015). Management and organizational history: Prospects. In *The Routledge Companion to Management and Organizational History*, 49-69.
- Borup, M., Brown, N., Konrad, K., & Van Lente, H.** (2006). The sociology of expectations in science and technology. *Technology analysis & strategic management*, 18(3-4), 285-298.
- Bradfield, R., Derbyshire, J., & Wright, G.** (2016). The critical role of history in scenario thinking: Augmenting causal analysis within the intuitive logics' scenario development methodology. *Futures*, 77, 56-66.
- Brown, N.** (2005). Shifting tenses: Reconnecting regimes of truth and hope. *Configurations*, 13(3), 331-355.

- Burges Watson, D., Moreira, T., & Murtagh, M.** (2009). Little bottles and the promise of probiotics. *Health: 13*(2), 219-234.
- Burt, G., & Nair, A. K.** (2020). Rigidities of imagination in scenario planning: Strategic foresight through ‘Unlearning’. *Technological Forecasting and Social Change, 153*, 119927.
- Callon, M.** (1998). Introduction: The embeddedness of economic markets in economics. *The sociological review, 46*(1), 1-57.
- Callon, M.** (2007). What does it mean to say that economics is performative? In D. MacKenzie, F. Muniesa & L. Siu (eds), *Do economists make markets? On the performativity of economics*, Princeton University Press, 311-357.
- Canato, A., & Giangreco, A.** (2011). Gurus or Wizards? A Review of the Role of Management Consultants: Gurus or Wizards? A Review of the Role of Management Consultants. *European Management Review, 8*(4), 231-244.
- Chua, W. F. (1986).** Radical developments in accounting thought. *The Accounting Review, 61*(4), 601-632.
- Clark, P., & Rowlinson, M.** (2004). The Treatment of History in Organisation Studies: Towards an ‘Historic Turn’? *Business History, 46*(3), 331-352.
- Cochoy, F.** (2010). *Une histoire du marketing : discipliner l'économie de marché. La découverte.*
- Coulomb, B.** (2022). *Vendre la beauté à la télévision en France : les trajectoires des publicités pour les cosmétiques (1969-2000)* (Thèse de doctorat, Université Grenoble Alpes).
- David, P. A.** (1985). Clio and the Economics of QWERTY. *The American Economic Review, 75*(2), 332-337.
- Del Vecchio Good, M.-J., Good, B. J., Schaffer, C., & Lind, S. E.** (1990). American oncology and the discourse on hope. *Culture, medicine and psychiatry, 14*, 59-79.
- Djelic, M.-L.** (2004). « L’Arbre Banian de la mondialisation – L’Industrie du conseil et son (irrésistible ?) ascension », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales, 2004*, n° 151-152 :107-113.
- Edwards, J. R., & Newell, E.** (1991). The Development of Industrial Cost and Management Accounting Before 1850: A Survey of the Evidence. *Business History, 33*(1), 35-57.
- Fabre A., Foth, T. & McWatters, C. S.** (2024). Accounting for Mental Health: An archaeological-geneological approach (*working paper*).
- Foster, W. M., Coraiola, D. M., Suddaby, R., Kroezen, J., & Chandler, D.** (2017). The strategic use of historical narratives: A theoretical framework. *Business history, 59*(8), 1176-1200.
- Fairclough, N.** (2005). Discourse Analysis in Organization Studies: The Case for Critical Realism, *Organization Studies, 26*(6): p. 915-939.
- Fleischman, R. K., & Parker, L. D.** (1991). British entrepreneurs and pre-industrial revolution evidence of cost management. *The Accounting Review, 66*(2) 361-375.
- Godfrey, P. C., Hassard, J., O’Connor, E. S., Rowlinson, M., & Ruef, M.** (2016). What Is Organizational History? Toward a Creative Synthesis of History and Organization Studies. *Academy of Management Review, 41*(4), 590-608.

- Goff, B. L.** (2016). Les façades symboliques du conseil en gestion. Mise en image et mise en récit d'un groupe professionnel. *Images du travail, travail des images*, (1).
- Henry, O.** (2012), *Les guérisseurs de l'économie – Ingénieurs-conseils en quête de pouvoir. Socio-genèse du métier de consultant (1900-1944)*, Paris, CNRS Editions
- Hopper, T., & Armstrong, P.** (1991). Cost accounting, controlling labour and the rise of conglomerates. *Accounting, Organizations and Society*, 16(5-6), 405-438.
- Hoskin, K. W., & Macve, R. H.** (1986). Accounting and the examination: A genealogy of disciplinary power. *Accounting, Organizations and Society*, 11(2), 105-136.
- Johnson, T. H., & Kaplan, R. S.** (1987). *Relevance lost: The rise and fall of management accounting*.
- Kaivo-oja, J. Y., Katko, T. S., & Seppälä, O. T.** (2004). Seeking convergence between history and futures research. *Futures*, 36(5), 527-547.
- Lipartito, K.** (2014). Historical sources and data. In *Organizations in time: History, theory, methods*, Oxford University Press Oxford, UK, 284-304.
- Littleton, A. C.** (1933). *Accounting evolution to 1900*. American Institute Publishing Co., New York.
- Löwy, I.** (2011). « Because of Their Praiseworthy Modesty, They Consult Too Late »: Regime of Hope and Cancer of the Womb, 1800-1910. *Bulletin of the History of Medicine*, 356-383.
- MacKenzie, D.** (2008). *An engine, not a camera: How financial models shape markets*. MIT Press.
- Maclean, M., Harvey, C., & Clegg, S. R.** (2016). Conceptualizing historical organization studies. *Academy of Management Review*, 41(4), 609-632.
- Martin, P., Brown, N., & Turner, A.** (2008). Capitalizing hope: The commercial development of umbilical cord blood stem cell banking. *New genetics and society*, 27(2), 127-143.
- Merino, B. D.** (1998). Critical theory and accounting history: Challenges and opportunities. *Critical Perspectives on Accounting*, 9(6), 603-616.
- Metz, A., & Hartley, P.** (2020). Scenario development as valuation: Opportunities for reflexivity. *Technological Forecasting and Social Change*, 155, 120027.
- Minvielle, N., & Wathelet, O.** (2017). Le design fiction : Une méthode pour explorer les futurs et construire l'avenir?. *Futuribles*, (6), 69-83.
- Moreira, T., & Palladino, P.** (2005). Between truth and hope: On Parkinson's disease, neurotransplantation and the production of the 'self'. *History of the Human Sciences*, 18(3), 55-82.
- Moscucci, O.** (2010). The British fight against cancer: Publicity and education, 1900–1948. *Social History of Medicine*, 23(2), 356-373.
- Mouritsen, J., & Kreiner, K.** (2016). Accounting, decisions and promises. *Accounting, Organizations and Society*, 49, 21-31.
- Mulkay, M.** (1993). Rhetorics of Hope and Fear in the Great Embryo Debate. *Social Studies of Science*, 23(4), 721-742.

- Nelson R., & Winter S.**, (1985). *An Evolutionary Theory of Economic Change*, Harvard University Press.
- Nikitin, M.** (1996). The birth of industrial accounting in France: The role of Pierre-Antoine Godard-Desmarest (1767–1850) as strategist, industrialist and accountant at the Baccarat Crystalworks. *Accounting, Business & Financial History*, 6(1), 93-110.
- Niederman, F.** (2023). Why future studies provide a critical opportunity for the IS discipline. *Proceedings of the 56th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Nova, N.** (2014). *Futurs ? La panne des imaginaires technologiques*. Les moutons électriques.
- Oldroyd, D., Fleischman, R. K., & Tyson, T. N.** (2008). The culpability of accounting practice in promoting slavery in the British Empire and antebellum United States. *Critical Perspectives on Accounting*, 19(5), 764-784.
- Petersen, A., & Seear, K.** (2011). Technologies of hope: Techniques of the online advertising of stem cell treatments. *New Genetics and Society*, 30(4), 329-346.
- Pollock, N., & Williams, R.** (2010). The business of expectations: How promissory organizations shape technology and innovation. *Social Studies of Science*, 40(4), 525-548.
- Porra, J., Hirschheim, R., & Parks, M. S.** (2014). The historical research method and information systems research. *Journal of the association for information systems*, 15(9), 3.
- Rotolo, D., Hicks, D., & Martin, B. R.** (2015). What is an emerging technology?. *Research policy*, 44(10), 1827-1843.
- Rowlinson, M., Hassard, J., & Decker, S.** (2014). Research strategies for organizational history: A dialogue between historical theory and organization theory. *Academy of Management Review*, 39(3), 250-274.
- Tyson, T.** (1993). Keeping the record straight: Foucauldian revisionism and nineteenth century US cost accounting history. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 6(2), 0-0.
- Soulet, J. F.** (2012). *L'histoire immédiate : historiographie, sources et méthodes*. Armand Colin.
- Swanson, E. B., & Ramiller, N. C.** (1997). The Organizing Vision in Information Systems Innovation. *Organization Science*, 8(5), 458-474.
- Van der Heijden, K.** (2005). *Scenarios: the art of strategic conversation*. John Wiley & Sons.
- Van Lente, H.** (1993). *Promising technology: The dynamics of expectations in technological developments*. Proefschrift
- Wadhvani, R. D., Suddaby, R., Mordhorst, M., & Popp, A.** (2018). History as organizing: Uses of the past in organization studies. *Organization Studies*, 39(12), 1663-1683.
- Wadhvani, R. D., & Bucheli, M.** (2014). The future of the past in management and organization studies. In *Organizations in time: History, theory, methods*, Oxford University Press Oxford, UK, 3-32.
- Walker, S. P.** (2000). Encounters with Nazism: British accountants and the fifth international congress on accounting. *Critical Perspectives on Accounting*, 11(2), 215-245.

Annexe 1 – Évolution dans le temps des rapports ‘Digital health tech vision’ (2015-2022)

