

Face aux évolutions du secteur, les plateformes de service : un modèle d'avenir ?

Sur la base de l'ouvrage de
J.R. Loubat, J.P. Hardy, M.A. Bloch

T. Marmont
Directeur du CREAI

1. Éléments de contexte

« La plateforme de service suppose une révolution galiléenne qui commence à être entérinée par la loi 2002-2 et qui veut que l'opérateur se centre sur les besoins des personnes au lieu de demander à des usagers de s'intégrer dans le fonctionnement

Les grandes tendances sociétales...

Vieillessement pop^o

**Urbanisation
croissante**

Populisme

Communautarisme

**Dvt de la
consommation**

**Evolution du
lien social : dvt
des réseaux**

**Perte de
confiance dans
les Institutions**

**Valorisation
de l'image du
corps**

**Judiciarisation
des rapports
sociaux**

**Nouvelles
technologies**

**Mobilité
croissante**

Une évolution majeure des champs de la santé et de la solidarité

- Un nouveau **paysage** structurel : faire autrement pour *obtenir mieux*.
- Changement de **postulat** : l'émergence de l'efficacité
- Changement de **modèle**
- **Re-conceptualisation** de la santé et du handicap
 - *Mainstream*, désinstitutionalisation
- Le repérage de nouveaux **besoins**

En conséquence : des orientations politiques en cours

désinstitutionnalisation

Mesures &
benchmark

Concentration
des opérateurs
pour entraver la
concurrence

Evaluation affinée
des besoins des
publics

Recours aux
services de
droit commun

Dvt des
fonctions de
coordination

Mutualisation des
ressources

Nouvelles
technologies

Partenariat

Evol° de la
tarification

Le paradigme du **parcours** : la (r)évolution terminologique...

« Cheminement individuel dans les différentes dimensions de la vie : personnelle et relationnelle, professionnelle et sociale, familiale et citoyenne. »

→ Ensemble des évènements et « périodes » que connaît une personne, et qui affectent son bien-être physique, mental et social, sa capacité à prendre des décisions, à maîtriser ses conditions de vie »

... et sa csq méthodologique

- Le parcours de vie ne peut se construire utilement qu'avec l'intéressé lui-même
- Le projet de vie : **attentes, stratégies, objectifs concrets...**
 - Les domaines évalués dans SERAFIN

2. Les Plateformes de service : un mode organisationnel d'avenir ?

**Modèle des
complexes**

**Modèle des
matrices**

**Modèle
des pôles**

**Modèle des
plateformes**



Principales caractéristiques & définition

- Plasticité
- Objectif : passer « d'une logique d'admission dans une structure à une logique de parcours résidentiel dans des parcours de vie »

Définition (1)

- entité cohérente possédant un **statut unique** regroupant, pilotant et coordonnant **divers services** complémentaires afin d'accompagner dans leurs parcours respectifs des destinataires communs. Il faut entendre par *services* des **pools de compétences et de ressources** matérielles au service d'une même valeur ajoutée

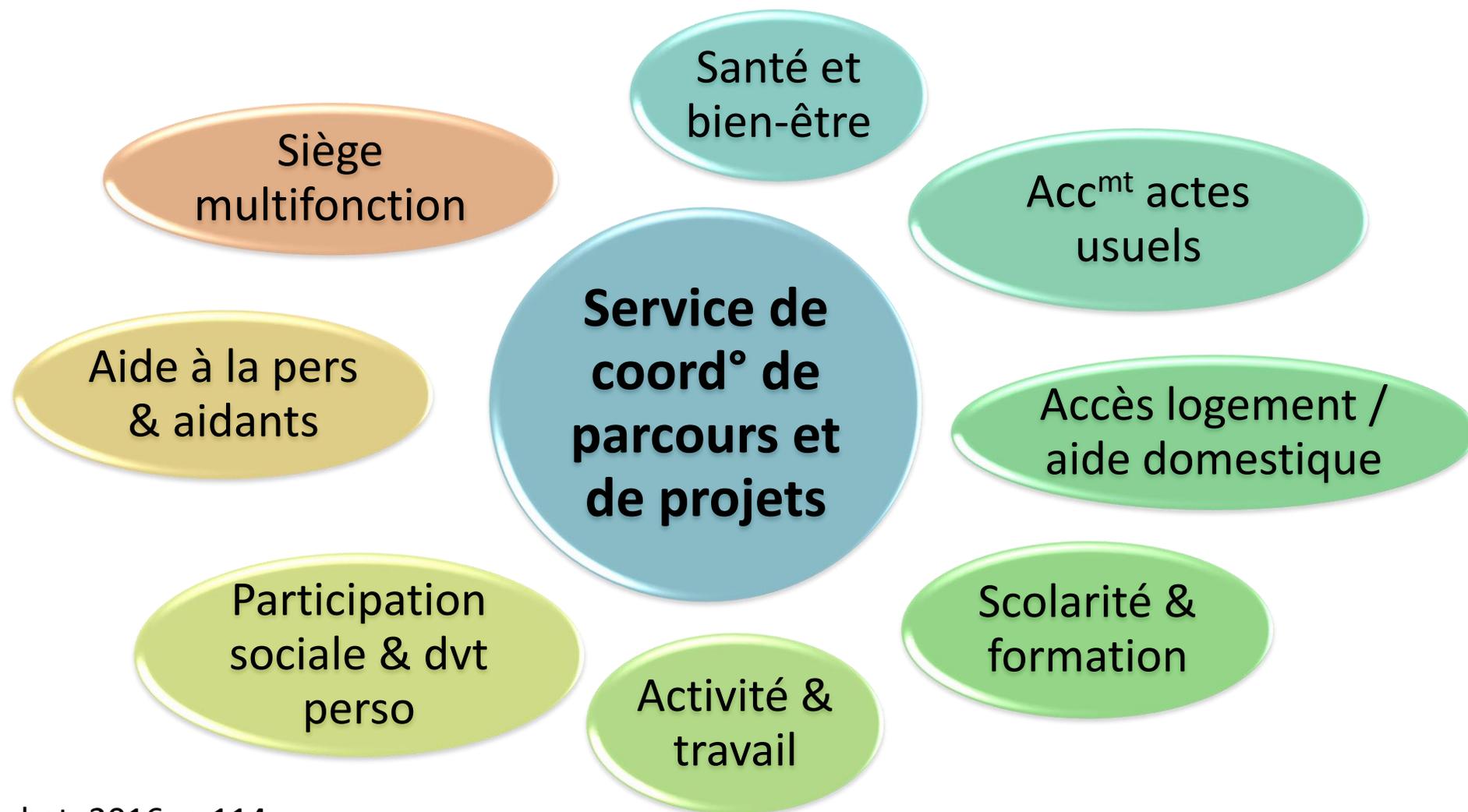
Le *reengineering* (« l'invention est révolution »)

- Une « déconstruction institutionnelle »
 - L'enjeu et la condition de mise en place de la plateforme = dépasser le concept d'établissement
- Une rupture créatrice...
- ... découlant de la révolution culturelle des lois 2000's...
- ... et supposant une réorganisation par champ d'intervention
 - Choix parmi les prestations, pôles de compétence

Les attendus d'une PFS

- Déf° 2 : organisation **souple et mouvante**, à **géométrie variable**, capable de restreindre ou d'étendre ses champs de compétence.
- Attendus :
 - Meilleure adaptation et meilleure continuité du parcours
 - Mutualisation et optimisation des ressources allouées

Exemple

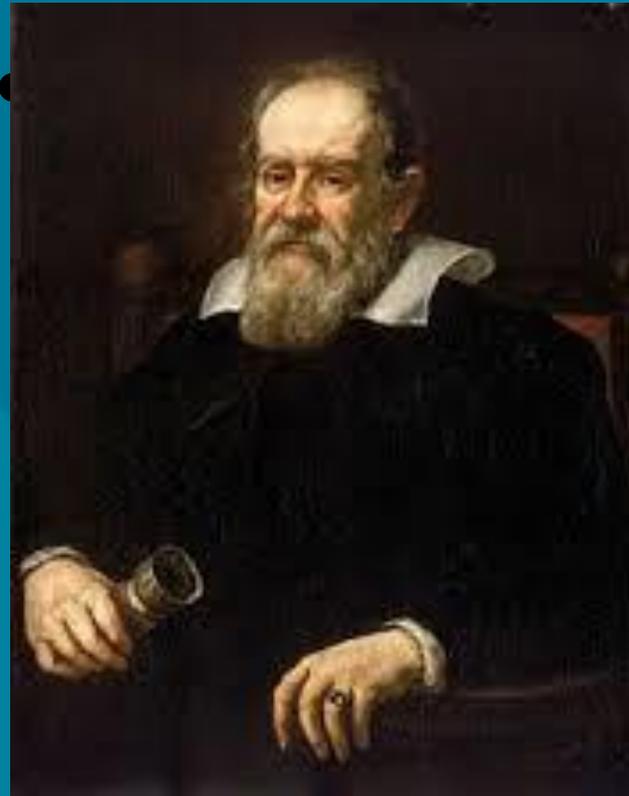
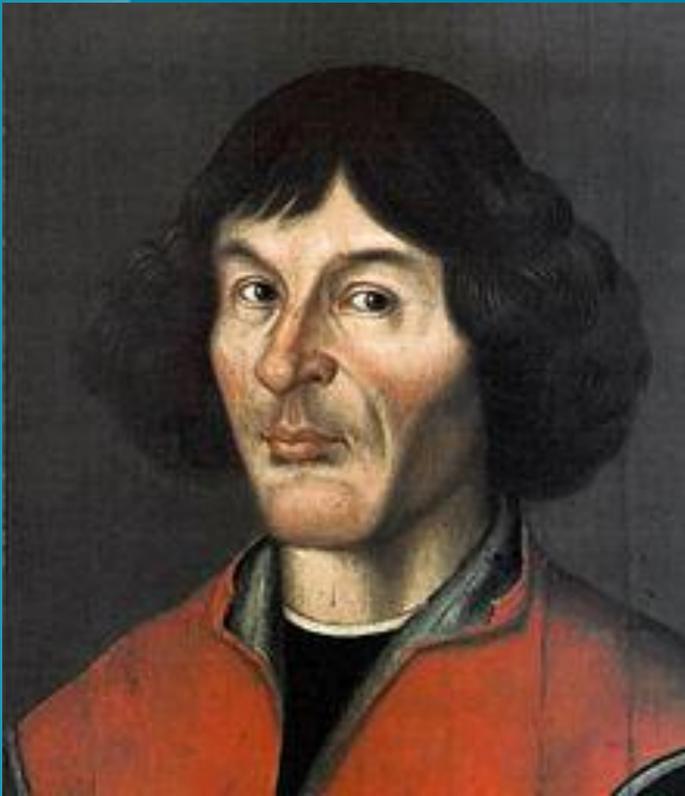


Des questions et critiques

Hassan T'Ber, ASH, déc. 2016

- Un risque de marchandisation des services ?
- La « valeur ajoutée » de la réingénierie : une notion polysémique
- Les ruptures conceptuelles et organisationnelles nécessitent un temps de réflexion et de débat collectifs

En guise de conclusion...



Un puzzle où chaque pièce manquante peut compromettre les changements attendus...

