

**Thème 2 : Les NTIC et les administrations, les services publics, les collectivités locales**

**Sous-thème : Collectivités locales et TIC – la cité numérique  
la rénovation des services rendus au public**

**Titre de la communication :**

**Les plates-formes multiservices à l'habitant :  
quelle co-production des usages et de la qualité des services ?**

**Par Lydie LAIGLE et Danièle WEILLER**

**Sociologues et économistes**

**CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment)**

**Laboratoire MTS (Mutations Techniques et Sociales)**

**4 avenue du Recteur Poincaré, 75 016 Paris**

[laigle@cstb.fr](mailto:laigle@cstb.fr) ; [weiller@cstb.fr](mailto:weiller@cstb.fr)

**Abstract**

Multi-service platforms propose services to handle emergencies (telesecurity, teleassistance, etc.), co-ordination of services (sanitation, social, urban) in order to improve the quality of people's lives. We shall focus on two types of platforms : (1) platforms created by major operators based on an "industrial supply" ; (2) platforms set up by associations working on a non-profit basis.

The major groups invested intensely in information technology and databases. The purpose was to create a sufficient volume of supply offering guarantees of quality at acceptable prices.

Associations which provide "proximity services" are promoted by local authorities. They intervened in local situations and attempt to use communication technology in order to reinforce social relations.

The contents of services proposed, the populations involved and the implementation of contracts will result from this interplay of the operators present, the possible mix of business and non-business resources and a dividing line that will emerge separating market economics from state intervention.

**Résumé**

Les plates-formes multiservices proposent des offres de services pour le traitement de l'urgence (télésecrétariat, téléassistance, etc.), la coordination de services (sanitaires, sociaux, urbains) et leur adaptation aux besoins d'amélioration des situations de vie des personnes. Nous distinguons deux types de plates-formes : (1) celles créées par les grands opérateurs fondées sur une « offre industrielle » ; (2) celles mises en place par des associations à but non lucratif.

Les grands groupes (sociétés d'assurance...) ont procédé à des investissements importants en matière informatique et de constitution de banques de données. L'objectif étant de créer un volume d'offre suffisant, assorti d'une garantie de qualité et de prix acceptables.

Les associations qui fournissent des services de proximité sont soutenues par les collectivités territoriales. Ancrées dans des situations locales, elles tentent d'utiliser les technologies de la communication et de l'information pour renforcer le lien social.

Les contenus des services proposés et les populations concernées résulteront des relations entre ces différents opérateurs, des croisements possibles des ressources marchandes et non marchandes, des lignes de partage qui s'établiront entre ce qui ressort de l'économie de marché et de l'intervention publique.

## Introduction

La question de la construction de plates-formes multiservices à l'habitant, utilisant les nouvelles technologies de l'information et de la communication, en particulier Internet et la téléphonie mobile (du type WAP) est à l'ordre du jour. Ces plates-formes proposent des offres de services pour le traitement de l'urgence (télésecrétariat, téléassistance, etc.), la fourniture de services de proximité (sanitaires, sociaux, urbains, comme la garde d'enfants, le soutien scolaire, l'aide ménagère, la réalisation des courses, etc.) et leur adaptation aux besoins d'amélioration des situations de vie des personnes.

Ces plates-formes peuvent être des plates-formes d'écoute multiservices et des plates-formes « virtuelles » accessibles par Internet. L'innovation introduite est, d'une part, l'utilisation d'importants moyens informatiques (constitution de bases de données, traitement de l'information et logiciel permettant des fonctionnalités nouvelles) pour la coordination de services à la vie quotidienne et, d'autre part, la construction d'interfaces (sites Internet, téléphonie mobile de type Wap) d'information, de présentation de l'offre, de traitement de la demande et dans certains cas de dialogue entre les usagers et les prestataires.

Ces plates-formes visent à coordonner et à structurer une offre de service généralement émietlée, peu lisible et peu professionnalisée. Jusqu'à présent cette offre était définie a priori, sans que les acteurs s'inscrivent dans des démarches de co-production du contenu et de la qualité des services avec les habitants. Ceci limitait leur capacité à énoncer leurs besoins et les possibilités de construire collectivement une demande.

Deux grands types d'acteurs investissent actuellement ce marché : les associations et les opérateurs de réseaux. Dans un contexte de paupérisation et de précarisation des populations, et où la politique de la ville prend davantage en compte les services aux habitants, les collectivités locales sont de plus en plus interpellées par les habitants, le milieu associatif et les professionnels de l'action sociale. Dans quelle mesure vont-elles participer à l'organisation d'un « tiers secteur » de petits prestataires ancrés dans une dynamique locale pour offrir des services de proximité et améliorer la qualité de vie ? La question est de savoir quelles concurrences ou quelles synergies vont s'établir entre ces différents acteurs ?

A partir de trois études de cas de plates-formes multiservices (Domical de la Lyonnaise des Eaux, Sérénia de la MAIF, et plus récemment « SOSS e.plate-forme » en cours d'implantation dans la ville

de Saint-Denis faisant partie d'un programme européen IST du 5<sup>ème</sup> PCRD), nous caractériserons les différentes configurations d'offre de services selon les technologies qu'elles utilisent, les réseaux d'acteurs qu'elles mobilisent, les partenariats qu'elles organisent, les territoires et les situations habitantes qu'elles desservent, l'implication des usagers à la constitution de l'offre.

## 1 – Configurations d'acteurs et enjeux sociaux

Il faut rappeler que les services aux personnes sont, traditionnellement, le domaine d'activités propres au secteur public et à l'économie sociale. A l'origine, ces services ont accompagné l'aide sociale fournie aux personnes les plus démunies. Ils associent les institutions politiques et administratives, les associations, le bénévolat, ainsi que l'économie souterraine et l'autoproduction. Ces organisations ont la particularité d'œuvrer sans recherche de profit et dans un esprit de service public et d'intérêt général.

Or depuis le début des années 1990, de grands groupes industriels et des sociétés d'assurances s'intéressent au marché des services de proximité jusqu'alors occupé par les collectivités territoriales et les associations. Ces grands groupes se présentent comme des outils d'intermédiation entre l'offre et la demande. Ils proposent un service amont d'ingénierie pour créer une "offre industrielle" dans le champ des services à la personne et favoriser l'émergence d'une demande structurée.

Dans cette perspective, la conception des plates-formes devait correspondre à une logique de rationalisation et de rentabilisation. Les grands groupes ont procédé à des investissements importants en matière d'informatique et de constitution de banques de données. L'objectif étant de créer un volume d'offre suffisant, assorti d'une garantie de qualité et de prix acceptables. Ils ont visé une normalisation et une professionnalisation de l'offre par la définition de chartes de qualité, la sélection et le contrôle de réseaux de prestataires de service. Ils se sont efforcés de s'implanter sur des marchés de taille suffisante pour amortir les coûts de structure et de fonctionnement. Ils se sont donnés pour tâche de mieux capter les demandes de leurs clientèles et de susciter auprès des pouvoirs publics les conditions de leur solvabilisation.

En 1995, le CNPF créait le syndicat des entreprises des services à la personne. En 1996, l'entrée des entreprises marchandes dans le secteur des services à la vie quotidienne était favorisée par le gouvernement qui adoptait de nouvelles mesures fiscales relatives aux emplois familiaux.

Pour fournir des services de proximité, les grands groupes ont été amenés à nouer des relations avec d'autres acteurs, les collectivités territoriales, les associations, les maîtres d'ouvrage HLM, qui sont tantôt des partenaires, tantôt des clients, tantôt des prestataires de services. Ils interviennent dans des contextes locaux où l'accueil qu'ils reçoivent est variable. Leurs intérêts peuvent s'opposer avec ceux des organisations déjà en place, œuvrant sans recherche de profit et dans un esprit de service public. Nous sommes partis de l'hypothèse que les contenus des services proposés, les publics concernés et les modalités de l'offre résultent de ces jeux d'acteurs, des croisements possibles de ressources marchandes et non marchandes, ainsi que des lignes de partage qui s'établissent entre ce qui ressort de l'économie de marché et de l'intervention publique.

L'offensive des grands groupes pour structurer le secteur des services, les processus mis en œuvre pour les regrouper et les normaliser, les effets de domination qui en résultent ont provoqué plusieurs types de réactions de la part du secteur de l'économie sociale et de l'économie solidaire. Les collectivités territoriales et les associations entrent dans des situations d'alliance ou de conflits avec les grands opérateurs. Nombre d'entre-elles mettent en place leurs propres plates-formes de services couvrant, selon les domaines de services concernés, le territoire municipal, intercommunal ou départemental (cf ci dessous l'exemple de la plate-forme SOSS de la ville de Saint-Denis). Ces plates-formes associatives et des collectivités territoriales définissent des chartes de qualité et cherchent à assurer une meilleure professionnalisation tout en maintenant la spécificité de leur organisation (activités à but non lucratif, poursuite des valeurs éthiques, adaptation aux attentes de la population par une offre diversifiée et évolutive...).

De nouveaux objectifs viennent s'ajouter et interférer avec l'offre de services aux particuliers. Le but prioritaire qui était à l'origine pour certains la création d'emplois, devient le maintien ou l'accroissement du niveau d'activité par un maillage du territoire qui favorise des liens de proximité et de socialité. Les prestataires de service associatifs apprennent à répartir leur charge d'activité, à offrir des prestations complémentaires, à partager certains investissements, à mutualiser des services (de livraison, de logistique...). Cette offre leur permet de renforcer leurs liens avec d'autres acteurs (artisans, commerçants et habitants), de fidéliser la clientèle par l'établissement de relations de confiance, de l'étendre par le « bouche oreille » grâce aux réseaux locaux de relations sociales.

Deux logiques s'affrontent. Celle des grands opérateurs qui, à travers la captation centrale d'informations, la définition de chartes de qualité, la sélection et le contrôle de réseaux de prestataires de service, n'échappent pas à la sectorisation des services en domaines distincts liée au système de financement et de fonctionnement des organisations. Celle des acteurs territoriaux qui s'efforcent de favoriser la coordination des services et le développement de réseaux d'échanges autour des personnes, dans une relation de proximité. Il convient d'appréhender les attentes des bénéficiaires finaux en prenant en compte les multiples aspects de leur vie quotidienne. Dans cette perspective, l'ensemble des partenaires professionnels, habitants, élus, peuvent être associés à la coproduction des usages et de la qualité des services.

## 2 - Les stratégies des grands opérateurs

Les deux plates-formes étudiées présentent chacune une physionomie particulière. Nous avons distingué ce qui relève de positionnements particuliers liés aux cultures d'entreprise et ce qui relève d'une évolution générale du contexte économique et de l'organisation des marchés. Nous avons ainsi pu comparer :

- ⇒ une plate-forme d'écoute initiée par la Lyonnaise des Eaux : "Domical" créée au niveau national en 1990. Cette plate-forme, rachetée par la société Garantie Assistance en 1997, a connu une importante inflexion dans ses logiques de fonctionnement.
- ⇒ le développement de la plate-forme "Séréna Maïf", qui a été lancée par une mutuelle d'assurance en 1990 dans une logique d'économie sociale, mais qui a évolué au cours de la décennie et s'est ouverte vers des marchés extérieurs.

### *Finalités et logiques de fonctionnement*

- Domical" : un positionnement social du pôle santé de la Lyonnaise des Eaux comme "assisteuse spécialisée"

L'aide apportée aux personnes âgées a été à la base du métier de "Domical". La plate-forme d'écoute s'est d'abord positionnée comme un outil à la disposition des collectivités locales pour assurer le relais des services sociaux à destination des personnes âgées, en dehors de leurs horaires de permanence. "Domical" bénéficiait de l'expérience de la Lyonnaise des Eaux comme opérateur urbain et pouvait se présenter sur le marché sous l'image d'un assistant spécialisé dans l'offre de services à domicile.

La plate-forme de services "Domical" a ensuite étendu ses services à d'autres institutions comme les

caisses de retraite, les mutuelles, les assurances, touchant ainsi une palette plus variée de bénéficiaires. Elle s'est enfin orientée vers le secteur de l'habitat social, qui apparaissait comme un nouveau marché prometteur. Ainsi l'offre de "Domical" a suivi une évolution la conduisant, d'une offre de services d'aide à domicile à destination des particuliers, à une offre plus complexe dans le champ de l'habitat social, s'adressant à deux catégories de bénéficiaires : les locataires et les bailleurs.

- "Domical" et la société Garantie Assistance : la prédominance d'une culture de l'assurance

L'intégration de "Domical" à la plate-forme d'écoute multiservices de Garantie Assistance, en 1997, l'a fait passer d'un fonctionnement artisanal à un fonctionnement industriel. A partir de cette date, le plateau de service est passé de 6 à 35 personnes, avec un doublement prévu pour les années suivantes. Simultanément le caractère social de "Domical" s'est restreint et le travail d'écoute auprès des personnes a été réduit au minimum compatible avec la formation des chargés d'assistance, la culture d'entreprise et les critères de rentabilité. Tous ces éléments concourent à faire prévaloir l'offre de services d'urgence sur les services de convivialité.

- "Séréna" de la Maïf : une fusion des cultures de l'assistance et de l'assurance dans une perspective mutualiste

Au départ, l'objectif essentiel de la Maïf était la réparation des dommages corporels des sociétaires, en particulier, des personnes âgées dépendantes. L'idée était de dépasser la stricte logique juridique et financière de l'assurance pour apporter des prestations en nature, de manière à assurer la prévention et la réautonomisation des personnes. Un renouvellement d'ensemble du métier d'assureur était envisagé, la prévention étant considérée comme un facteur de réduction de l'apparition du risque et étant intégrée dans les calculs de coûts dans une vision à long terme. La plate-forme d'écoute multiservices 24H sur 24H, créée en 1990, est actuellement organisée autour d'un plateau d'écoute à rayonnement national, doté de moyens informatiques importants, animé par une cinquantaine de personnes (écoutants généralistes et spécialistes) travaillant en commun avant toute intervention.

### ***Démarches partenariales et formation d'un réseau de clientèle***

Différentes configurations d'offre de services apparaissent en fonction des réseaux d'acteurs mobilisés et des partenariats locaux avec le secteur public ou celui de l'économie sociale. Des stratégies d'approche sont dirigées vers les particuliers ou vers

des clients intermédiaires (organismes d'habitat social, collectivités territoriales) :

⇒ « Domical » s'adresse à des organismes d'HLM et doit bénéficier aux locataires du parc social.

⇒ « Séréna » Maïf, initialement prévue pour ses adhérents, a été étendue à des personnes extérieures par l'intermédiaire de ses agences décentralisées et de contrats avec les collectivités locales.

- "Domical" et le marché du logement social

La création de Domical s'inscrit dans un complexe de relations déjà existantes entre différents secteurs de Lyonnaise des Eaux et des organismes HLM. A l'origine, l'offre de "Domical" devait coupler la création d'un observatoire technique et d'un observatoire social, apportant au bailleur des informations quantitatives et qualitatives sur leur parc ainsi que sur les besoins des populations. Le marché de "Domical" s'avérait prometteur. Il a cependant évolué dans la nature des services apportés et s'est moins développé que prévu. Les services d'aide à la vie quotidienne, médicaux et sociaux, débordent, en effet, la compétence et la légitimité des organismes d'HLM. L'intérêt économique des maîtres d'ouvrage et des opérateurs de "Domical" est de gérer un nombre optimum d'appels de manière à ne peser excessivement ni sur les coûts de la plate-forme (ce qui conduirait à élever le prix de l'abonnement), ni sur ceux du bailleur social.

Actuellement, "Domical" est à la recherche d'une nouvelle clientèle. La société Garantie Assistance prospecte auprès des collectivités territoriales. Il s'agit là d'un changement de stratégie car, jusqu'à une période très récente, les plates-formes d'écoute multiservices nationales et les plates-formes locales tentaient de se monter séparément. Désormais, des articulations sont recherchées de manière à renforcer les complémentarités mais s'avèrent difficiles à mettre en œuvre.

- "Séréna" : une différenciation de l'offre pour les assurés et les personnes extérieures

"Séréna-Maïf" s'ouvre sur un développement externe qui la met en concurrence avec de grands opérateurs privés. Organisme à but non lucratif, elle entretient des rapports de coopération préférentiels avec les associations et les collectivités territoriales. Actuellement, deux types de contrats sont proposés, entraînant ou non un supplément de cotisation correspondant aux types d'offre : des prestations d'urgence pour dommages corporels ou domestiques ;

des prestations de soutien à domicile (bilan-suivi médical et social, visite-conseils habitat, et télévigilance). La question est de savoir si le positionnement de Serena dans l'économie sociale jouera comme un atout ou au contraire comme un désavantage concurrentiel. Selon le cas, le montage de partenariats et la définition des contenus de services peuvent suivre des évolutions contrastées.

### ***L'appréhension de la demande et la construction de l'offre prenant en compte des situations de vie des personnes***

Le montage de l'offre et la définition des domaines et des contenus de services sont loin d'être stabilisés. Les grands opérateurs oscillent entre plusieurs systèmes d'action : d'une part s'inscrire dans une logique d'offre par une simple captation centrale d'informations à partir des NTIC, d'autre part s'ouvrir sur des échanges entre partenaires et appréhender les attentes des bénéficiaires finaux, donnant à ceux-ci un poids dans les arbitrages présidant au montage de l'offre, enfin, mettre en place des dispositifs de coordination entre les différents intervenants.

Il apparaît que les logiques de l'offre l'emportent sur celles de la demande. Les plates-formes effectuent une analyse de l'évolution de la demande à partir des appels téléphoniques qu'elles reçoivent, mais elles ne la considèrent que dans les limites du cadre d'intervention organisé et de leurs moyens de financement. Ainsi l'offre aux personnes âgées, comme celle de "Domical" a-t-elle perdu sa spécificité pour se diluer dans une offre destinée à une clientèle plus large. Un exemple plus abouti de la formation d'une offre en liaison avec celle d'une demande est représenté par "Sérèna" qui a développé une réflexion sur la notion de dépendance et de prévention cohérente avec ses objectifs économiques et éthiques de mutuelle d'assurance.

Les plates-formes multiservices tendent à accentuer la tendance à sectoriser l'offre de services en domaines distincts régis par les systèmes d'organisation professionnelles et de financement existants. Aussi devons-nous les considérer comme une réponse partielle aux problèmes rencontrés par les personnes dans leur vie quotidienne. Nous pensons qu'à terme leur valeur d'usage dépendra d'une articulation avec d'autres dispositifs prenant en compte les personnes et la globalité de leur environnement. Il s'agirait d'une politique d'action de proximité définie comme une volonté de tous les partenaires d'un territoire de tendre de façon concertée vers la réalisation concrète des objectifs, une politique d'habitat et de services impliquant les élus au niveau communal ou intercommunal.

### **3 - L'usage d'Internet pour fédérer des prestataires de services de proximité et sensibiliser les habitants aux nouvelles technologies : la plate-forme SOSS à Saint-Denis**

La plate-forme SOSS qui signifie « Smart Organisation for Small Services » est développée dans le cadre d'un projet européen IST (Information society and Technology) du 5<sup>ème</sup> PCRD (Programme Cadre de Recherche Développement) impliquant les quatre pays suivants : France, Italie, Espagne, Allemagne. Des organismes de recherche (ICIE, IFF, CSTB), des fédérations d'entreprises (GOITEK, FEDET, SATA, CNA) et des collectivités locales (Villes de Modena, Saint-Denis, Saint-Sébastien, Magdeburg) participent au projet SOSS.

L'objectif principal est d'utiliser de nouvelles applications logicielles pour pouvoir développer de nouvelles fonctionnalités d'intermédiation entre l'utilisateur et les prestataires de services. Le concept de base est d'utiliser la plate-forme, d'une part, comme un espace virtuel de communication et de travail entre les prestataires, et d'autre part, comme un outil de réponse et de traitement de la demande des usagers.

La ville de Saint-Denis, par le biais d'une Association d'intérêt général visant l'insertion professionnelle et le développement des services de proximité (AOE ! : Association Objectif emploi !) prend part de façon active au projet et à l'identification des attentes des habitants. La démarche de Saint-Denis est de soutenir l'organisation d'un réseau de prestataires, afin de faire connaître aux habitants (en majorité des personnes âgées, des jeunes sans emploi et des familles issues de l'immigration) des services auxquels ils ne font pas souvent appel.

Le réseau de prestataires a pour spécificité d'être constitué de structures associatives à but non lucratif (Association loi 1901 ; Association Intermédiaire, Coopérative de Production...) employant les habitants de la ville pour délivrer du service de proximité. Outre le fait que cela permet de développer une économie locale solidaire, cela permet d'adapter le service proposé aux besoins et renforce le lien social entre les habitants.

Les prestataires de ce réseau travaillent en complémentarité : ils s'apportent mutuellement une clientèle, ils proposent des services groupés, ils planifient leur charge de travail de façon coordonnée, ils diversifient les services qu'ils proposent pour générer de l'activité sans se faire concurrence. Cette collaboration permet aux prestataires d'ajuster les services à la demande des usagers.

Ce réseau de prestataires délivre des services de soutien à la vie quotidienne (ménage, garde, courses, petits travaux, soutien scolaire, soins d'hygiène et de confort...), mais aussi des prestations de type culturel (cours de langue et séjour linguistique, excursions guidées, requalification de l'espace public par des fresques, organisation d'événements culturels...).

L'intérêt de tels services est qu'ils favorisent les modes d'expression et de communication au sens large. Ce qui « fait service » en tant que tel, n'est pas uniquement le « service rendu », mais le contact relationnel qui se crée à cette occasion et qui peut renforcer la cohésion sociale.

Ces conditions sont favorables à la construction de relations de confiance, d'autant que les prestataires s'informent sur la façon dont a été perçu le service rendu et qu'ils cherchent à fidéliser leur clientèle. Ces conditions permettent à l'habitant de juger de la fiabilité et de la qualité des services délivrés et d'obtenir toutes les garanties attendues.

A la différence des grands opérateurs, ces réseaux locaux de prestataires évitent la sectorisation de l'offre de service et la segmentation de l'utilisateur final.

L'enjeu de la plate-forme Internet SOSS est d'apporter des solutions aux trois paradoxes suivants :

- Un réseau de prestataires proche de l'habitant, ancré dans le tissu local, qui a priori n'a pas besoin d'Internet pour se faire connaître,
- Une population qui a peu d'occasions de s'initier à Internet,
- Des habitants qui ont rarement recours à des services marchands.

L'enquête sociologique menée auprès des usagers potentiels a montré que :

- La majorité des habitants ne connaissant pas l'éventail des fonctionnalités remplies par Internet, ils conçoivent la plate-forme SOSS davantage comme un outil d'information sur les prestataires que comme un outil de commande du service à distance,
- Ils envisagent la plate-forme SOSS comme un moyen pour s'informer sur l'existence des prestataires à l'échelle locale et pour obtenir des services en ligne (rédaction de CV, cours de langue, etc.).
- La majorité demande qu'une telle plate-forme soit implantée dans un lieu public, « proche de chez soi », accessible à tous, telles que les maisons de quartiers.
- La majorité envisage une utilisation collective de cette plate-forme pour s'entraider à son utilisation et pour exprimer leurs besoins.

Concernant L'usage d'Internet en général :

- Peu d'habitants envisagent d'utiliser Internet pour faire du e. commerce. Par contre, ils souhaitent l'utiliser comme un moyen de communication (via les e. mail et les forums) et d'accès à certains biens culturels (musique...).
- Une minorité d'habitants possède Internet à domicile. Le coût d'acquisition du matériel et l'abonnement sont encore considérés comme trop chers.
- Il existe cependant une certaine motivation pour se sensibiliser à cet outil, pour soi-même ou pour ses enfants.
- Internet est envisagé comme un outil d'interaction aux autres : un usage collectif d'Internet (en famille, entre amis...) est recherché plus qu'un usage individuel. La plupart des habitants envisagent Internet comme un moyen de s'ouvrir « *au monde local et mondial* ».

L'enquête menée auprès des prestataires de services révèle que :

- La plupart des prestataires n'ont pas une idée précise des nouveaux services possibles qu'ils pourraient développer grâce à Internet et à la plate-forme SOSS. Toutefois, certains perçoivent Internet comme un moyen de renforcer leurs relations avec d'autres prestataires.
- La plupart d'entre eux ont affirmé qu'ils pourraient utiliser la plate-forme SOSS, d'une part, pour contacter d'autres prestataires et leur demander de réaliser, de façon rapide et ponctuelle, des prestations connexes aux leurs, d'autre part, pour analyser les demandes des habitants en évitant l'embouteillage des lignes téléphoniques et en préparant une réponse adaptée à leurs attentes. La plupart des prestataires disent consulter leur boîte e-mail trois fois par jour.
- La majorité d'entre eux reconnaît qu'en aucun cas Internet pourra se substituer ou remplacer le contact direct privilégié entre le prestataire et l'utilisateur. Ce sont particulièrement les personnes âgées et les adultes de plus de 40 ans qui ne peuvent pas se satisfaire d'une relation uniquement « médiatisée » par les nouvelles technologies.

Pour conclure l'enquête a mis en évidence :

- l'influence des supports techniques sur l'organisation, la fourniture et les contenus des services, leurs accès et leurs usages par les citoyens,
- l'impact du local sur la coordination des services autour des personnes et sur les réseaux d'échanges sociaux.

## **Conclusion : quel devenir pour les plates-formes multiservices ?**

Les plates-formes multiservices sont nées d'une conjonction de divers facteurs : le projet d'apporter une réponse aux problèmes du vieillissement et aux besoins des personnes, la nécessité d'établir une coopération accrue entre les différents acteurs, la volonté d'ouvrir le secteur des services à la personne aux entreprises privées parallèlement à un désengagement relatif de l'État, et ainsi de créer de nouveaux marchés.

A l'heure actuelle, le champ des services à la personne s'organise en deux sous-secteurs : l'un est subventionné par l'État, pour répondre à des objectifs sociaux, l'autre relève du secteur marchand. La question posée est celle d'une économie plurielle combinant les secteurs à but lucratif (entreprises) et but non lucratif ou à "lucrativité limitée" (organismes publics, organismes d'HLM, mutuelles, associations) ainsi que le secteur non monétaire (entraide familiale et de voisinage).

Nous avons considéré les logiques de fonctionnement de ces plates-formes en liaison avec les stratégies d'acteurs et nous avons étudié leurs incidences sur l'offre de services. Deux logiques de fonctionnement s'opposent, entraînant chacune des conséquences différentes pour les personnes bénéficiaires des services. Une tendance en développement induit une sectorisation des services, gérés au niveau national par l'intermédiaire des plates-formes d'écoute et d'outils informatiques. L'autre favorise une coordination des acteurs et le développement de réseaux d'échanges autour des personnes dans une relation de proximité.

Les nouvelles techniques pourraient rendre plus facile la gestion de la complexité. Elles pourraient permettre une prise en compte globale des problèmes rencontrés par les personnes et par les fournisseurs de services. Mais quel usage prévaudra dans l'utilisation de ces moyens techniques, compte tenu des modes de fonctionnement des plates-formes, des impératifs de rentabilité, des réseaux d'acteurs qui y sont associés, de l'ajustement à des besoins très personnalisés des bénéficiaires ? Dans quelle mesure les nouvelles technologies ne vont-elles pas accentuer les phénomènes de centralisation de l'information et de concentration du pouvoir de l'information ? Dans quelle mesure peuvent-elles éviter la sectorisation de l'offre de service, la segmentation de l'utilisateur final ? Les coûts d'investissement en matériel informatique,

en logiciels et de fonctionnement ne risquent-ils pas d'engendrer la constitution de consortium d'acteurs composant des financements mixtes et des intérêts divergents ?

En définitive, comment mettre les habitants au premier plan pour définir et juger de la qualité des services ?

Quelques soient les configurations de montage de l'offre de services, un certain nombre d'écueils se présentent. Les initiatives menées pour structurer le secteur des services de proximité ne vont-elles pas renforcer les concurrences et engendrer des effets de domination entre les grands groupes privés et les acteurs de l'économie territoriale et solidaire ?

Les marchés des plates-formes ont du mal à se former et les modalités de construction d'une économie mixte demeurent incertaines. Quelles seront les lignes de partage entre ce qui ressort de l'économie de marché et de l'intervention publique ? Quelles articulations s'établiront entre le central et le local, entre l'économique et le social, pour quelles populations et pour quels services ? Enfin, comment mettre les usagers au premier plan pour être juges de la qualité de ces services ?

## Références bibliographiques relatifs aux travaux du laboratoire Mutations Techniques et Sociales du CSTB

WEILLER D., LAUMONIER Ch., (CSTB), *"Les plates-formes d'écoute multiservices, Conditions du développement de plates-formes d'écoute pour la fourniture et la coordination des services autour de la personne vieillissante"*, juin 1998, 107 p., (rapport, décision MIRE/PCA n°25/96).

DARD Philippe, LAUMONIER Chantal, MALLEIN Philippe, TOUSSAINT Yves, *Réseaux de communication et services résidentiels*, PCA/CSTB, Cahiers du CSTB n°2869, mars 1996, 111p.

BORDET Joëlle, DARD Philippe, WEILLER Danièle, *Synthèse des actions de recherche et d'expérimentations relatives à l'habitat et aux services des personnes âgées*, PCA-CSTB, Cahiers du CSTB n°2813, juin 1995, 30 p.

WEILLER Danièle, *Créer des pôles de services locaux pour le maintien à domicile des personnes âgées*, PCA-CSTB, juillet 1995.

WEILLER Danièle, BORDET Joëlle, *Evaluation de deux expériences de contrats locaux de soutien à domicile*, PCA-CSTB, juillet 1995.

DARD Philippe, Jean Claude KAUFMANN, *"Echanges et services"*, in *Le logement en Questions, Chapitre 2*, Edition de l'Aube, Paris, 1995, pp.41-68.

WEILLER Danièle, LAUMONIER Chantal, *"Urban Policy and Social Integration of Elderly People in Niort"* in *"Better Housing and Living Conditions for Older People"*, Edit. Danish Building Research Institute, Dannemark, 1993, pp-117-134

DARD Philippe, *Les enjeux des échanges dans les services de l'habiter*, in "Les services à l'Habitat : quelles proximités ?", Collection Recherche du Plan Construction et Architecture, Paris, Juin 1992, pp. 217-248.

DARD Philippe, *Domotique : concevoir des techniques adaptées à la gestion et à la vie quotidienne en habitat collectif*, in "CSTB-magazine", n° 73, Paris, avril 1994, pp.35-37.

DARD Philippe, LAUMONIER Chantal, MALLEIN Philippe, TOUSSAINT Yves, *Minitel et gestion de l'habitat. La domotique en questions*, Collection Recherche du Plan Construction et Architecture, Paris, 1992, 151 p. + annexes.