le cnam
Lise

Laboratoire interdisciplinairepour la sociologie économique(Lise)

Le programme de recherche ASASAP

Le contexte du programme de recherche

Ce programme s'intéresse à l'émergence et à la concurrence des écosystèmes de type nouveau qui se multiplient en France après l'échec d'une pensée unique industrialiste issue de « l'ouverture au marché » des services aux particuliers et à la famille. « Quels référentiels d'organisation futurs semblent construire et légitimer ce développement conflictuel de modèles socio-économique dans le secteur des services à la personne (SAP) ? » Telle est la question de recherche posée à ce programme. Un tel programme se justifie dans la mesure où le paysage actuel (marqué par la concurrence des registres de professionnalité d'ordre domestique, marchand, industriel propres à chaque écosystème) est aussi opaque que peu analysé ; sans compter les retombées négatives d'une complexité qui ruine tout développement rentable et soutenable d'un secteur d'activité qui, par ailleurs, doit répondre à des besoins sociaux urgents. Le programme s'appuiera sur des investigations de terrain en direction des expérimentations de nouveaux modèles de prise en charge de services (aux personnes dépendantes et aux familles). L'analyse des données s'intéressera aux enjeux, aux conditions d'émergence et à l'accueil (par les différents acteurs impliqués) de ces innovations. La posture scientifique s'inscrira dans une perspective scientifique, critique et prospective qui met en avant l'importance stratégique de l'innovation dans la construction de sociétés marquées par le tournant numérique et l'émergence des « économies quaternaires ».

Chercheur

Chantal Nicole-Drancourt

Les premières mises en œuvre du programme de recherche

Ce programme à long terme sera séquencé par la mise en œuvre de divers chantiers individuels et collectifs. Le premier prend la forme d'un projet de recherche qui fait l'objet de plusieurs candidatures présentées auprès de récents appels à projets. Les sélections sont encore en cours.

Le projet actuellement déposé est le produit d'un rapprochement partenarial de trois espaces : une PME spécialisée dans les solutions technologiques et les services d'ingénierie en Santé sociale (HIPPOCAD) ; une agglomération de communes de Seine Saint Denis

(EST-ENSEMBLE) et le LISE. Cette collaboration concerne l'analyse d'une expérimentation de la mise à disposition en « open source » d'une plateforme informatique (ASASAP) spécialisée sur le service à la demande en matière d'aide non sanitaire (activités domestiques et familiales, accompagnement, bricolage etc.).

ASASAP sera un des premiers portails de services innovants et gratuits dédié au secteur des services à la personne

Accessible à tous, ASASAP s'adresse aussi bien à des particuliers usagers et/ou prestataires qu'à des grands donneurs d'ordre (Mutuelle, Assureurs, Conseils Généraux). ASASAP propose des fonctions multiples liées à la mise en relation offre/demande de services et à la télégestion des prestations. ASASAP a vocation d'inscrire tout le circuit de la prestation de service dans un processus intégré d'applications. Les principaux services d'ASASAP sont accessibles depuis un navigateur Web (ou depuis un téléphone mobile). Les applications majeures sont : ouverture de compte pour enregistrer offres et demandes de services, système d'enchères ou de jetons, moteur de recherche pour optimiser la mise en relation des demandes et offres de services, mécanismes d'évaluation de l'offreur et du demandeur, aide à la création de micro-organisations pour fédérer des groupes coopératifs d'auto-entrepreneurs et cartographie nationale et locale des offres et demandes.

Le montage et la mise en route de l'expérimentation sont innovants dans la double dimension innovation technologique et innovation sociale :

L'innovation sociale c'est COOP-ASASAP spécialisée dans l'offre de services à la personne non vulnérable. La collectivité territoriale EST-ENSEMBLE accepte de lancer la mise en œuvre d'une SCIC sur un site communal (Montreuil). Les SCIC appartiennent à ces modèles productifs émergents de l'économie sociale et solidaire qui s'inscrivent dans la dynamique de « développement durable ». Une SCIC est en effet une nouvelle déclinaison de la SCOP (société coopérative de production) dans laquelle la notion "d'utilité collective" est centrale. Dans les problématiques d'action sociale la « production » de services à la personne est aujourd'hui considérée « d'utilité publique » dans la mesure où l'offre de services pour alléger les contraintes de la vie quotidienne, pour équiper les individus dans leurs capacités à (re)trouver leur autonomie sont aujourd'hui pensés comme des « biens communs ». La coopérative animera un vivier d'activités à statuts diversifiés (auto-entrepreneurs, salariés en insertion, aidants familiaux, bénévolat etc...).

L'innovation technologique c'est ASASAP-plateforme de mise en relation et de télégestion. En regard des innovations récentes, ASASAP innove dans la mesure où les expériences n'ont jamais été si loin en matière de compression/intégration des étapes de production ni en matière de combinaison de prestation (qui vont de l'aide ménagère à l'observance thérapeutique en passant par le soin corporel). Par ailleurs cette plateforme est innovante car elle est programmée pour s'appuyer sur le potentiel « collaboratif » du web 2.0 et engager tous ses utilisateurs à travailler ensemble au titre de « prosommateurs ».

Le cahier des charges du projet de l'équipe du LISE-CNAM

Les chercheurs en sciences sociales du LISE pensent, comme les concepteurs qu'ASASAP représente une hypothèse sérieuse de scénario de développement pour les activités de services à la personne. Cela dit, rien n'est innovant en soi, tout dépend des conditions de mise en œuvre. De ce point de vue, un produit comme ASASAP peut s'inscrire dans deux environnements différents :

une inscription dans un contexte concurrentiel d'économie marchande

une inscription dans un contexte d’économie sociale et solidaire

L’accompagnement des conditions de mise en œuvre de l’expérimentation ASASAP en milieu ouvert (économie marchande) et en milieu régulé (économie sociale et solidaire) fera donc l’objet de recherche-action qui reposeront sur une mise en regard du fonctionnement de la plateforme dans ces deux environnements. Pour y parvenir, le LISE prévoit donc de comparer les deux expérimentations-loupes, territorialisées, à partir du projet global ASASAP Ile-de-France, autrement dit : l’expérimentation-loupe sur EST-Ensemble en terrain dit « ouvert » (où des professionnels abonnés exercent leur activité sur le marché du travail concurrentiel - en indépendant ou en auto-entrepreneur- et l’« expérimentation-loupe » SCIC en milieu coopératif (où des prestataires - en tant « qu’entrepreneur salarié » -, des usagers, des bénévoles et des abonnés engagés collaborent à un projet collectif d’intérêt commun dans le cadre d’une coopérative municipale de service à la personne.

Haut de page

https://lise-cnrs.cnam.fr/projets-de-recherche/programmes-emergents/le-programme-de-recherche-asasap-621651.kjs