

# RECHERCHES-ACTIONS

## en protection sociale

### **PARTICIPATION CITOYENNE A LA SECURITE SOCIALE : LES PLATEFORMES COLLABORATIVES CITOYENNES AU SERVICE DES POLITIQUES FAMILIALES ET SOCIALES.**

**Membres du groupe de travail**

**Flavie SALAZAR-LABORIE**

**Sarah ABDOUL**

**Brigitte FRAYRET**

**Christophe LE GUEHENNEC**

**Etienne PEYRAT**

**Directeur de la recherche - action**

**Cyrille BROILLIARD**

**Formation initiale**

## REMERCIEMENTS

Nous tenons à adresser, en premier lieu, tous nos remerciements à notre directeur de recherche-action, Cyrille Broilliard, pour son suivi exigeant et éclairant, sans lequel il aurait été très difficile d'avancer dans la bonne direction.

Nous remercions également l'ensemble des équipes de la CNAF, qui ont pu nous permettre, par la diversité de leur compétence et l'unicité de leur bienveillance, de développer l'ensemble des aspects de la recherche-action.

Le réseau des CAF a aussi été une aide précieuse. Les CAF de la Drôme et de la Loire nous ont permis de déployer notre questionnaire ; la CAF du Gard nous a fait bénéficier de son expertise sur les démarches d'innovation territoriale dans la branche famille. La CAF de l'Isère nous a également permis de partager plusieurs expériences sur notre thématique.

Nous tenons aussi à adresser des remerciements chaleureux à toute l'équipe du projet "Et je choisis de vivre". Le collectif devenu association porte haut les valeurs de la branche famille et s'est révélé un objet d'étude passionnant, d'autant qu'il est en train de révolutionner l'approche du deuil de l'enfant.

Nous remercions également les entrepreneurs sociaux, MM. Stern, Berrebi et Boyer, qui par leur expertise et leur vision des plateformes collaboratives, nous ont permis de mieux appréhender ces enjeux, et de faire le lien avec l'environnement de la branche famille.

Enfin, nous adressons de vifs remerciements à Mme Auvergne, statisticienne à l'EN3S, sans laquelle nous n'aurions pu développer notre questionnaire.

Les développements qui suivent n'engagent que leurs auteurs.

## SOMMAIRE

Remerciements .....	2
Sommaire .....	3
I. Une étude exploratoire du contexte : les allocataires et les plateformes collaboratives, quelles interactions au service des politiques familiales et sociales ? .....	5
A. Un diagnostic pluridimensionnel (cartographie des plateformes, questionnaire à destination des allocataires, retours d'expérience).....	5
1. Une cartographie pour modéliser l'écosystème des plateformes collaboratives dans le champ des politiques familiales et sociales.....	5
2. Un questionnaire à destination des allocataires, pour détecter leurs besoins et potentiels en tant qu'acteurs des plateformes.....	10
3. Une série d'entretiens pour compléter la compréhension de l'environnement institutionnel et technique des plateformes .....	13
B. Le recoupement des enjeux des plateformes numériques collaboratives citoyennes, et des politiques familiales et sociales.....	15
1. Les politiques familiales et sociales, un pan de l'action publique favorable à la participation citoyenne.....	15
2. Le numérique, un mode opératoire de la participation citoyenne à condition d'être inclusif .....	17
3. Les plateformes, une opportunité pour compléter/renouveler l'offre de la branche	18
II. De l'étude d'un projet pilote à l'ébauche d'une doctrine d'intervention : quel positionnement concret pour la branche famille sur le champ des plateformes collaboratives citoyennes ? .....	22
A. Le projet « Et je choisis de vivre » comme déclencheur et laboratoire d'étude .....	22
1. Les ressorts d'un projet visant à transformer l'approche du deuil en France grâce à la mise en place d'une plateforme collaborative .....	22
2. Etude des réponses que peut apporter la branche famille au projet "Et je choisis de vivre" .....	25
B. Eléments généraux d'aide au positionnement de la branche famille .....	27
1. Du projet « Et je choisis de vivre » à une doctrine d'intervention reposant sur plusieurs scénarios.....	27
2. Préconisations à court terme : anticiper l'émergence des plateformes collaboratives citoyennes intervenant dans le champ de la branche famille .....	35
<b>ANNEXES</b> .....	40
<b>RESUME</b> .....	60

Dans son article Quel sera le cœur de métier des CAF du futur, le sociologue Michel BAUER propose que la branche famille se positionne sur une logique d'impact social (scénario « CapImpact »). Il s'agit alors d'envisager la création de valeur par la branche famille au-delà de la mise en œuvre de la réglementation sociale et familiale, et notamment du paiement des prestations.

En écho à cette hypothèse, l'émergence des plateformes collaboratives citoyennes est une opportunité de réfléchir à un positionnement renouvelé de la branche famille. En effet, ces plateformes doivent être appréhendées dès lors qu'elles embrassent le périmètre des politiques sociales et familiales. C'est l'objet même de la Recherche-Action « Participation citoyenne à la Sécurité sociale : les plateformes collaboratives citoyennes au service des politiques familiales et sociales ».

Les plateformes collaboratives, corollaire du déploiement et de la démocratisation du numérique, forment un ensemble vaste et hétérogène. Elles ont pour objet la mise en relation numérique de personnes à la recherche d'informations ou intéressées par l'échange de biens et de services. Les actions ainsi proposées sont à but lucratif, ou non. Qu'il s'agisse de simples forums ou de sites de mise en relation pour échanger des services, qu'elles soient hébergées directement sur Internet ou par le biais de réseaux sociaux, elles recouvrent des réalités multiples.

A cette multiplicité des outils numériques en présence s'ajoute la question de la détection du potentiel « citoyen » et « ascendant » d'une plateforme collaborative. En effet, le degré de spontanéité de l'initiative citoyenne revêt différentes formes, qu'il s'agisse de citoyens « lambdas », ou davantage initiés aux politiques familiales et sociales, et/ou aux plateformes numériques. Qu'il s'agisse également de véritables « communautés » exprimant un besoin précis lié aux enjeux de la branche famille, ou de participation plus individuelles et ponctuelles.

L'appréhension, dans toutes leurs dimensions, de ces plateformes collaboratives citoyennes poursuit comme objectif d'être au service des politiques familiales et sociales, c'est-à-dire de répondre concrètement aux besoins des usagers de la branche famille.

De fait, le positionnement des actions de la branche famille doit tenir compte de l'ensemble de ces modalités. Par essence de nature non-institutionnelle, les plateformes collaboratives citoyennes doivent faire l'objet d'une intervention publique très précisément calibrée. En effet, dans l'intérêt de l'utilisateur, la branche famille ne saurait s'en désintéresser et doit choisir comment les appréhender. Elle dispose pour cela d'une palette d'outil : valorisation, financement, moyens humains, engagement dans la gouvernance, qu'il faudra évaluer.

Si cet aspect prospectif et théorique doit permettre d'établir l'axe « Recherche » du projet, il ne saurait se développer sans trouver un écho dans un projet ancré dans le réel. Ainsi, « Et je choisis de vivre » est un collectif de Valence, dans la Drôme, qui souhaite porter une plateforme collaborative citoyenne de soutien et de relais aux parents victimes du deuil de leur enfant. La CNAF et la CAF de la Drôme souhaitent examiner les possibilités d'un soutien à cette plateforme. L'objectif de l'« Action » est donc d'appliquer le guide méthodologique, la grille d'analyse établie en « Recherche » à la plateforme « Et je choisis de vivre », pour fournir des éléments de réponse aux acteurs de la branche famille concernés. Enfin, il sera possible de proposer des éléments d'approche plus généraux à destination de la CNAF pour appréhender le phénomène des plateformes collaboratives citoyennes.

Quelles sont les possibilités de positionnement de la branche famille par rapport aux plateformes collaboratives citoyennes au vu du contexte général et de l'émergence de projets tels que « Et je choisis de vivre » ?

En synthèse, il s'agira d'analyser le cadre concret qui fonde les interactions entre les allocataires de la branche famille et les plateformes collaboratives (I). Ensuite, le projet « Et je choisis de vivre » permettra d'envisager différentes hypothèses d'intervention de la branche famille, et plus largement, de mener une réflexion sur la doctrine générale que pourrait adopter la branche en la matière (II).

## I. UNE ETUDE EXPLORATOIRE DU CONTEXTE : LES ALLOCATAIRES ET LES PLATEFORMES COLLABORATIVES, QUELLES INTERACTIONS AU SERVICE DES POLITIQUES FAMILIALES ET SOCIALES ?

### A. Un diagnostic pluridimensionnel (cartographie des plateformes, questionnaire à destination des allocataires, retours d'expérience)

#### 1. Une cartographie pour modéliser l'écosystème des plateformes collaboratives dans le champ des politiques familiales et sociales

Nous avons choisi de réaliser une cartographie des plateformes collaboratives existantes dans le champ des politiques familiales et sociales. L'objectif est d'identifier leurs principales caractéristiques pour ensuite déterminer le mode d'intervention le plus pertinent de la branche famille en fonction des thématiques abordées et des besoins ciblés.

##### a. *Un large éventail de plateformes collaboratives s'inscrivant dans le champ des politiques sociales et familiales*

- ▼ L'étude de près de soixante-dix plateformes « spécialisées » sur l'une des thématiques de la branche famille

S'agissant tout d'abord du domaine de la petite enfance, nous avons identifié 10 plateformes, créées pour la plupart d'entre elles durant les cinq dernières années et dont le périmètre d'intervention est en principe national. Elles proposent des services de garde d'enfants (« Garde d'enfants pour tous », « Wekids »), de mise en relation de parents et professionnels de santé spécialisés dans la petite enfance (« Dou doucare », « Kidd'izy »), de mutualisation des déplacements (« Hopways ») ainsi que des forums d'entraide tels que « forum.infobebes.com ».

Ces initiatives proviennent généralement de particuliers qui sont soutenus à la fois par des partenaires publics et privés. Le service rendu suppose dans certains cas une contribution financière des parents dont le montant varie selon le type de plateformes. D'autres sites mettent gratuitement en relation les différents utilisateurs en proposant notamment des échanges de gardes d'enfants (« Parents près de chez vous »).

Les supports utilisés sont quant à eux des sites internet, parfois complétés par un blog et une page Facebook, ou encore des forums.

Ces plateformes s'inscrivent en complément des services rendus par la branche famille tels que le subventionnement de crèches ou encore le site monenfant.fr qui conseille et oriente les parents vers une solution de garde adaptée. La question de la communication de la CNAF sur ces plateformes se pose, pour rendre ces canaux d'échanges plus visibles aux familles. En effet, nous avons constaté lors de nos recherches que les plateformes d'entraide n'étaient pour certaines pas facilement accessibles via les moteurs de recherche classiques.

Concernant le champ de la jeunesse, nous avons identifié 7 plateformes créées entre 2005 et 2018 et dont le périmètre d'intervention est majoritairement local. Elles proposent des conseils personnalisés, un partage d'expériences et de centres d'intérêt entre générations et des articles d'informations. Ces initiatives proviennent de jeunes entrepreneurs, associations, fondations, missions locales et départements.

Les supports utilisés sont souvent des sites internet, des pages Facebook ou Tweeter. De plus, ce sont la plupart du temps des plateformes à but non lucratif. La branche famille pourrait considérer ces plateformes comme une opportunité pour encourager davantage ces initiatives variées dans le champ de la jeunesse.

Pour ce qui est du champ de la parentalité, nous avons identifié 23 plateformes créées majoritairement en 2016 et 2017, dont le périmètre d'intervention est en principe national. Elles proposent des vidéos de e-learning, la consultation d'articles (« aider son enfant.com »), de fiches d'infos, des conseils (« Daddy-cool.fr »), du covoiturage entre parents (« Petit bus ») ou encore des applications pour les parents qui vivent à l'étranger.

Ces initiatives ne proviennent pas seulement de parents mais aussi de jeunes entrepreneurs qui choisissent d'exercer leur activité dans le secteur collaboratif.

De la même manière que dans le champ de la petite enfance, les supports utilisés sont des sites internet, des blogs, pages facebook.

La diversité de ces plateformes s'exprime également quant à leur financement. Certaines d'entre elles proposent gratuitement un échange de services entre parents, tandis que d'autres ont un but lucratif.

L'opportunité pour la branche famille - qui est aujourd'hui investie dans le champ de la parentalité avec des dispositifs tels que les réseaux d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents (REEAP) ou encore le contrat local d'accompagnement scolaire (CLAS) - de soutenir des projets numériques portant sur l'entraide entre parents, permettrait d'enrichir encore ses actions.

Dans le secteur du handicap, nous avons identifié 15 plateformes pour la plupart créées entre 2015 et 2017 et ayant majoritairement une dimension nationale. Elles proposent des services de location de véhicules (« Wheeliz »), ou des logements aménagés pour le quotidien et les vacances (« Handivoyage »), recensent des adresses accessibles (« J'accède »), des vêtements pratiques à enfiler (« Bien à porter »), partagent des expériences (« I wheel share ») et événements, ou encore constituent des plateformes de financement participatif pour les personnes en situation de handicap (« Humaid »).

L'initiative provient généralement d'entrepreneurs eux-mêmes en situation de handicap ou ayant un proche concerné. Le soutien provient de nombreux partenaires publics et privés.

Les supports utilisés sont des sites internet, parfois complétés par un blog / une page Facebook.

L'essor rapide de ces plateformes dans le domaine du handicap en fait un champ d'intervention porteur pour la branche famille, dans un contexte d'articulation complexe avec l'action des Conseils départementaux et de l'Etat.

S'agissant du domaine de l'insertion, nous avons identifié 20 plateformes créées dans les années 2010 et ayant principalement un périmètre d'intervention local.

Elles proposent des services axés sur l'insertion numérique (« Emmaüs connect »), des dispositifs de mise en relation de différentes structures, ainsi que de professionnels et citoyens dans le but de favoriser l'emploi des personnes éloignées du marché du travail. (« Inser'éco 93 », « Clic N job »). Certaines de ces plateformes se concentrent par ailleurs sur l'insertion de publics spécifiques, tels que les personnes en situation de handicap (« Apic's »).

Des associations ou collectivités publiques sont généralement porteuses de ce type de projet et elles disposent du soutien de nombreux partenaires, notamment via des fondations.

Les supports utilisés sont quant à eux très variables et l'accès aux dispositifs d'insertion est en principe gratuit pour les citoyens.

Le cadre d'intervention de la CNAF pourrait s'envisager sur un ciblage des besoins non pourvus par les acteurs publics impliqués dans ce type de projets, pour prolonger leur action.

Enfin, dans le domaine du logement, nous avons trouvé peu de plateformes entrant dans le champ d'intervention direct de la branche famille. Celles que nous avons identifiées proposent la mise en relation de demandeurs et professionnels du logement tels que des bailleurs sociaux (« Monbailleur »), l'information et l'orientation de personnes en situation de précarité vers les organismes adéquats (« Place de la demande »), ainsi que des échanges d'avis ou de conseils. L'initiative provient généralement d'acteurs privés qui proposent un service parfois payant et utilisent des supports numériques variés tels que ceux précités. Le périmètre d'intervention de ces plateformes est national.

#### ▼ Des plateformes "généralistes" : un lien moins ténu avec les politiques familiales

Les recherches sur internet nous ont permis de détecter certaines plateformes non spécifiques aux champs d'intervention de la branche famille, mais qui proposent un ou plusieurs services en lien avec des sujets de politiques familiales et sociales.

C'est ainsi que les forums des sites comme « doctissimo » ou « jeuxvideo.com » proposent aux internautes d'échanger autour de thématiques relevant du domaine d'intervention de la branche famille, à travers des fils de discussions plus ou moins dédiés/structurés.

De manière plus aboutie, la plateforme « yakasaider », réseau citoyen gratuit d'entraide et d'échange de services entre particuliers, propose un ensemble d'échange de services, parmi lesquels le babysitting. La monnaie d'échange est le « temps yakasaider ». Le site s'adresse aux résidents français, belges et aux habitants des principales villes des autres pays francophones. L'échange de ces services ne se fait pas d'un seul utilisateur à un autre, mais entre toute la communauté. On rend service à quelqu'un selon ce qu'on sait ou ce qu'on peut faire, et un autre membre de la communauté rend service selon les besoins.

La plateforme Pwiic, lancée en mars 2017, se déclare comme la première coopérative numérique. Plateforme digitale européenne, elle permet aux acteurs locaux d'échanger des services de pair-à-pair, de consommer des services professionnels, de partager des frais, ou d'échanger, céder, mutualiser des objets, à partir d'une monnaie virtuelle locale et grâce au référencement des compétences de chaque membre et à des fonctionnalités de géolocalisation. Le modèle économique de Pwiic repose sur 3 hypothèses cumulatives : un chiffre d'affaire généré par la vente de crédits Pwiic (aucune commission sur les transactions financières réalisées entre membres) ; un volume d'activité important ; des charges faibles (technologie avancée, gouvernance innovante et frais de marketing limités).

## *b. Les plateformes collaboratives : un objet souple mais complexe à appréhender*

- ▼ Les plateformes collaboratives n'ont pas attendu l'intervention de la branche famille pour se développer

Nos recherches nous ont permis de recenser près de 70 plateformes collaboratives dont le champ d'intervention recoupe, plus ou moins directement, celui de la branche famille. Ces plateformes se sont historiquement développées, de manière autonome et indépendante de l'action de la branche, pour répondre à des besoins non couverts par les propositions institutionnelles. Elles ne bénéficient aujourd'hui d'aucune aide directe de sa part.

Néanmoins, depuis peu, la CNAF est sollicitée par certains porteurs de projet, qui l'interpellent sur un positionnement par rapport à leur projet.

Dès lors, il s'agit, pour la CNAF, d'analyser les intérêts réciproques à l'articulation de ces actions citoyennes et institutionnelles. La CNAF doit-elle considérer que, dans la mesure où des plateformes ont réussi à émerger sans son intervention, il n'est pas nécessaire d'intervenir ? Doit-elle soutenir les projets de plateformes qui la sollicitent ? Ne doit-elle soutenir que ces projets ou également les projets déjà existants ? Et selon quelles modalités ?

- ▼ Plateformes spécialisées vs plateformes généralistes : un défi de positionnement pour la branche famille

Nos recherches nous ont d'abord principalement conduits vers des plateformes spécialisées sur l'un des domaines d'intervention de la branche famille. Nous avons ensuite constaté que certaines de ces plateformes abordent simultanément plusieurs types de thématiques, démontrant l'intérêt d'une approche décloisonnée et transversale, répondant à des situations de vie où se mêlent les problématiques (logement et handicap ; jeunesse et parentalité etc...). Enfin, les plateformes généralistes décrites précédemment témoignent du fait que plusieurs sites collaboratifs abordent une thématique relevant du champ des politiques familiales et sociales, à l'occasion d'un sujet « du quotidien », sans que ces problématiques ne constituent ni le cœur d'activité ni la porte d'entrée. Cela nous amène donc à nous interroger sur le périmètre d'intervention de la branche famille. S'agit-il pour la CNAF d'apporter son soutien à tout type de plateforme ayant un lien avec les politiques sociales, ou préfère-t-elle axer son intervention sur un nombre restreint de plateformes qui s'inscrivent entièrement dans une thématique sociale ?

Au regard des contraintes financières et humaines existantes, l'investissement de la branche famille ne sera pas le même selon les critères fixés pour le choix des plateformes.

- ▼ Des plateformes lucratives et non lucratives : variété de buts, variété de contenus

Les plateformes dans le champ des politiques de la branche famille peuvent être à but lucratif ou non lucratif. Certaines proposent ainsi du contenu payant, à l'instar des contenus vidéos d'aide à la parentalité. D'autres plateformes proposent un contenu gratuit par un système d'échange de services. Ce type de plateforme fonctionne sur un échange concret. D'autres plateformes proposent des informations accessibles à tous, et sont gratuites.

Le contenu est très varié car chaque plateforme entend répondre à un besoin particulier.

Chaque besoin peut être satisfait par un parcours utilisateur spécifique allant d'un simple parcours digital à un échange concret et physique.



Si des plateformes proposent des conseils sur l'aide à la parentalité, d'autres permettent de mettre en lien des baby-sitters ayant une compétence particulière avec des parents tel que Smartsitter.fr.

Ces contenus divers dénotent de la créativité des différents porteurs, mais également de l'existence de besoins non encore satisfaits.

Pour répondre à ces besoins, des supports variés et nombreux existent. Ce sont des vidéos e-learning sur la gestion des situations de crise en parentalité, des articles scientifiques et newsletters, des forums et témoignages écrits, des vidéos d'utilisateurs sur une thématique donnée, des outils de planification ou de gestion du budget, ou bien des applications.

- ▼ La question de l'accès aux plateformes : présumé aisé grâce à internet, mais en pratique limité à certains initiés

Si la recherche internet permet un accès aisé aux plateformes, leur utilisation relève davantage d'un public d'initiés. Leur utilisation requiert une maîtrise des outils numériques et de leur logique. Il faut aussi noter que tous les publics ne disposent pas d'internet.

Certaines plateformes imposent de créer un compte personnel, ce qui peut dissuader les utilisateurs. A contrario, certains supports comme les forums sont plus anciens et ainsi plus connus. Ils représentent donc un type de plateforme courant, à la portée d'un public large.

- ▼ La question de l'initiative des plateformes : l'apanage d'un public très restreint

La création d'une plateforme collaborative reste très limitée à un public restreint. Cette démarche requiert des compétences techniques avancées et une analyse approfondie du besoin existant. Pour ces raisons, tout citoyen n'est pas en mesure de construire un tel outil. De plus, tout individu n'éprouve pas l'envie de répondre à un besoin collectif par lui-même. Cela limite de fait le nombre de créateurs de plateformes possible.

Ces créateurs sont divers : de jeunes entrepreneurs diplômés, des parents ou encore des associations. Ils n'ont pas tous les mêmes ambitions pour ces outils. Ainsi, les entrepreneurs sont surtout intéressés par les bénéfices économiques issus des contenus payants proposés.

Le profil des parents et des associations s'attache plutôt à répondre à des besoins dont ils ont personnellement connaissance. Premiers concernés, ils se sentent d'autant plus légitimes à trouver eux-mêmes une solution optimale.

## **2. Un questionnaire à destination des allocataires, pour détecter leurs besoins et potentiels en tant qu'acteurs des plateformes**

### *a. Un questionnaire équilibré entre la détermination du profil de l'allocataire CAF, et de sa position vis-à-vis des plateformes numériques collaboratives*

- ▼ Objectif : une approche holistique de l'allocataire, par rapport au sujet des plateformes

L'objectif est de mesurer le niveau de connaissance des allocataires sur le sujet des plateformes collaboratives, et de recueillir leurs avis et attentes sur les bénéfices de ces plateformes dans le champ des politiques familiales. L'exploitation du questionnaire doit nous permettre d'apprécier si les plateformes collaboratives sont perçues comme une solution complémentaire et crédible aux prestations et services proposés par les CAF.

- ▼ Structure : une dynamique reposant sur deux parties

Une première partie doit permettre d'élaborer une typologie des répondants, à partir des prestations et aides sociales dont ils bénéficient et de la satisfaction des services fournis. Dans le cas où des prestations ou aides sociales seraient considérées comme insuffisamment adaptées aux besoins, il est demandé de préciser les difficultés rencontrées et à quelles personnes ou institutions, autre que la CAF, les allocataires s'adressent pour trouver une réponse satisfaisante à leurs besoins. La qualité du service est aussi interrogée, en distinguant l'accueil en CAF, par téléphone et par mail.

La deuxième partie du questionnaire interroge les allocataires sur la fréquence à laquelle ils utilisent Internet, leur connaissance de "sites interactifs" (terme privilégié à celui de "plateformes collaboratives", moins populaire) et l'intérêt que ces sites pourraient présenter pour compléter, voire développer, des prestations et aides sociales.

- ▼ Echantillonnage : une large diffusion à 20 000 allocataires par mail, permise par les fichiers des CAF de la Drôme et de la Loire

Les allocataires ciblés de façon aléatoire bénéficient tous de prestations familiales et d'action sociale dans les différents domaines couverts par la politique famille.

En collaboration avec la CNAF, 10 000 allocataires de la CAF de la Loire et 10 000 allocataires de la CAF de la Drôme - soit un échantillon total de 20 000 allocataires - ont été interrogés.

L'enquête a été envoyée, par mail, dans la semaine du 8 octobre, avec une date-limite de réponse fixée au 26 octobre. Une relance a été effectuée automatiquement auprès des allocataires n'ayant fourni aucune réponse une semaine après l'envoi du questionnaire.

- ▼ Intérêt d'une large diffusion : une analyse autant quantitative que qualitative

L'envoi massif de messages par mail invitant les allocataires à remplir un questionnaire (disponible par simple clic) permet de toucher un large public d'allocataires. Il a ainsi ouvert la

perspective d'une interprétation fine des résultats, notamment en fonction des prestations ou aides sociales concernées, voire la définition de profils d'allocataires. Une relance des allocataires non répondants permet d'augmenter le taux de réponse.

Ce questionnaire a aussi bénéficié d'une campagne de communication sur Caf.fr, Twitter et les écrans d'accueil des CAF participantes.

▼ Limites : biais de représentativité, biais de compréhension

- Les allocataires concernés sont ceux des départements de la Loire et de la Drôme. Or, les caractéristiques et les opinions des allocataires de ces départements peuvent être différentes de celles des allocataires sur l'ensemble du territoire ;
- Les allocataires concernés disposent d'une adresse mail : ils peuvent être considérés comme plus initiés que les autres à la culture numérique. Or, « En 2017, 12% de la population âgée de 12 ans et plus, soit près de 7 millions de nos concitoyens, ne se connectent jamais à internet, et autant considèrent qu'internet est trop compliqué à utiliser. »<sup>1</sup> ;
- La passation du questionnaire n'est pas accompagnée, ce qui ne permet pas de disposer d'une assurance quant à la bonne compréhension des questions ;

▼ Valorisation au "Village Sécu" du 29 novembre 2018

Dans l'optique de remédier au biais d'une éventuelle mauvaise compréhension du questionnaire, et de tester l'intégration de notre démarche à l'ensemble des offres numériques, et à la réflexion sur la participation des usagers de la CNAF, nous allons tester le questionnaire sur l'ensemble des publics présents à l'évènement "Une journée à la Sécu".

L'idée sera notamment, grâce à un questionnaire adapté du questionnaire générique utilisé ici, de stimuler la capacité de projection des lycéens en tant que futurs allocataires, susceptibles d'être déjà davantage acculturés à l'usage du numérique.

*b. Principaux enseignements du questionnaire*

Sur les 20 000 questionnaires adressés par tirage aléatoire, 3 295 ont été complétés, soit un taux de réponse très satisfaisant de 16,5%.

- ▼ Typologie des répondants : une population essentiellement féminine, d'une quarantaine d'années, exprimant des besoins non couverts par les CAF.

79% de notre panel est constitué de femmes dont la moyenne d'âge est de 39 ans.

Parmi les prestations perçues, les allocations familiales concernent 41% des répondants. Viennent ensuite les aides au logement (39%). La prime d'activité et l'allocation de rentrée scolaire sont évoquées dans respectivement 23% et 21% des cas.

---

<sup>1</sup> [baromètre du numérique 2017, dossier de presse](#)

Deux tiers des répondants estiment que les actions des CAF ne permettent pas de couvrir tous leurs besoins. Parmi ce groupe, 54% évoquent les difficultés au quotidien, dont financières et 38% des problèmes liés au logement ; 31% concernent les enfants et 10% le handicap.

Près de la moitié des répondants sollicitent famille et amis en cas de difficulté ; les travailleurs sociaux sont évoqués dans 18% des cas. Internet (15%) arrive devant les associations (12%).

- ▼ Les plateformes collaboratives, un outil relativement nouveau, déjà bien connu des allocataires

Parmi une liste de 7 plateformes (AirBnB, Blablacar, Le bon coin, eBay, La ruche qui dit oui, Paru-vendu et Amazon), 96% des répondants ont déjà fréquenté au moins une de ces plateformes, démontrant que cet outil fait partie du quotidien de notre échantillon. Cependant, lorsque nous les interrogeons sur leur utilisation des plateformes, 52 % déclare ne jamais les utiliser et seuls 5% les utilisent très souvent.

- ▼ Des allocataires favorables au développement de plateformes collaboratives au service des politiques familiales

- Un projet plébiscité dans les différents champs d'intervention des CAF

Une majorité assez nette d'allocataires se dit favorable à ce que les CAF développent des plateformes collaboratives. Ce plébiscite concerne d'abord l'insertion (73% d'avis favorables), le logement (72%) et la petite enfance (71%). Relativement moins cités, la parentalité (62%) et le handicap (57%) n'en demeurent pas moins considérés, par plus de la majorité des allocataires, comme des secteurs propices aux plateformes.

Cette image positive est confirmée par les qualificatifs associés à un tel projet : il est jugé fiable, efficace et innovant par deux tiers des répondants. Seulement 10% se déclarent ne pas être en accord avec ces qualificatifs, le reste ne se prononçant pas.

Les limites supposées de plateformes CAF – complexité, intrusion, sélectivité (réservé aux « Geeks ») – sont mêmes réfutées par la moitié des allocataires interrogés, contre un quart qui les estime justifiées.

- Des plateformes CAF pour être mieux informés et vecteur de la participation citoyenne

Pour 77% des allocataires, la première utilité d'une plateforme CAF est de répondre aux questions qu'ils se posent. Ce résultat traduit le fort besoin d'information des allocataires. Il montre aussi que les plateformes constituent un moyen au moins aussi satisfaisant, sinon plus, que l'accueil physique (69% de satisfaits), le téléphone (64%) ou encore le mail (65%).

Par ailleurs, si la motivation première des allocataires interrogés est d'être mieux informés, 44% se disent aussi prêts à témoigner de leur propre expérience, voire, pour un tiers, participer à la conception de plateformes auprès des CAF. Comparé au fait que 82% des répondants déclarent n'être impliqués dans aucune association, une telle proportion apparaît relativement importante : les plateformes constitueraient donc un levier porteur de la participation citoyenne.

Cette opinion favorable à l'égard des plateformes ne repose pas uniquement sur un a priori qui serait positif à l'égard du numérique : pratiquement la totalité des personnes interrogées (96%) disent avoir eu recours, au moins occasionnellement, aux services d'une plateforme. 57% se

connectant même assez souvent, voire très souvent, notamment en réponse aux difficultés du quotidien (dont financières)<sup>2</sup>, d'où l'intérêt pour Le Bon coin (devenu un phénomène mondial).

Parmi les sept plateformes mentionnées dans le questionnaire (Airbnb, Blablacar, le bon coin, Ebay, la ruche qui dit oui, paru vendu et amazon), Le Bon coin est, de loin, la plateforme la plus populaire. Ce résultat fait écho à la « culture du marché de l'occasion » et aux valeurs de l'économie sociale et solidaire.

- Les plateformes, une réponse rapide et peu contraignante aux besoins, valorisant notre rôle de citoyen

En définitive, les plateformes offrent une grande souplesse : elles permettent une réponse simple et rapide à nos besoins (en quelques clics) tout en prenant part à différentes communautés d'intérêts, dans des moments choisis, sans bouger de chez soi.

Toutefois, si un tel plébiscite est une condition nécessaire à un investissement de la branche en faveur des plateformes collaboratives, cette condition ne saurait être suffisante comme en témoignent les entretiens réalisés et retranscrits dans la partie suivante.

### **3. Une série d'entretiens pour compléter la compréhension de l'environnement institutionnel et technique des plateformes**

#### *a. La CNAF et l'innovation sociale numérique comme levier de participation citoyenne*

Une démarche prospective est initiée en 2014 par la CNAF sur les enjeux d'«innovation sociale numérique », et se traduit en 2015 par la création d'une mission innovation, incarnée en 2016 par le CafLab. Cette mission est à l'origine d'une plateforme participative incluant l'utilisateur dans la conception du service via le numérique. Pour les usagers, ce nouveau service crée de la valeur car il permet une participation active à l'élaboration de l'offre qui leur est destinée ; pour l'organisme, la création de valeur réside à la fois dans une meilleure prise en compte des attentes de ses usagers et dans la mise en avant de logiques de transparence et d'ouverture du service à la société civile.

La « limite » de cette démarche est que les usagers n'impulsent pas directement les politiques sociales et ne s'expriment que sur des dispositifs préalablement définis par la CNAF.

Dès lors, la branche famille s'interroge sur la manière d'impliquer davantage les citoyens dans le cadre de démarches encore plus ascendantes, où l'initiative reviendrait complètement au citoyen.

La nouvelle technologie des plateformes collaboratives complète ces réflexions et dans ce cadre, notre recherche-action vise à articuler les réflexions relatives à la démarche innovation et aux plateformes collaboratives citoyennes.

---

<sup>2</sup> Pour deux tiers des répondants, l'ensemble de ces actions – prestations et aides sociales – ne permettent pas de couvrir tous leurs besoins. Parmi ce groupe, 54% évoquent les difficultés au quotidien, dont financières.

*b. L'amorce d'une réflexion sur les plateformes collaboratives par les associations nationales*

Les associations nationales s'intéressent au sujet des plateformes collaboratives. Toutefois, si elles y recourent, c'est qu'elles y sont contraintes. Elles doivent composer avec l'émergence des nouvelles technologies, qui permettront d'accompagner au mieux les usagers dans l'apprentissage de l'outil numérique, vers l'échange de bonnes pratiques, ou encore vers un meilleur accès aux droits.

Les têtes de réseaux des associations nationales les plus avancées dans l'exploitation des plateformes collaboratives concernent surtout le champ de la jeunesse. De plus, les plateformes sont souvent développées par les associations nationales à partir d'expériences locales.

Les associations peuvent rencontrer des difficultés lors de l'exploitation des plateformes. Leur création et leur développement nécessitent des prestataires extérieurs (développeurs...). L'installation des plateformes peut aussi prendre du temps : le temps de recensement des besoins, du testing et d'utilisation réelle des usagers, sans oublier les ajustements ultérieurs.

Les associations ont saisi les limites de ces outils. L'offre numérique est conçue pour être une offre complémentaire et non substitutive à l'offre physique, qui reste justifiée dans certains cas (les situations de plus grande fragilité ou de précarité sociale). L'expérimentation des « tiers lieux » par les associations comme Familles rurales permet en particulier de sauvegarder les relations humaines réelles tout en revêtant un caractère novateur. Le plus souvent, elles s'affichent aussi comme des réfractaires au « tout numérique ».

*c. Les témoignages de trois porteurs de plateformes pour identifier des facteurs de succès et d'échec des plateformes collaboratives citoyennes*

Trois porteurs de plateformes ont été interrogés entre juin et septembre 2018.

▼ Les conditions du succès : assise financière, simplicité et réponse au besoin

L'existence d'une assise financière solide constitue un prérequis incontournable pour faire face aux frais de développement et de fonctionnement d'une plateforme. Le crowdfunding constitue aujourd'hui une méthode efficace et plébiscitée pour rassembler des fonds, même si la pérennité de ce mode de financement peut poser question.

Le succès d'une plateforme réside ensuite dans sa capacité à identifier et répondre à un besoin, en étant à l'écoute des internautes et en organisant simplement l'information.

- Avant que le site Internet de la Mairie de Paris ne fasse davantage de place à une logique collaborative, sur plus de 22 000 pages web, seule une page donnait la parole aux parisiens. Un citoyen s'adressant alors à la mairie devait choisir parmi un grand nombre d'interlocuteurs, sans avoir la certitude de faire le bon choix.

La logique collaborative met directement en relation des individus, offrant un espace d'échange entre pairs de ressources de différentes natures (logements, véhicules, temps...). Ces individus ou pairs sont consommateurs et producteurs. Pour remplir cette fonction collaborative, une plateforme doit être en mesure de fédérer suffisamment d'internautes et pouvoir ainsi mettre en relation rapidement les demandes et les offres formulées.

Afin d'assurer sa pérennité, une plateforme doit aussi animer la communauté, notamment en proposant des services qui garantissent la sécurité des échanges.

Parmi les compétences nécessaires, les personnes ayant suivi une formation en marketing disposent des outils pour recueillir et identifier les besoins et proposer une réponse structurée, reposant sur la définition d'une typologie de consommateurs ou d'utilisateurs. Quant aux compétences techniques, l'enjeu consiste, pour les porteurs de projet, à disposer en interne de ressources dédiées ou mobiliser les bons prestataires pour développer des supports adaptés. En résumé, l'adoption d'une démarche entrepreneuriale semble constituer l'élément déterminant du succès d'une plateforme collaborative.

▼ L'analyse des échecs : un modèle économique à trouver, une ergonomie à soigner

Pour être rentables, les plateformes collaboratives nécessitent de générer un important trafic.

Pour y parvenir, il faut disposer de subventions ou pouvoir mobiliser des capitaux sur le long terme. Airbnb ou Nextdoor ont longtemps été déficitaires. Or, en France, la recherche d'un retour sur investissement trop rapide serait une des raisons majeures d'échec.

Les indicateurs à privilégier ne seraient donc pas financiers, mais la satisfaction des clients : visites par jour, qualité des données partagées, fidélité des utilisateurs, recommandations...

Une deuxième source d'échecs serait liée aux coûts de fonctionnement, élevés. La majeure partie des fonctions d'une plateforme collaborative doit pouvoir être automatisée. Dans le cas contraire, la plateforme collaborative présenterait un défaut de conception. Pour Airbnb, une critique récurrente était que les locataires avaient trop tendance à déranger le voisinage (fêtes...). Or il est maintenant possible en un seul clic de dire si le loueur interdit les fêtes.

Une troisième source d'échec peut venir du manque d'ergonomie, qui ne permettrait pas aux utilisateurs de comprendre et d'utiliser rapidement les fonctionnalités offertes.

L'ensemble du diagnostic confirme donc l'émergence des plateformes collaboratives citoyennes. Il s'agit maintenant de démontrer en quoi il s'agit d'un objet d'étude et d'action pour les politiques familiales et sociales.

## **B. Le recoupement des enjeux des plateformes numériques collaboratives citoyennes, et des politiques familiales et sociales**

### **1. Les politiques familiales et sociales, un pan de l'action publique favorable à la participation citoyenne**

La question de la participation citoyenne aux négociations et aux débats publics, ainsi qu'aux processus d'expertise et de décision, est au cœur des mutations qu'a connues l'action publique depuis trois décennies. Dans nos démocraties représentatives traditionnelles, l'action publique est surtout perçue comme le produit d'une élite politico-administrative. Le citoyen ordinaire n'exercerait qu'un rôle marginal, celui d'électeur.

Après une tendance à l'affaiblissement de la participation citoyenne qui s'est traduite, dans les années 1990 par une montée de l'abstentionnisme et un recul des formes classiques d'engagement, le droit de la participation citoyenne devient un enjeu pour les pouvoirs publics, en quête d'une nouvelle légitimité.

La récente multiplication des pratiques de participation et la consécration sur le plan politique et juridique de la norme participative attestent d'une évolution de notre démocratie et de nos modes d'action publique : une démocratie participative compléterait la démocratie représentative.

Dans ce contexte, l'émergence de plateformes collaboratives, en invitant les citoyens à participer à l'échange d'informations, de biens et services via des supports numériques constitue un nouveau vecteur de participation citoyenne, qui nous conduirait vers une démocratie interactive.

Dans le domaine des politiques sociales, il convient de nuancer l'idée selon laquelle la politique familiale serait strictement descendante et n'inclurait pas les citoyens dans le processus de définition et d'application des politiques sociales.

En effet, la branche famille a, de longue date, défini un cadre d'intervention à l'intérieur duquel elle impulse et met en œuvre des dispositifs qui requièrent la participation directe des usagers ou celle de différents partenaires tels que des collectivités ou encore des associations, qui portent la voix de leurs ressortissants ou adhérents. C'est particulièrement le cas :

- en matière d'action sociale collective, avec l'élaboration de diagnostics et de schémas d'intervention territoriaux / partenariaux (schéma départemental de services aux familles, schémas directeur de l'animation de la vie sociale, conventions territoriales globales...);
- en matière d'animation de la vie sociale, où la démarche participative des usagers/habitants est un élément fondamental de l'agrément des centres sociaux. La participation des usagers à la définition du projet social et à sa mise en œuvre fonde la plus-value et la spécificité de ces structures, qui reconnaissent l'expertise d'usage de la population, et y voient un levier pour contribuer à une meilleure adéquation et efficacité de l'action publique ;
- ou en matière de travail social, où la participation et l'implication des allocataires font partie intégrante de la méthode de travail, et constituent une des conditions de réussite de l'intervention. C'est ainsi que les travailleurs sociaux associent systématiquement les allocataires à la définition, à la construction et à la mise en œuvre de leur projet de vie.

Dans ce contexte, les plateformes collaboratives constituent avant tout un support complémentaire et novateur aux démarches participatives actuelles de la CNAF, dans son champ d'intervention.

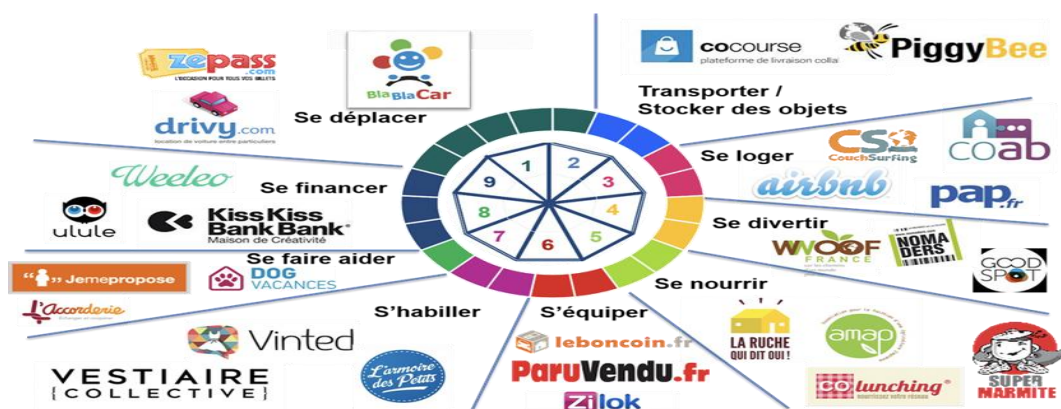
Mais dès lors que le champ de notre étude ne concerne pas celui des plateformes collaboratives au sens large, mais se concentre sur celui des plateformes collaboratives « citoyennes », nous devons nous interroger sur la nature de la participation recherchée par la branche famille. S'agit-il de simple participation citoyenne à une plateforme collaborative qui est par ailleurs d'origine institutionnelle ou privée, ou nous référons nous à un degré de participation beaucoup plus élevé : celui de l'initiative citoyenne ?

L'étude réalisée permet de poser les constats suivants :

- Il est difficile de mesurer l'ampleur du phénomène d'initiative citoyenne car les plateformes ne détaillent pas souvent leurs origines de création et leurs modalités de fonctionnement.
- En général, nous nous trouvons davantage face à un phénomène de participation citoyenne à des plateformes collaboratives, qu'à une dynamique d'initiative citoyenne. Et lorsqu'il s'agit d'une initiative citoyenne, il ne s'agit généralement pas de citoyens lambda, mais plutôt de « stakeholders ».
- La proximité géographique semble constituer le point de convergence entre les valeurs qui sous-tendent les politiques de solidarité et celles de l'économie collaborative.



## 2. Le numérique, un mode opératoire de la participation citoyenne à condition d'être inclusif



Extrait du rapport du Pôle interministériel de Prospective et d'Anticipation des Mutations économiques (Pipame), [« Enjeux et perspectives de la consommation collaborative », juin 2015](#)

Les plateformes collaboratives proposent des solutions numériques, permettant l'offre, l'échange ou l'utilisation d'informations, biens et services entre particuliers. Leur croissance est récente et rapide : En Europe, 90 % des plateformes auraient été créées après 2000 et 65 % depuis 2010<sup>3</sup>.

Elles se sont d'abord développées dans le commerce de biens et de services et concernent aujourd'hui de nombreux secteurs économiques comme l'illustre le graphique ci-dessus.

Ce phénomène serait même davantage marqué en France où :

- sur les 276 plateformes<sup>4</sup>, les 3/4 ont été créées après 2009 ;
- le taux de pénétration est le plus élevé d'Europe : 36 % des français utilisent les plateformes contre 20 % en Allemagne, 19 % en Espagne, 8 % au Royaume-Uni<sup>5</sup>.

Ce développement rapide repose sur des innovations technologiques récentes<sup>6</sup> : si 2/3 des français disposent d'un smartphone, ils n'étaient que 17 % en 2011. Aujourd'hui, 3,2 milliards de personnes (la moitié de la population mondiale), a accès au haut débit (85 % des français), contre 1 milliard en 2005 et 35 millions en 1995.

Le développement des startups a aussi permis l'écriture d'algorithmes et la diffusion d'applications utilisées pour fixer des prix, anticiper la demande ou proposer des solutions de paiement en ligne sécurisés ; autant d'éléments nécessaires au bon fonctionnement d'une place de marché numérique.

Si ces développements contribuent à l'essor des plateformes, la fracture numérique reste une réalité : 7 millions de français ne se sont jamais connectés à Internet en 2017<sup>7</sup>.

Par ailleurs, comme l'ont souligné les créateurs de plateformes, il s'agit d'une démarche entrepreneuriale, nécessitant une prise de risque et la capacité à mobiliser des moyens, en particulier techniques et financiers (voir encadré ci-dessous).

<sup>3</sup> Kathleen Stokes, Emma Clarence, Lauren Anderson, April Rinne, Making sense of the UK collaborative economy, September 2014

<sup>4</sup> selon l'étude Pipame, citée précédemment

<sup>5</sup> étude du parlement européen, « le poids de l'économie du partage dans l'Union européenne », mai 2017

<sup>6</sup> rapport IGAS, « Les plateformes collaboratives, l'emploi et la protection sociale », 2015

<sup>7</sup> étude Credoc – Arcep, « baromètre du numérique », novembre 2017

### **Estimation du coût de développement d'une plateforme collaborative**

Supposons qu'un citoyen lambda se lance dans le développement d'une plateforme collaborative. Ne disposant pas de ressources financières suffisantes, quel est le montant des fonds qu'il devra emprunter ?

La question du montage financier (capital risque, crowdfunding, emprunt bancaire classique) n'est pas traitée ici.

1<sup>er</sup> cas de figure : le citoyen lambda dispose de quelques compétences techniques et souhaite les mettre à profit pour développer sa plateforme collaborative. Pour autant, il ne pourra pas faire l'économie d'un « responsive designer » pour travailler l'ergonomie du site (2 000 à 5 000€, la première année). Il devra aussi recourir aux services d'un développeur. Administrateur du site, le développeur met en œuvre le cahier des charges. Il alerte aussi sur les risques de certaines fonctionnalités, proposant des solutions alternatives. Compte tenu du coût important – 50 000 € par an pour un développeur junior – il est possible de limiter la prestation d'un développeur à 3 mois dans l'année.

Le référencement est un autre poste technique relativement coûteux, qui ne peut être négligé (au minimum 12 000 € par an). Les différents postes de dépenses sont détaillés en annexe.

En distinguant une hypothèse basse et une hypothèse haute, nous parvenons à une fourchette comprise entre 150 000 et 350 000 €.

Ce premier cas de figure, élaboré à partir d'informations collectées sur Internet<sup>[1]</sup> et discuté avec deux porteurs de projets, présente des limites : les sommes consacrées au référencement et à la communication sont relativement faibles, faisant courir le risque de ne pas réunir une communauté suffisante pour garantir la pérennité de la plateforme. Et notre citoyen lambda n'est pas rémunéré pour son activité. C'est pourquoi nous envisageons un deuxième cas de figure.

2<sup>ème</sup> cas de figure : le citoyen lambda recourt aux services d'une entreprise spécialisée dans la conception de sites Internet.

Il lui en coûtera entre 50 000 et 100 000 € sur 3 ans. Si nous déduisons ces montants des sommes minimum et maximum établies précédemment (150 000 et 350 000 €) alors, notre citoyen lambda pourra consacrer entre 100 000 et 250 000 € à la communication et à sa rémunération (environ 45 000, à raison d'un smic net à temps complet).

[\[1\] Voir notamment l'article publié dans le journal Capital, publié en décembre 2013 et intitulé « Les coûts et dépenses à prévoir avant de se lancer dans le web »](#)

### **3. Les plateformes, une opportunité pour compléter et renouveler l'offre de la branche**

Les plateformes collaboratives n'ont pas attendu l'intervention de la branche famille pour se développer, y compris sur des champs relevant directement de son périmètre. Néanmoins, dans un contexte où leur développement est aujourd'hui en forte croissance, et où certaines d'entre elles la sollicitent, la branche doit mener une réflexion sur l'articulation entre cette offre privée et sa propre proposition de services : il s'agit d'organiser la complémentarité et/ou d'assumer la supplétabilité entre ces différentes offres.

a. *Le bilan avantages/inconvénients d'un non-positionnement pur et simple fait ressortir la nécessité pour la branche famille de bâtir une stratégie générale d'intervention*

Forces / opportunités	Faiblesses / menaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En n'investissant pas les plateformes collaboratives, la branche famille économise des ressources dans un contexte sous contrainte financière forte de rendus de postes et d'attentes d'adaptation de son SI, en réponse à des évolutions réglementaires fréquentes (par exemple dans le domaine des aides au logement en 2019).</li> <li>• Respecter une égalité formelle de traitement sur l'ensemble du territoire, plutôt que de soutenir une diversification de l'offre au risque de privilégier certains territoires et/ou populations.</li> <li>• En se concentrant sur son cœur de métier – versement des prestations à la bonne date et conformément à la réglementation et prise en charge des publics les plus en difficulté – la branche famille privilégie une stratégie de réduction de coûts.</li> <li>• Pas d'interventionnisme sur des champs où la branche famille n'est pas forcément légitime à intervenir car relevant de la sphère privée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renoncer à un canal d'informations sur les habitudes de vie / usages des clients, ces informations pouvant contribuer à simplifier la réglementation et concevoir de nouvelles offres utiles en termes de parcours de vie.</li> <li>• Renoncer à un dispositif de conseils, d'accompagnement, de prévention qui répond à des usages de + en + fréquents.</li> <li>• Laisser se développer des concurrents publics/privés capables de proposer des offres davantage personnalisées en mobilisant des ressources moins coûteuses.</li> <li>• Face à cette concurrence nouvelle, risquer de ne plus être reconnu comme un interlocuteur privilégié avec le risque d'un recul en termes d'ingénierie sociale et de cantonnement à la seule mise en œuvre de politiques sociales.</li> <li>• Risquer de ne pas voir se développer de plateforme du fait de la complexité technique et financière.</li> </ul>

b. *Bénéficiaire du potentiel du numérique pour faire émerger des politiques et favoriser l'accès aux droits et services en décuplant son rayonnement d'action*

Les outils numériques tels que les plateformes représentent un espace de libre-échange et de propositions inédit pour les allocataires. S'ils en ont les compétences, ils peuvent eux-mêmes créer ce type d'outils favorisant la rencontre et le partage de points de vue entre un grand nombre d'allocataires dans le champ de la politique familiale et d'action sociale.

Concernés directement et personnellement par ces dispositifs, ils deviennent réellement acteurs dans la définition des priorités de la branche famille grâce à ces outils.

Si l'usage des plateformes collaboratives n'est pas encore l'affaire de tous, il reste que le nombre d'utilisateurs semble croître depuis quelques années, la France figurant parmi les champions d'Europe du collaboratif<sup>8</sup> (avec 36% d'utilisateurs, contre 19% en Espagne ou 8% au Royaume-Uni). Ces environnements numériques permettent de favoriser l'accès aux droits et aux services proposés par la branche famille en constituant un autre canal à la fois moderne et avant-gardiste.

<sup>8</sup> <http://www.europarl.europa.eu/news/fr/headlines/economy/20170428STO72971/infographie-le-poids-de-l-economie-du-partage-dans-l-union-europeenne>

Par conséquent, les plateformes numériques peuvent représenter une opportunité politique en mobilisant à nouveau les allocataires dans la co-construction des politiques familiales et sociales.

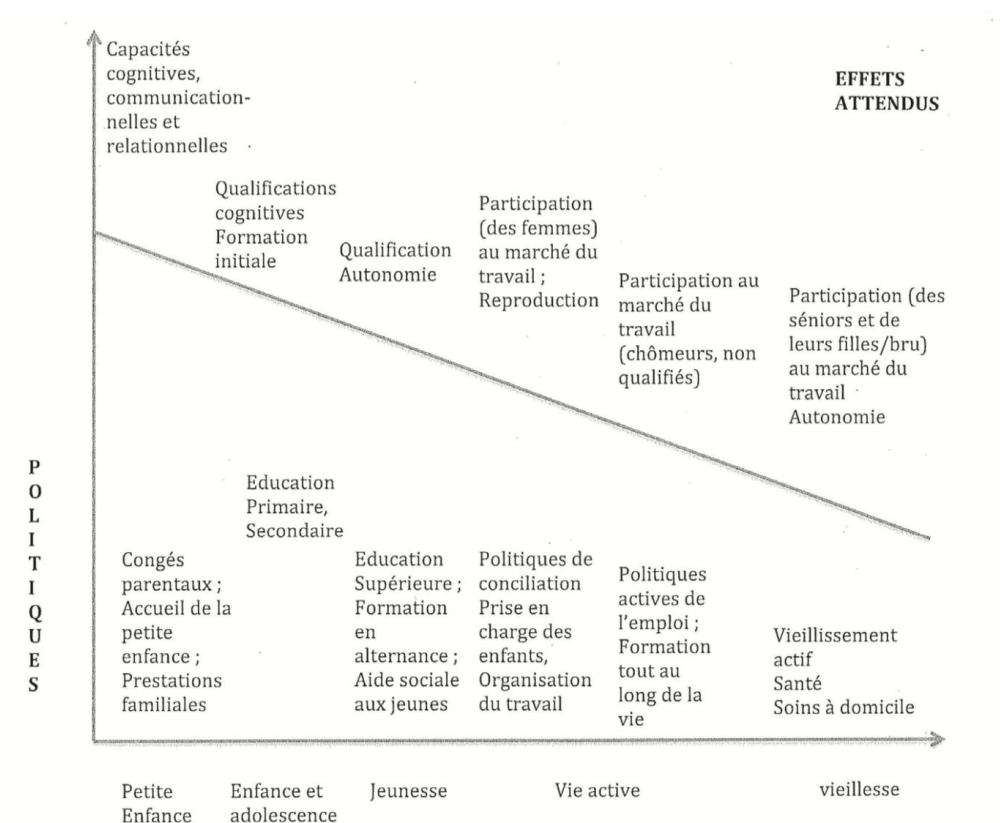
### c. Compléter l'offre institutionnelle insuffisante par une offre citoyenne

L'enquête réalisée révèle que deux tiers des répondants estiment que les actions des CAF ne permettent pas de couvrir tous leurs besoins. A la faveur de la démocratisation progressive des NTIC, il est donc logique qu'une offre de service émerge à travers les plateformes collaboratives. Il s'agit, pour des particuliers, d'apporter des solutions à leurs problématiques quotidiennes, solutions que n'apporte pas la branche famille.

Ce renforcement de la participation citoyenne dans la construction des politiques familiales et sociales interroge cependant quant à ses modalités de mise en œuvre. En effet, il s'agit de déterminer le degré d'autonomie des usagers et en parallèle la place de la branche famille dans ce nouveau schéma. On peut se demander quel serait son niveau d'intervention pour encourager et accompagner ces initiatives.

### d. Investissement social

L'investissement social traduit le fait qu'une action publique préventive et anticipatrice permet d'éviter certaines dépenses sociales futures :



Source : [Étude du Conseil économique, social et environnemental, rapporteur Bruno Palier « La stratégie d'investissement social », janvier 2014, page 23](#)

Ce graphique montre que les politiques en faveur de la petite enfance (congrés parentaux, accueil de la petite enfance, prestations familiales) permettent d'accroître les capacités cognitives, communicationnelles et relationnelles. Si l'investissement social a un impact d'autant plus important qu'il intervient aux âges les plus jeunes de la vie (pente décroissante de la droite sur le graphique), la mesure réelle de cet impact reste difficile à chiffrer précisément.

Dans le cadre de cette étude, on peut raisonnablement estimer que les plateformes collaboratives contribuent à accroître l'impact de l'investissement social des politiques familiales en décuplant les capacités d'action et d'influence de la branche famille. Elles donnent de la visibilité à l'action, et touchent peut être de nouveaux types de publics.

En outre, leur caractère virtuel et dématérialisé réduit les contraintes géographiques, voire temporelles : tout allocataire qui dispose d'un accès cognitif et technique à internet (et cela reste un détail d'importance) peut à tout moment, et de n'importe où, accéder à une information ou à un service.

Il accède de plus à des informations ou services qui ne sont pas seulement délivrés par la branche famille, mais par tout « pair » compétent, ce qui multiplie le volume de « services » disponibles.

En termes qualitatifs également, les services offerts peuvent être des services plus « souples » ou plus ponctuels et surtout de grande proximité et donc plus faciles d'accès que les services institutionnels proposés par la CAF, ce qui peut correspondre à un type d'attente.

De plus, il apparaît que les plateformes constituent un potentiel canal de contact pertinent, en complément des canaux de contacts traditionnels que sont l'accueil physique ou téléphonique, voire mail. 80% des allocataires qui ont répondu au questionnaire ont affirmé qu'ils utiliseraient la plateforme pour contacter un professionnel de la CAF.

Par ailleurs, non seulement les plateformes servent les allocataires qui trouvent une réponse à leurs besoins non couverts, mais elles sont également un vecteur de dynamisation de la participation citoyenne. Des allocataires qui se mobilisent pour apporter des réponses à leurs pairs se sentent valorisés dans cette démarche et peuvent éprouver un sentiment d'utilité sociale qui sera bénéfique dans la suite de leur parcours (notion d'empowerment), tout en notant que l'effet individuel est doublé d'un effet collectif. Cette dynamique semble enfin être favorable à l'emploi de proximité et à l'économie locale des territoires.

L'État, les caisses nationales et locales des différentes branches de la protection sociale pourraient donc contribuer à faciliter le développement de ces plateformes de différentes manières : ouverture des données publiques, développement de filières de formations technologiques, réglementation en faveur du financement de plateformes collaboratives et de l'encadrement des nouvelles formes d'emploi, etc. Ces interventions devraient être précédées d'une évaluation qui permettrait d'apprécier l'opportunité d'un soutien et de préciser les modalités de l'intervention. Pour la branche famille, différents scénarios d'intervention sont étudiés dans la seconde partie du rapport.

## II. DE L'ETUDE D'UN PROJET PILOTE A L'EBAUCHE D'UNE DOCTRINE D'INTERVENTION : QUEL POSITIONNEMENT CONCRET POUR LA BRANCHE FAMILLE SUR LE CHAMP DES PLATEFORMES COLLABORATIVES CITOYENNES ?

### A. Le projet « Et je choisis de vivre » comme déclencheur et laboratoire d'étude

#### 1. Les ressorts d'un projet visant à transformer l'approche du deuil en France grâce à la mise en place d'une plateforme collaborative

##### a. Une plateforme collaborative pour structurer l'approche du deuil en France

###### ▼ *Le deuil, un sujet de société difficile à aborder*

4 familles sur 10 sont concernées par le deuil et partagent souvent le constat que mis à part la cérémonie de l'enterrement, notre société offre peu de cadres culturels auxquels se référer. A la fois enjeu sociétal et sujet très intime, le deuil est difficile à aborder et à accompagner.

La branche famille, dans sa mission de prévention des facteurs de vulnérabilité, fait de la perte d'un enfant un critère d'accompagnement social. Les familles se voient mettre à disposition un travailleur social. Différentes limites méritent néanmoins d'être soulignées quant à ce dispositif :

- Il s'agit d'une réponse institutionnelle qui peut ne pas convenir à tous les publics ;
- Ce socle de travail social n'est pas mis en œuvre sur tous les territoires ;
- Un accompagnement de 2 à 6 mois, sans qu'un dispositif plus pérenne ne soit prévu ;
- Il ne concerne que la perte d'un enfant et d'un conjoint, et pas les autres types de deuil ;
- Cet accompagnement ne concerne pas de manière systématique les ressortissants des autres régimes (dans le projet étudié, les parents endeuillés relèvent de la MSA).

A côté des actions de la branche famille, un tissu associatif a pu se développer localement. :

- « Vivre son deuil » sur 16 territoires en France. Ces associations sont coordonnées par une fédération européenne, qui a aussi développé un site d'infos pratiques ;
- « Jonathan Pierres Vivantes », sur le deuil d'un enfant, assure 71 permanences et organise des rencontres, des formations, des conférences débats ;
- « Apprivoiser l'absence » sur le deuil d'un enfant, implantée à Paris, Vannes, Marseille et Grenoble a développé, en plus des rencontres locales, une page Facebook qui permet à la communauté d'échanger (les échanges sont animés par des frères et sœurs endeuillés).

Mais l'investissement associatif présente également des limites :

- Les victimes de deuil doivent elles-mêmes faire la démarche d'identifier une association ;
- Le tissu associatif ne couvre pas tout le territoire ;
- Il n'existe aucune coordination globale entre les différentes associations ;
- L'articulation entre l'action associative et l'action institutionnelle n'est pas pensée.



- ▼ Un projet de plateforme collaborative pour renouveler l'approche du deuil : « Mieux traverser le deuil.fr ».

À la suite du décès de son enfant, une mère décide de marcher à la rencontre de parents endeuillés dans la Drôme. Face au constat du manque de structuration de la réponse au deuil, émerge alors une réflexion au sein du collectif « Et je choisis de vivre ».

Ce collectif va décider de porter un projet de documentaire retraçant la marche de la mère endeuillée dans la Drôme en 2017 et 2018, projet qui sera financé par appel aux dons sur Internet (*crowdfunding*) (sortie en salle pour mars 2019).

C'est le point de départ d'un projet plus large au cœur duquel se trouve le développement d'une plateforme collaborative, « Mieux traverser le deuil.fr », offrant un accès à des informations et des possibilités d'échange au public concerné dès mars 2019, à travers un panel d'outils :

- Articles de presse et scientifiques, documentaires (dont « Et je choisis de vivre »).
- Tutoriels sous forme de vidéos courtes (3 mn environ), webinaires.
- Lien vers une ligne téléphonique d'écoute (numéro vert) et des plateformes locales.
- Échanges entre pairs sous forme de forums, de Tchat.
- Carte interactive pour localiser les initiatives et personnes investies près de chez soi.
- Possibilité de faire un don.

Une démarche d'articulation entre les différents acteurs devrait ensuite favoriser une approche globale du sujet. L'association a œuvré à la constitution d'un réseau de relations avec les personnalités et donateurs du film, des psychologues et médecins, les associations et les professionnels du deuil (funéraire, médical...).

La question du partenariat institutionnel avec la branche famille autour du sujet porte un double enjeu : visibilité et légitimité, d'une part : faire bénéficier le projet de l'image de marque de la branche famille. Financier, d'autre part : doter le projet d'une assise solide à travers une participation financière de la branche famille. Nous utiliserons ce projet comme laboratoire d'analyse pour poser des hypothèses de positionnement de la branche famille sur le champ des plateformes collaboratives.

#### *b. Les caractéristiques du porteur de projet*

- ▼ La viabilité du porteur de projet

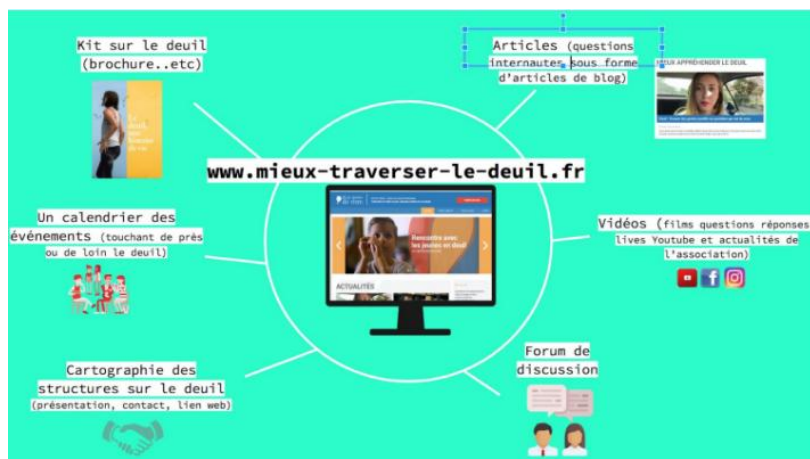
L'équipe s'est formée en collectif, puis en association pour les démarches de partenariat. Elle se compose de 4 membres (une chef de projet/réalisateur, un chargé de mission relation pour les ciné/débat, un community manager et un responsable ligne éditoriale), et s'appuie sur des prestataires (chef de mission en charge du déploiement de l'ensemble des outils de communication, webdesigner/développeur/rédacteur web, société de réalisation des films). Le financement partenarial recherché permet de présenter un budget prévisionnel à l'équilibre :

	Besoin de financement	Financements	
2ème semestre 2018-2019		CNAF	50 000 €
		FUNECAP	50 000 €
		SAUVEGARDE ENFANCE 26	4 000 €
	104 000 €		104 000 €
1er semestre 2019-2020		CNAF	50 000 €
		FUNECAP	50 000 €
		SAUVEGARDE ENFANCE 26	4 000 €
		Klub Terre	12 100 €
	116 100 €		116 100 €
2ème semestre 2019-2020		CNAF	50 000 €
		FUNECAP	50 000 €
		SAUVEGARDE ENFANCE 26	4 000 €
		Klub Terre	12 100 €
		OCIRP	7 600 €
	123 700 €		123 700 €

▼ Une offre de service étoffée, structurée autour du projet de plateforme collaborative

La plateforme nationale “Mieux traverser le deuil” est un site web multicanal, dont l’arborescence est organisée autour de 6 services : kit pédagogique sur le deuil, blog répondant à des questions d’internautes, calendrier des évènements par zone géographique, vidéos grand public, forum de discussion, cartographie des structures sur le deuil.

Un prototypage d’interface a été réalisé :



Le fonctionnement de la plateforme se veut inclusif et évolutif. Les suggestions des internautes seront prises en compte ; l’arborescence pourra évoluer en fonction des retours utilisateurs.

Autour de cette plateforme nationale, doit se structurer un dispositif d’actions locales. La CAF de la Drôme propose une déclinaison à titre expérimental d’actions locales, qui articulent l’offre de service de travail social (fait générateur : décès d’un enfant) ; des réponses complémentaires partenariales ; et un programme de formations.



L'ambition du projet est de contribuer, notamment par la mise en place d'une plateforme collaborative, à la transformation de l'approche du deuil en France. Ce faisant, il questionne la place et le rôle de la branche famille, qui a été approchée par les initiateurs du projet, en quête de partenaires légitimes.

## **2. Etude des réponses que peut apporter la branche famille au projet "Et je choisis de vivre"**

### *a. La question de l'opportunité du projet*

#### ▼ Un projet à forte valeur ajoutée

- Le projet entre dans le champ des politiques familiales. Dans un contexte budgétaire contraint, notamment sur le champ de l'action sociale, la branche famille doit être d'autant plus vigilante à ce que le financement de projets soit ciblé sur le cœur de ses compétences. Le projet "Et je choisis de vivre" répond à cette attente puisque le deuil de l'enfant, évènement particulièrement fragilisant inscrit comme un fait générateur du socle national du travail social, implique pour la famille de recevoir selon ses besoins le soutien du service public.

- Le projet est prioritaire. S'il fallait que la branche famille hiérarchise ses thématiques d'intervention, la question du deuil de l'enfant, par son caractère à la fois exceptionnel et dramatique, émergerait. Dans la mesure où il s'agit d'un sujet sensible, pouvoir appuyer une initiative émanant des personnes concernées est une vraie opportunité. Néanmoins, le deuil reste une thématique assez marginale tant en termes financiers, qu'en nombre d'interventions. Dans ce contexte, c'est aussi la forte volonté et l'engagement des porteurs de projet qui, en entrant en résonance avec les valeurs de l'institution, ont favorisé la priorisation de ce sujet.

-Il s'agit d'un projet d'investissement social. A première vue, la notion d'investissement social peut apparaître comme moins prégnante que lorsque la branche famille soutien des politiques socio-économiques de maintien du niveau de revenu ou de conciliation de vie professionnelle et de vie familiale, dans un objectif d'employabilité. Toutefois, la plateforme du projet "Et je choisis de vivre" contribue activement à la création d'une communauté solidaire et informée de parents endeuillés, permettant de développer les capacités de résilience et de rebond, qui seront à l'avenir des éléments déterminants de la cohésion sociale à laquelle participent, comme chaque famille, les familles endeuillées. A noter également que l'absence de gestion du deuil entraîne d'autres carences, d'ordre psychologique, physique (santé, sommeil) et social (isolement...).

#### ▼ Enjeux pour la branche famille de soutenir "Et je choisis de vivre".

-Une réponse aux besoins légitimes des porteurs de projet. Le deuil est un sujet sensible, confidentiel qui souffre d'un manque de visibilité. Les moyens déployés par la branche famille pour soutenir ce projet de portée nationale permettront tout simplement de mieux répondre à un objectif de politique publique : le soutien aux familles endeuillées. L'offre de service proposée semble très large et de qualité, de même que les contenus qui complètent l'offre plus classique déjà existante.

-Un complément à la stratégie globale de la CNAF consistant à valoriser les démarches citoyennes ascendantes. La CNAF, comme de nombreuses administrations, stimule le développement de démarches ascendantes (CafLab, consultations locales et nationales des allocataires, création de communautés d'échange).

-Une expérimentation sur le redéploiement des modalités d'intervention de l'action sociale. Le champ de l'action sociale, sous forte contrainte budgétaire, doit se préparer à un redéploiement de ses moyens, à l'aune du numérique notamment. Les travailleurs sociaux, employés par les CAF, doivent-ils remplir la fonction de médiateur numérique de la plateforme ? Plus largement, les plateformes collaboratives, quelle que soit la thématique, peuvent-elles devenir des instruments privilégiés de l'action sociale de demain, exigeant du même coup une adaptation des CAF pour accompagner ce changement ?

*b. Les réponses de la branche famille : intégration de la plateforme dans une offre structurée à destination des familles endeuillées de la Drôme.*

La CNAF et la CAF de la Drôme mènent une réflexion pour allouer des moyens dès le second semestre 2018. Le soutien au documentaire est complémentaire mais ne fera pas l'objet de développements ici. Les conditions de participation sont les suivantes : un suivi rapproché du développement du projet ainsi qu'une dimension évaluative forte devront s'intégrer dans le pilotage de la branche famille. D'autres financeurs, publics comme privés, doivent participer au projet (contacts en cours).

Sur le département de la Drôme, il existe déjà diverses réponses apportées aux familles endeuillées (travail social CAF en individuel, écoute téléphonique ou permanence d'accueil de Jonathan Pierres vivantes, aide à domicile financée par la CAF, groupe de parole).

La plateforme "Et je choisis de vivre" représente une opportunité d'enrichir et de davantage structurer cette offre, par exemple avec une nouvelle formation REAAP « sensibilisation au deuil » complémentaire à la formation « décès d'un enfant », conçue avec la Sauvegarde de l'enfance Drôme. Ou encore par le soutien aux projets de colloque de sensibilisation au deuil, et de promotion de la plateforme de l'association.

- ▼ Le soutien financier et les actions liées : hypothèse de base et financements complémentaires.

Financement sur 2018 : financement CNAF à la CAF de la Drôme : 50 000 euros. Avec financements complémentaires : CAF Drôme (fonds REAAP) : 10 000 euros. Financement privé : 50 000 euros. Autre financement local Drôme : 10 000 euros. 120 000 euros au total.

Actions prévues à minima : création plateforme + animation plateforme avec gestion de contenus + promotion sur les réseaux sociaux + réflexion pour la mise en place d'un forum de discussion entre internautes : question de la modération + référencement de partenaires relais. Actions supplémentaires prévues : promotion plus active sur les réseaux sociaux + mise en place d'un forum de discussion entre internautes avec modérateur.

Budget pluriannuel sur la période de la COG à pérenniser dès 2019 : CNAF : 40/50 000 euros. CAF Drôme : 10/20 000 euros. Budget annuel de 60/70 000 euros.

- ▼ Les moyens humains.

Pour la CAF de la Drôme, un binôme de référents est affecté au suivi de ce projet. Il s'agit d'un travailleur social nommé référent deuil et de la conseillère technique parentalité. Ces deux référents seront en charge de suivre et de proposer le contenu de la plateforme au sein du comité éditorial. Ils relaieront les informations partenariales qui peuvent alimenter le contenu du

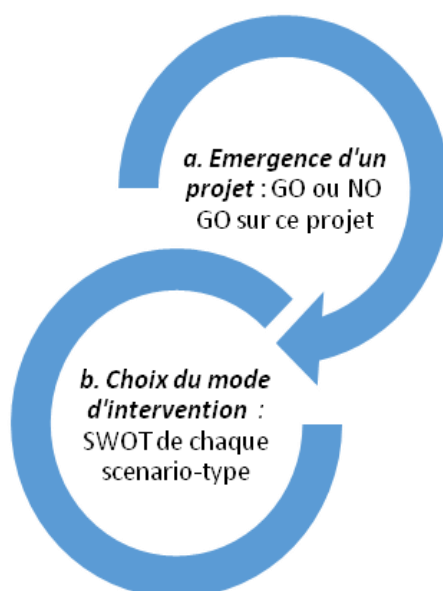
site, et pourront participer à la modération lorsqu'un forum sera ouvert. Ils seront également en charge du développement des réponses apportées aux familles endeuillées dans la Drôme.

Des travailleurs sociaux pourraient également, dans l'hypothèse budgétaire élargie, être chargés de la modération de la plateforme.

Après avoir observé un contexte plutôt propice au développement de plateformes et l'avoir illustré avec "Et je choisis de vivre", il s'agira de déterminer un positionnement global de la branche famille, capable d'appréhender la diversité des projets.

## **B. Eléments généraux d'aide au positionnement de la branche famille**

### **1. Du projet « Et je choisis de vivre » à une doctrine d'intervention reposant sur plusieurs scénarios**



#### *a. GO / NO GO : comment déterminer si le projet émergent doit faire l'objet d'une intervention de la branche famille ?*

On décide ici de l'opportunité d'intervenir et de réaliser sur l'examen détaillé des critères.

Le potentiel "citoyen" du projet : la présence de citoyens dans la création de valeur ajoutée est nécessaire. Il en va de même pour le fonctionnement collaboratif et numérique du projet. Pour "Et je choisis de vivre", la démarche citoyenne est avérée puisqu'il s'agit d'un collectif qui porte bien le projet de plateforme collaborative et numérique.

Il doit s'agir d'une plateforme numérique collaborative à but non lucratif qui aurait pour finalité de concourir à l'exercice d'une mission de service public. On notera ici la nécessité, même dans l'examen préliminaire du go/no go, de bien saisir le modèle économique du projet. Pour « Et je choisis de vivre », il s'agit bien d'un collectif de parents endeuillés et pas d'entrepreneurs.

Le caractère prioritaire de la thématique. Dans « Et je choisis de vivre », la question du deuil de l'enfant est prioritaire car il s'agit d'un sujet sensible, qui doit d'autant plus être soutenu qui est d'émergence citoyenne.

*b. Comment intervenir ? Le projet dans un scénario d'intervention valorisé*

Les besoins de chaque projet seront soumis à une grille de lecture avec plusieurs critères : les acteurs à l'origine de la plateforme, impliqués dans la gouvernance et la gestion quotidienne, dans l'animation du projet, les conséquences juridiques, les opportunités d'augmentation de la visibilité de la branche famille, les besoins financiers de la plateforme, les besoins humains de la plateforme.

La combinaison des critères permet de dégager un scénario d'intervention adapté au projet concerné. Chaque scénario d'intervention a fait l'objet d'une analyse globale de valeur (SWOT). Ainsi la branche famille connaît systématiquement les avantages et inconvénients qu'il y a à soutenir (ou non), et de telle ou telle façon un projet. Le soutien peut être mixte et reposer sur plusieurs scénarios. Les scénarios "hybrides" ne feront pas l'objet de développements particuliers.

Cet ensemble de scénarios constitue une doctrine générale d'intervention, adaptable en fonction du projet : il est ainsi possible de s'adapter à la diversité, au caractère innovant des projets.

Scénarios de positionnement de la branche famille		Scénario de la valorisation	Scénario du soutien financier	Scénario de l'appui métier	Scénario de l'institutionnalisation
<b>Description</b>		La branche constitue un levier de promotion de la plateforme	La branche apporte un soutien financier au porteur de la plateforme	La branche famille apporte un soutien métier des acteurs gérant la plateforme. L'intervention de personnel interne constitue le cœur du modèle	La branche développe en interne sa propre réflexion sur l'offre à développer en matière de plateforme et crée directement des outils
<b>Outil</b>		- Publicité - Mise en relation - Labellisation	Subvention	- Intervention de CESF sur la plateforme (travail social virtuel) - Formation, par des CESF, de « pairs » Modèle des promeneurs du net	Plateforme institutionnelle
<b>Rôle</b>	<b>Initiative de la plateforme</b>	Citoyenne	Citoyenne	Citoyenne	Institutionnelle
	<b>Gouvernance/ Gestion quotidienne</b>	Citoyenne	Citoyenne	Citoyenne	Institutionnelle
	<b>Animation/Pourvoyeur des contenus</b>	Citoyenne	Citoyenne	Citoyenne et institutionnelle	Institutionnelle

Scénarios de positionnement de la branche famille	Scénario de la valorisation	Scénario du soutien financier	Scénario de l'appui métier	Scénario de l'institutionnalisation
<p><b>Conséquences Juridiques</b></p>	<p>Limitée : la publicité ou la mise en relation n'emportent pas de conséquences juridiques. La labellisation suppose une surveillance approfondie du fonctionnement de la plateforme dans la mesure où la branche y serait juridiquement responsable</p>	<p>Limitée : le non respect du contrat qui relie le gestionnaire et la branche famille peut conduire à l'arrêt des financements et à l'engagement de la responsabilité de la partie défaillante</p>	<p>Forte : la responsabilité de la branche famille est mise en jeu dans la qualité des réponses apportées, et ce, d'autant plus que les réponses apportées peuvent avoir une traduction physique (tiers lieux, accorderies, échanges de service, mise en relation...).</p>	<p>Forte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Du point de vue du service : la responsabilité de la branche pourrait être mise en jeu en cas de litige (notamment si la question posée sur la plateforme entraîne une traduction physique)</li> <li>- Du point de vue de la gestion, le cadre juridique est stabilisé : il n'y a pas de risque de requalification en gestion de fait et de contournement des règles de la commande publique. Le service est géré en régie.</li> <li>- Du point de vue de la protection des données, une politique spécifique doit être définie pour les plateformes collaboratives citoyennes dans le cadre du respect du RGPD</li> </ul>

Scénarios de positionnement de la branche famille	Scénario de la valorisation	Scénario du soutien financier	Scénario de l'appui métier	Scénario de l'institutionnalisation
<b>Conséquences financières</b>	Limitée : les dépenses seront plus ou moins importantes selon que la plateforme est perçue comme un levier central de la politique de branche par le CA et les directeurs	<p>Forte : les moyens financiers engagés dépendront de l'importance qui est donnée au projet dans le cadre des priorités de la politique familiale et sociale.</p> <p>La décision d'apporter un soutien financier fera l'objet d'arbitrages, soit au niveau local dans le cadre de l'enveloppe financière d'action sociale, soit au niveau national, dans le cadre d'une enveloppe dédiée. Elle reposera également sur le respect des critères définis par la branche et rappelés dans la convention</p>	Limitée : ce scénario n'engage pas de surcoût financier puisqu'il revient à mobiliser de la RH déjà budgétée. La branche famille garde la maîtrise des financements dans la mesure où elle calibre elle-même directement son intervention. Elle peut adapter le calibrage en fonction de l'importance et du caractère stratégique qu'elle prête au sujet abordé	Forte
<b>Conséquences en termes d'image</b>	Limitée : les interventions souples de la branche sont vues comme positives par les acteurs. La branche élargit sa présence numérique et plus généralement sa visibilité auprès du public par la labellisation	Limitée : l'engagement de la CAF constitue un gage de sérieux et de solvabilité du projet : il est susceptible de constituer un gage de confiance pour les utilisateurs de la plateforme. Corollaire de l'apport financier, la présence du logo CAF sur les plateformes soutenues permet de garantir la visibilité de la Caf sur le champ des plateformes	Forte : le savoir-faire et le professionnalisme de la branche famille en matière de travail social trouvent une vitrine particulièrement intéressante pour valoriser le rôle majeur de la branche dans les événements de vie fragilisant. Son intervention dans le monde virtuel témoigne de la modernité de ses modalités d'action et de son emprise étroite avec les évolutions sociétales	Forte : l'action très volontariste de la branche a pour contrepartie une forte nécessité de valorisation, de communication et de qualité. La branche prend d'autant plus un risque d'image en gérant en direct ces plateformes

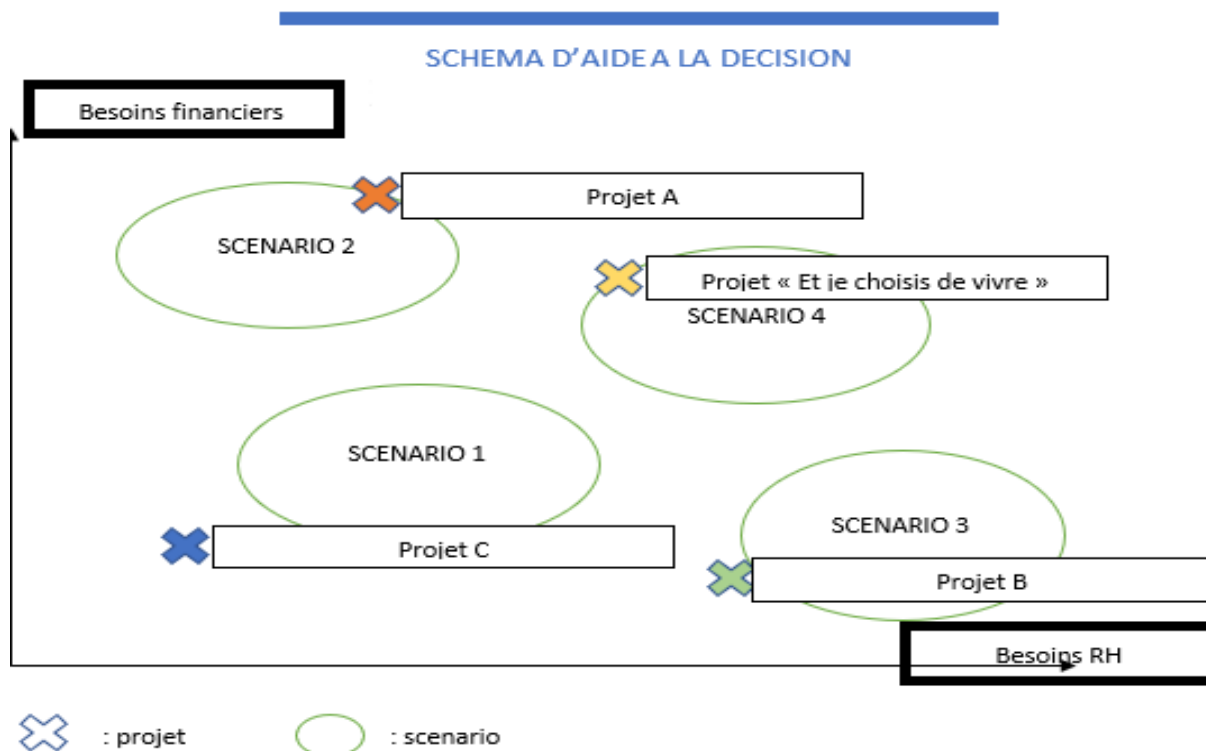
Scénarios de positionnement de la branche famille	Scénario de la valorisation	Scénario du soutien financier	Scénario de l'appui métier	Scénario de l'institutionnalisation
<b>Conséquences RH</b>	Limitée : aucun moyen en personnel n'est engagé sur l'animation de la plateforme. En revanche des moyens de pilotage sont mobilisés : élaboration du cahier des charges de labellisation, moyens en communication et/ou mobilisation de partenaires	Limitée : la CAF ne fait pas intervenir directement de personnel.	Forte : l'engagement de moyens en personnel est au cœur de ce scénario. Il peut toutefois être proportionné à l'importance du sujet. Il reste en tout état de cause à la main de la branche qui peut arbitrer entre les différentes modalités d'action qui s'offrent à elle	Forte : au-delà des aspects financiers des RH, on note dans ce scénario le nécessaire développement des compétences soit par la formation, soit par le recrutement, vers la création d'un nouveau métier entre le social et le numérique.
<b>Conséquences SI</b>	Limitée : la branche intervient sur une structure technique gérée par le porteur de projet, il conviendra de réfléchir à l'articulation éventuelle de la plateforme avec les différentes offres internet de la CAF	Limitée : la branche intervient sur une structure technique gérée par le porteur de projet	Limitée : si la branche intervient a priori sur une structure technique gérée par le porteur de projet, il conviendra de réfléchir à l'identification du travailleur social virtuel : quelle forme ? quelles modalités concrètes ?	Forte : besoin du développement des plateformes mais également d'un pilotage des données recueillies. Articulation nécessaire entre l'action sociale, l'innovation et la DSI



Scénarios de positionnement de la branche famille		Scénario de la valorisation	Scénario du soutien financier	Scénario de l'appui métier	Scénario de l'institutionnalisation
S W O T	Forces/ Opportunités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une place réelle de la branche dans le champ du collaboratif et du numérique</li> <li>• Des modalités d'intervention souples et diverses s'adaptant à tous les types de plateformes</li> <li>• Un coût particulièrement maîtrisé : aucun moyen en personnel engagé pour ces différentes interventions. Or c'est le coût fixe le plus important dans les OSS.</li> <li>• Récupération de données fiabilisée : les interventions permettent d'établir un contact régulier avec les plateformes. Les connaissances techniques, celles concernant les problématiques de la plateforme et de son environnement sont accrues par la branche.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Positionnement de la branche famille sur le champ du collaboratif et du numérique</li> <li>• Coût maîtrisé en fonction de la stratégie établie et des critères de financement définis par la branche</li> <li>• Récupération de données fiabilisées par le biais des plateformes.</li> <li>• Ces plateformes financées par la CAF constituent une opportunité pour développer des projets innovants dans le champ de la branche famille.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Positionnement équilibré de la branche sur le champ du collaboratif et du numérique.</li> <li>• Rayonnement de l'image de marque, valorisation du professionnalisme des travailleurs sociaux de la branche.</li> <li>• Qualité des réponses apportées : gage de confiance pour les allocataires</li> <li>• Coût maîtrisable en fonction des ressources mobilisées : soit des ressources internes au niveau national, soit des ressources internes au niveau local, soit des ressources « indirectes », via des formations d'intervenants relais Récupération de données fiabilisées sur les problématiques et les attentes des allocataires</li> <li>• Nouvelles perspectives pour le travail social, levier pour la réorganisation de son pilotage</li> <li>• Une capacité d'action démultipliée : un public plus large que le public qui se saisit de l'OTS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Positionnement affirmé de la branche sur le champ du collaboratif et du numérique. Gain d'image et donc de légitimité de l'action sociale et de la branche famille en général.</li> <li>• Positionnement affirmé d'une nouvelle forme d'action sociale assumée et financée par la branche famille</li> <li>• Pas d'intermédiaire organique (cahier des charges, interprétations d'un porteur tiers) entre la définition de l'orientation et son exécution</li> <li>• Récupération de données fiabilisées</li> <li>• Nouvelles perspectives pour le travail social, levier pour la réorganisation de son pilotage.</li> <li>• Homogénéisation des plateformes collaboratives citoyennes grâce à la centralisation du pilotage</li> </ul>

Scénarios de positionnement de la branche famille		Scénario de la valorisation	Scénario du soutien financier	Scénario de l'appui métier	Scénario de l'institutionnalisation
S W O T	Faiblesses/ menaces	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quels critères de labellisation ? Comment se mettre d'accord au niveau national et quelles marges de manœuvre à l'échelle locale ?</li> <li>Quel affichage pour la branche ? Quelle image la branche entend véhiculer par ces différents types d'intervention ?</li> <li>Quelle efficacité/portée de l'action ? Besoin d'étudier la pertinence de l'action</li> <li>Quelle responsabilité juridique ? Le recours aux contrats emporte notamment des risques de contentieux avec les plateformes.</li> <li>Foisonnement des plateformes =&gt; difficultés de régulation d'autant plus qu'il existe une variété importante de plateforme (du point de vue de leur fonctionnement ou de l'objet traité).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quels critères de financement ? Nécessité de critères objectifs valorisant les projets s'inscrivant dans le cadre des priorités de la branche famille.</li> <li>Quel affichage pour la branche de son soutien aux plateformes dans son champ d'intervention ?</li> <li>Quelle efficacité et portée de l'action entreprise ?</li> <li>Foisonnement des plateformes avec difficultés en matière d'identification d'une partie d'entre-elles</li> <li>Régulation complexe des plateformes et risque de contentieux engageant la responsabilité de la branche.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Changement de métier pour les travailleurs sociaux : quels adhésion et accompagnement au changement ?</li> <li>Les moyens à mettre à disposition, surtout si les moyens sont mobilisés à l'échelle locale : disparité éventuelle des moyens disponibles et coût élevé en ETP</li> <li>La responsabilité juridique</li> <li>Quels critères d'intervention : dans un contexte de foisonnement des plateformes, sur quelles plateformes la branche mobilise-t-elle des moyens : plateformes de dimension nationale ou locale ? Spécialisées ou généralistes ? Sur la base d'un conventionnement ? de façon pérenne ou ponctuelle ?</li> <li>Les modalités d'intervention : des modalités propres à chaque plateforme ou une offre de service prédéfinie et homogène (type label promeneur du net) ?</li> <li>La question de l'interventionnisme de ce scénario, sur des champs relevant de la sphère privée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Très coûteux</li> <li>Peu de souplesse de réajustement du dispositif si échecs</li> <li>Légitimité de cette nouvelle mission / est-ce le cœur de métier de la branche ?</li> <li>Quelle préservation de l'apport citoyen dans une telle démarche ? Difficulté à susciter une dynamique collaborative dans une démarche 100% institutionnelle</li> <li>Portage local relativement complexe à développer à court terme, notamment dans les CAF de petite taille.</li> <li>Interventionnisme non justifié sur des champs relevant de la sphère privée</li> <li>Inflationnisme du dispositif car périmètre extensible et tentation d'un monopole CNAF sur le sujet</li> <li>Etouffement de l'initiative et de la créativité issues de la démarche ascendante</li> </ul>

Considérant ces différents scénarios d'intervention, le schéma ci-dessous se propose d'apporter une aide à la décision.



**Exemple : un porteur de projet présente le projet A.**

1/Après analyse du projet, il ressort de forts besoins financiers alors que les compétences humaines peuvent être déployées par le porteur. Le projet est donc positionné ci-dessus dans la matrice.

2/ Le positionnement dans la matrice révèle que le projet A correspond à des modalités spécifiques d'intervention de la CAF, celles du scenario 2, dont on connaît le SWOT (tableau ci-après).

**2. Préconisations à court terme : anticiper l'émergence des plateformes collaboratives citoyennes intervenant dans le champ de la branche famille**

A l'heure actuelle, la branche famille n'est encore que peu sollicitée par des porteurs de projet de plateformes collaboratives citoyennes. Pourtant, un certain nombre de conditions sont réunies (voir l'étude du contexte) et un projet pionnier tel que "Et je choisis de vivre" traduit bien le fait qu'il pourra exister des opportunités à l'avenir. C'est pourquoi la branche famille doit dès aujourd'hui s'organiser pour anticiper une éventuelle émergence des plateformes collaboratives citoyennes, et ainsi mieux les intégrer dans sa stratégie d'ensemble.

Dans ce but, il est préconisé de développer un plan d'action à court terme :

*a. envisager le cadre juridique dans lequel se situerait l'intervention de la branche famille sur le champ des plateformes collaboratives*

Les plateformes numériques modifient en profondeur les usages et entraînent une mutation de la création de valeur. La relation entre le producteur, les intermédiaires et le consommateur est en pleine révolution, engendrant de nouvelles règles économiques et de nouveaux défis juridiques.

Le cadre juridique existant (voir annexe 6) ne prévoit pas de règle qui puisse régir la responsabilité des acteurs des plateformes. Or ce sujet est fondamental car il permet de sécuriser les entrepreneurs dans leurs entreprises et de permettre une adoption massive de ces nouveaux modèles en assurant la protection des utilisateurs (par exemple, concernant les conditions d'utilisation des services ou les données personnelles).

La branche doit donc réaliser un travail de recherche juridique pour sécuriser son intervention sur le champ des plateformes collaboratives. Ce travail pourrait être confié à la cellule juridique de la CNAF. Il permettrait de bien cadrer les conditions de mise en cause de la responsabilité de la branche famille dans les différents scénarios de positionnement proposés.

*b. Mettre en place un observatoire des plateformes*

La mise en place d'un observatoire s'inscrit toujours dans la démarche d'anticipation. Ainsi, plutôt que de découvrir les projets de plateformes collaboratives au moment où ils se présentent à la branche famille pour demander un soutien, l'observatoire permet d'avoir un temps d'avance. Ce temps d'avance a plusieurs avantages :

- Une plus grande réactivité, permettant de rapidement se positionner (ou non) sur les projets émergents car leurs caractéristiques sont potentiellement connues en amont ;
- Une capacité à prospecter et à "aller vers", notamment vers des projets qui ont une mauvaise connaissance de l'environnement institutionnel alors qu'ils rentreraient potentiellement dans le champ de compétence des politiques familiales et sociales. On a par exemple noté un temps d'acculturation (rapide) du projet "Et je choisis de vivre" aux attentes institutionnelles ;
- Une capacité à réaliser des arbitrages budgétaires avec une vue d'ensemble du volume de projets émergents.

Concrètement, cet observatoire se traduirait, au niveau de la CNAF par la mise en place d'un outil sur la base de la cartographie réalisée dans le cadre de cette recherche action.

Cet outil comprend trois composantes :

- Un utilitaire de type excel, constituant une base de données, permettant de référencer les différentes plateformes. Cet utilitaire pourra être fourni à la CNAF ;
- Des fiches d'identité qui documentent les caractéristiques de chaque plateforme, en fonction des différents critères retenus (domaine d'intervention, profil du porteur de projet, but lucratif ou non lucratif, type de plateforme : forum, blog, page Facebook..., service proposé...). Ce sont ces fiches qui alimentent la synthèse excel.
- Une traduction visuelle de la synthèse (annexe 1).

Il est proposé que cet outil soit pris en main par la direction de l'évaluation et de la stratégie, qui pourra s'appuyer sur les conseillers techniques thématiques du département des politiques familiales et sociales pour le remplissage des fiches d'identité.

La prise en main de cet outil ne représente – a priori - pas un temps chargeable important. La recherche-action a déjà permis de recenser et de documenter les principales plateformes existantes. La mobilisation de 0,1 ETP semble suffisante pour instruire les nouvelles plateformes et actualiser la documentation des plateformes existantes.

*c. Designer l'intégration des plateformes collaboratives dans l'écosystème numérique de la branche*

Dans un contexte d'écosystème numérique en perpétuelle recomposition, la question du positionnement de la branche famille sur les plateformes collaboratives renvoie plus largement à la question de sa stratégie digitale.

La CNAF doit déterminer si elle souhaite rester dans une posture d'intervention a posteriori vis-à-vis des porteurs de plateforme (solicitation d'un porteur de projet entraînant un positionnement de la branche sur un des scénarios identifiés ci-dessus) ou si elle n'aurait pas intérêt à évoluer vers une posture plus proactive, consistant à se rapprocher des porteurs de plateformes existantes, pour leur proposer une stratégie articulée.

La présente recherche-action préconise qu'une réflexion quant à l'articulation des différents sites de la branche famille et plateformes soutenues soit mise en place, afin de garantir la fluidité du parcours numérique de l'utilisateur et de renforcer la capacité de la branche à atteindre des objectifs COG ambitieux. Une modélisation de ce parcours et de l'écosystème numérique de la branche apporterait une garantie de lisibilité et d'efficacité.

L'Emploi store, mis en place par Pôle emploi dans le cadre de sa stratégie numérique, qui regroupe plus de 300 services numériques (salons virtuels, serious games, quiz...) développés par les intrapreneurs et les services de Pôle emploi et enrichi par 188 partenaires (entreprises, startups, développeurs, acteurs publics et privés de l'emploi) peut servir de sujet d'étude pour la branche Famille, qui pourrait envisager de disposer, sur le Caf.fr, d'un store d'accès aux plateformes reconnues et soutenues par la branche. La cartographie des plateformes réalisée à l'issue du diagnostic peut constituer un prototype d'interface de store.

*d. Sanctuariser une ligne budgétaire dédiée aux plateformes numériques*

En se basant de façon très empirique sur le montant prévu pour le fonctionnement de la plateforme "Et je choisis de vivre", à laquelle il pourrait être alloué environ 50 000 euros, et au vu du retour sur investissement attendu (cf partie IB3d), il paraîtrait pertinent de réserver pour la COG une enveloppe budgétaire annuelle de 150 000 euros, qui pourraient permettre de financer, de manière expérimentale, deux ou trois nouveaux projets émergents.

En fonction des disponibilités budgétaires de la CNAF, ces 150 000 euros pourraient résulter :

- Soit de ressources nouvelles dédiées à cette action ;
- Soit du redéploiement de ressources liés à des services rendus plus efficaces par la force de frappe du numérique (notamment substitution du canal digital à des contacts téléphoniques ou physiques) ou à l'effet du collaboratif qui permet à des utilisateurs de se positionner comme « pairs aidants ».

Cette enveloppe serait gérée par la CNAF qui resterait, le temps de la présente COG, le pilote de cette action nouvelle. Tout en sachant qu'ensuite, localement, les CAF ont la possibilité d'apporter un complément sur leurs fonds locaux. De même, en fonction des thématiques, des fonds nationaux fléchés (REAAP ou autre) peuvent, le cas échéant, compléter le financement dédié au numérique.

Il s'agirait ainsi de la première COG reconnaissant le phénomène des plateformes numériques collaboratives citoyennes et fondant une légitimité à la branche famille de les soutenir lorsqu'elles recouvrent son champ de compétence. Cela compléterait ainsi utilement la démarche d'innovation et d'inclusion des citoyens/allocataires à la construction des politiques familiales et sociales qui leur sont destinées.

*e. Créer une cellule d'intervention des plateformes numériques collaboratives citoyennes*

En complément de la création d'une ligne budgétaire dédiée aux actions numériques de la branche famille, qui répond à notre scénario 2 « soutien financier », il semblerait pertinent de poser les bases d'une cellule d'intervenants numériques. S'inspirant du modèle des « Promeneurs du Net », et faisant écho à notre scénario 3 « aider à faire par un apport de ressources humaines branche famille », il pourrait être envisagé qu'une équipe d'intervention de travailleurs sociaux, positionné au niveau national, se structure afin d'être en capacité d'intervenir sur certaines plateformes collaboratives.

Cette préconisation préfigure une évolution plus générale et profond des pratiques visant à intégrer, dans les formes classiques du travail social, la machine comme support relationnel.

Elle doit entraîner une réflexion préalable sur l'accompagnement à la transformation du métier de travailleur social, dans un contexte d'inégalité de cette catégorie de professionnels face à la technologie numérique.

La médiation numérique demande en effet pour les travailleurs sociaux de mobiliser des compétences nouvelles. Cela implique à la fois des nouvelles missions, et l'évolution ou la disparition d'autres missions. Le diagnostic des compétences numériques internes, la formation des intervenants sociaux et la réflexion sur l'évolution de leurs métiers doivent donc être au cœur de la réflexion de la CNAF.

*f. Créer les conditions d'intégration dans les projets d'action sociale*

“Et je choisis de vivre” conjugue à la fois le caractère innovant de la plateforme numérique collaborative, mais également l'ensemble des besoins classiques d'un projet de soutien à une politique familiale (travail social de proximité, REAAP), voire d'un projet autre (financement d'un documentaire, d'un colloque lié au projet). Ainsi, il apparaît clairement que les plateformes numériques collaboratives complètent plus qu'elles ne remplacent une offre d'action sociale individuelle comme collective déjà existante. Si l'intégration des plateformes complète cette offre, elle peut aussi être l'occasion de la restructurer et de la fluidifier.

On envisagera donc davantage les plateformes collaboratives citoyennes comme un complément innovant au panel de l'offre de l'action sociale.

Il s'agit dès lors d'une grande opportunité pour valoriser ce mode d'intervention des politiques familiales et sociales, fortement soumis à contrainte budgétaire et parfois contesté sur son efficacité, faute d'évaluation notamment.

Le caractère innovant, ascendant et collaboratif des plateformes numériques est un levier puissant à actionner pour valoriser l'image des politiques d'action sociale de la branche famille, pour faire écho à l'idée “d'impact social” du sociologue Michel Bauer. L'impact social des plateformes collaboratives, dès lors que les besoins sont directement exprimés par les concernés, apparaît évident.

Très concrètement, il s'agira pour la CNAF de valoriser, dans le réseau, l'appréhension du phénomène des plateformes numériques collaboratives (par exemple avec une revue de l'Observatoire nouvellement créé) tout en nommant des référents locaux (cadres de l'action sociale) membres d'un groupe de travail national.

L'enjeu consistera également à articuler cette démarche avec la démarche d'accompagnement au numérique des allocataires éloignés. En effet, il s'agit dans les deux cas, d'œuvrer à la démocratisation du numérique, à la lutte contre l'illectronisme.

\*\*\*\*\*

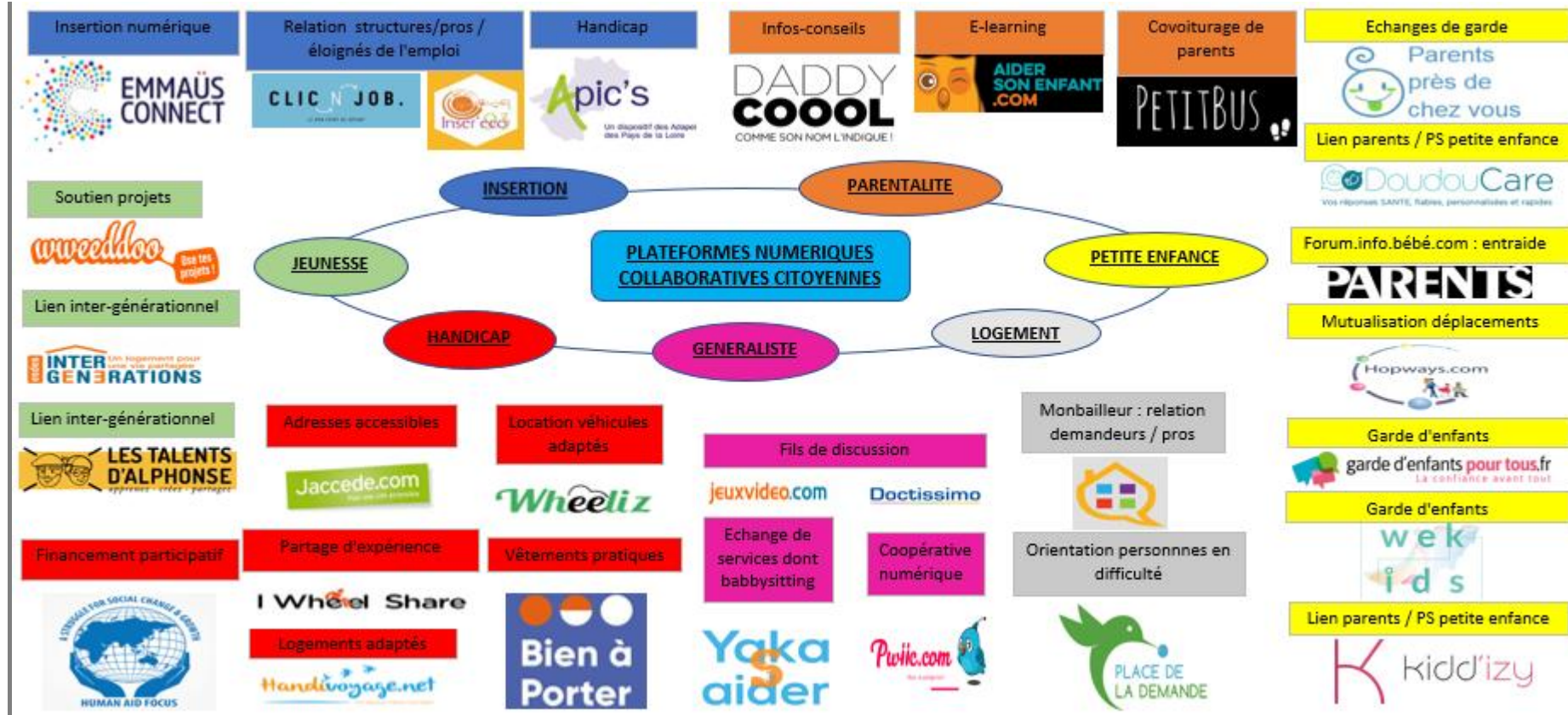
Les plateformes numériques, collaboratives et citoyennes, et notamment celles qui impactent le champ d'intervention de la branche famille, sont un phénomène relativement récent. Leur étude (cartographie, questionnaire) confirme une intuition : elles peuvent répondre à des besoins des allocataires, et ceux-ci sont potentiellement favorables à l'accompagnement du développement des plateformes. Leur étude révèle aussi une complexité, une diversité de plateformes.

D'un côté du spectre, le projet-pilote porté par le collectif "Et je choisis de vivre", d'initiative citoyenne, déjà étudié dans le cadre de nos travaux, et soutenu par la branche famille. De l'autre côté du spectre, des plateformes déjà existantes qui, parce qu'elles s'intéressent au cadre de vie des allocataires, touchent de près ou de loin les politiques familiales et sociales. Balayant finalement l'ensemble du spectre, la question du positionnement de la branche famille est posée. Entre stratégie digitale globale et positionnement au cas par cas, entre approche réactive et démarche proactive, un panel de modalités d'intervention en fonction de la nature du projet est proposé ici.

Concrètement, la veille, le cadrage juridique, l'anticipation des choix budgétaires par la branche famille doivent créer un contexte favorable à l'appréhension de ce nouveau phénomène. Plus largement, le travail social de demain, sans doute sous forme d'investissement social, voire d'impact social, ne saurait se priver de ce levier de renouvellement que semblent déjà constituer les plateformes numériques collaboratives citoyennes.

# ANNEXES

## ANNEXE 1 : CARTOGRAPHIE





## ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE PORTANT SUR LES PLATEFORMES NUMERIQUES COLLABORATIVES CITOYENNES A DESTINATION D'UN PANEL D'ALLOCATAIRES DE LA DROME ET DE LA LOIRE



**Des services Caf interactifs sur internet  
pour mieux vous accompagner**



Cette enquête nous permettra de mieux comprendre vos besoins pour mieux vous accompagner au quotidien concernant votre enfant, votre accompagnement en tant que parent, votre logement, le handicap...

Aussi, nous vous remercions par avance pour votre participation à cette enquête.

**Réponse au plus tard le 26 octobre**

**Temps estimé : 6 min**

*Cette enquête est anonyme, les informations recueillies seront traitées en toute confidentialité.*



**Faisons un peu connaissance**

Avez-vous un ou des enfants ?

Oui

Non

Combien avez-vous d'enfants ?

← Précédent

Suivant →

Quel est l'âge de vos ou votre enfant ?

	0 à 3 ans	4 à 6 ans	7 à 11 ans	12 à 15 ans	16 à 18 ans	18 et +
1er enfant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2ème enfant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3ème enfant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4ème enfant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5ème enfant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6ème enfant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7ème enfant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8ème enfant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9ème enfant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10ème enfant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

← Précédent

Suivant →

**Quelles sont les prestations dont vous bénéficiez ?**

Allocations familiales (Af)	Revenu de solidarité active (Rsa)
Prime d'activité	Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)
Complément de libre choix du mode de garde (Cmg)	Allocation de rentrée scolaire
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh)	Allocation aux adultes handicapés (Aah)
Aides au Logement (Apl, Alf, Als)	Aucune
Autre	

Si 'Autre' précisez :

← Précédent  Suivant →

**En tant que parent, à quel événement avez-vous déjà participé ?**

un groupe de parole	des ateliers parents enfants
des conférences pour les parents	Aucun
Autre	

Si 'Autre' précisez :

**À quel type de structure avez-vous recours pour votre enfant ?**

Crèche multi-accueil	Halte-garderie
Lieu d'accueil enfant parent	Relais d'assistant maternel
Aucune	Autre

Si 'Autre' précisez :

← Précédent  Suivant →

Faites-vous partie d'une association ou d'une structure où vous échangez avec d'autres citoyens (Les Restos du Cœur, Association de parents d'élève...) ?

oui	non
-----	-----

Pouvez-vous nous préciser quelle est cette structure ou association ?

← Précédent	<input type="text"/>	Suivant →
-------------	----------------------	-----------

Concernant les aides et services de la Caf, vous diriez que...

ils couvrent tous vos besoins	ils ne couvrent pas tous vos besoins
-------------------------------	--------------------------------------

Vous estimez que vos besoins ne sont pas couverts concernant...

votre enfant de 0 à 6 ans	votre logement
votre accompagnement en tant que parent	vos difficultés au quotidien (financières...)
le handicap	Autre

Si 'Autre' précisez :

Pourriez-vous nous indiquer votre besoin plus précisément ?

← Précédent	<input type="text"/>	Suivant →
-------------	----------------------	-----------

**En cas de difficulté, vous consulteriez plutôt...**

	Votre famille ou vos amis	Un travailleur social	Une association	Internet	Autre	Non concerné
Pour votre enfant de 0-6 ans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour votre accompagnement en tant que parent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour le handicap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour votre logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour vos difficultés au quotidien (financières...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Merci de préciser vos réponses "Autre"**

← Précédent  Suivant →

**Vous contactez la Caf...**

	Jamais	Occasionnellement	Assez souvent	Très souvent
En vous déplaçant dans un accueil Caf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Par téléphone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Par email	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Êtes-vous satisfait des réponses et informations qui vous ont été fournies...**

	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Plutôt satisfait	Très satisfait
dans l'accueil Caf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
par téléphone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
par email	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

← Précédent  Suivant →

## Votre usage d'internet

### Utilisez-vous internet ?

 Occasionnellement

 Assez souvent

 Très souvent

### Parmi les sites interactifs suivants, lesquels utilisez-vous et à quelle fréquence ?

	Jamais	Occasionnellement	Assez souvent	Très souvent	Ne connaît pas ce site
Airbnb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blablacar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leboncoin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ebay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La ruche qui dit oui	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ParuVendu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amazon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



### Si la Caf développait ce type de sites interactifs, sur quels sujets souhaiteriez-vous des services en plus ?

	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans avis
Votre enfant de 0 à 6 ans	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre accompagnement en tant que parent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le logement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le handicap	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Des difficultés au quotidien (financières...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Vous souhaiteriez utiliser ce site pour...**

	Oui	Non	Je ne sais pas
Obtenir des réponses à vos questions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Répondre à des questions et publier des informations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proposer des services, prêter ou donner du matériel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Souhaiteriez-vous travailler avec nous pour concevoir et faire vivre ce site ?**

**Selon vous, si la Caf créait ce type de site interactif ce serait...**

	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans avis
Fiable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Efficace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innovant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trop compliqué	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intrusif dans la vie privée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sélectif (réservé aux "Geeks")	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Utiliserez-vous ce site pour interroger des professionnels de la Caf ?**

**Pour conclure**

Vous êtes...

une femme  un homme

Vous vivez...

Seul(e)  En couple

Quel âge avez-vous ?

Quel est votre code postal ?

Autres remarques ou suggestions

Merci de cliquer sur le bouton "Enregistrer" ci-dessous  
pour valider l'ensemble de vos réponses.



Merci d'avoir pris le temps de répondre à cette enquête.

*Conformément à la loi «Informatique et Libertés» du 06/01/1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à la Caf de la Drôme (10 rue Marcel Barbu, 26023 Valence cedex 9). Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.*

## ANNEXE 3 : SCHEMATISATION DU MODELE ECONOMIQUE D'UNE PLATEFORME NUMERIQUE COLLABORATIVE

Budget estimé d'une plateforme numérique collaborative		Année 0		Année 1		Année 2		Année 3	
		Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>Postes de dépenses techniques</b>		<b>34 205</b>	<b>90115</b>	<b>29405</b>	<b>75615</b>	<b>29405</b>	<b>75615</b>	<b>31405</b>	<b>80615</b>
Création	Logiciel gratuit (WordPress ou Drupal)	0	0	0	0	0	0	0	0
Ergonomie	Recourir à un "responsive designer"	2 000	5 000	0	0	0	0	2 000	5 000
Outils divers	Par ex. ClickTale indique en continu par un code couleur les zones les plus visitées	3 600	3 600	3 600	3 600	3 600	3 600	3 600	3 600
Solution de paiement	Solution bancaire nécessitant des compétences techniques, ou Paybox, Ogone...	500	4 000	500	4 000	500	4 000	500	4 000
Application mobile et tablette	Solution simple (PhoneGap), ou agence si programme sophistiqué, + frais de maintenance	3 000	10 000	200	500	200	500	200	500
Développeur...	Pour le cahier des charges, formuler des propositions et alerter sur les risques de mettre en oeuvre certaines fonctionnalités.	12 500	50 000	12 500	50 000	12 500	50 000	12 500	50 000
Nom de domaine	Par dépôt (.fr, .com, .org, .eu) : 5-15€ par an	5	15	5	15	5	15	5	15
Référencement	Rendre visible l'entreprise, notamment sur Google AdWords pour un résultat mitigé	12 000	12 000	12 000	12 000	12 000	12 000	12 000	12 000
Hébergement	Varie selon la taille et la complexité des services installés sur le serveur.	600	5 500	600	5 500	600	5 500	600	5 500
<b>Postes de dépenses autres que techniques</b>		<b>5 000</b>	<b>5 000</b>	<b>8 000</b>	<b>8 000</b>	<b>8 000</b>	<b>8 000</b>	<b>8 000</b>	<b>8 000</b>
Communication et promotion	Après une année d'activité et une fois le "funnel" maîtrisé (chemin du client jusqu'à l'utilisation du site) : publicité, agence spécialisée et/ou journalistes	0	0	3 000	3 000	3 000	3 000	3 000	3 000
Locaux	20 m2 chez un incubateur à Paris	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000
<b>Dépenses totales</b>		<b>39 205</b>	<b>95 115</b>	<b>37 405</b>	<b>83 615</b>	<b>37 405</b>	<b>83 615</b>	<b>39 405</b>	<b>88 615</b>
<b>Budget prévisionnel sur 3 ans (y compris année 0)</b>		<b>153 420</b>	<b>350 960</b>						

## **ANNEXE 4 : SCENARIIS DEVELOPPES D'INTERVENTION DE LA BRANCHE FAMILLE DANS LE DOMAINE DES PLATEFORMES NUMERIQUES COLLABORATIVES**

- Scénario 1, “aider à faire” : valorisation par un appui à la promotion des projets de plateformes, et à leur image de marque

Description du scénario

Initiative de la plateforme : citoyenne

Si la branche famille peut être à l'initiative de la création d'une plateforme, elle se conçoit davantage comme un soutien des acteurs gérant la plateforme. A ce titre, elle peut fournir des outils adéquats à leurs besoins.

Dans ce scénario, l'intervention de la branche se trouve par conséquent diverse et graduée :

-Promouvoir la plateforme : la branche fait la publicité de la plateforme par l'intermédiaire des différents canaux de communication à sa disposition (lien sur le site caf.fr, affiches, flyers, annonces sur les radios, encart dans « vie de famille »).

-Jouer un rôle de chef de file : la branche est désignée par les gestionnaires de la plateforme pour mobiliser les partenariats sur le champ couvert par ladite plateforme. Elle a alors un rôle d'animation important du dispositif.

-Labelliser sur cahier des charges : plus souple que le conventionnement, la labellisation apporte la légitimité nécessaire aux plateformes. Cette méthode permet de s'assurer de la confiance des utilisateurs quant au contenu et au fonctionnement général de ces plateformes. Elle implique comme contrepartie l'établissement d'un cahier des charges précisant les obligations spécifiques auxquelles est soumise la plateforme.

Gouvernance et gestion au quotidien de la plateforme : citoyenne.

Dans ce scénario, chaque gestionnaire d'une ou de plusieurs plateformes est indépendant et libre dans ses choix stratégiques.

En fonction des termes éventuellement envisagés dans la convention, la branche famille pourra être associée, en tant que partenaire, aux instances de décision et de gouvernance et prendre ainsi part aux choix et modalités d'intervention.

La branche famille n'intervient pas non plus comme gestionnaire de la plateforme, cette gestion au quotidien relevant des attributions du porteur du projet qui assume toutes les tâches « supports » et techniques.

En revanche, dès lors que la branche adopte une posture plus « active », elle doit mettre en place une structure de pilotage global du dispositif :

- La définition de ses principes et critères d'intervention lui permet de fixer son cap stratégique et budgétaire ;
- La création d'un tableau de bord prévoyant les probables interventions futures permettrait aussi d'asseoir une stratégie d'intervention à plus long terme au vu des évolutions technologiques.

Animation de la plateforme : citoyenne.

L'animation est réalisée par les associations, citoyens ou porteurs privés. Selon le type d'intervention, la branche peut également aider à renforcer l'animation. Par exemple, en tant que chef de file, elle peut jouer un rôle de mobilisation des partenariats afin de démultiplier les capacités d'action.

### Conséquences juridiques.

Les interventions comme la promotion ou le rôle de chef de file n'emportent pas de conséquences juridiques pour la branche. Au contraire, la labellisation suppose une surveillance approfondie du fonctionnement de la plateforme dans la mesure où la branche y est juridiquement responsable.

### Conséquences financières.

La branche engage des moyens budgétaires afin de mener ces différentes interventions. Les dépenses seront plus ou moins importantes selon que la plateforme est perçue comme un levier central de la politique familiale et d'action sociale par le CA et les directeurs.

### Image et visibilité.

Les interventions souples de la branche famille sont vues comme positives par les acteurs des plateformes. Elles peuvent faire librement appel au soutien de la branche, soit risquer une perte de leurs prérogatives.

La branche élargit sa présence numérique et plus généralement sa visibilité auprès du public par la labellisation.

### RH

Aucun moyen en personnel n'est engagé sur l'animation de la plateforme. En revanche, des moyens de pilotage sont mobilisés : élaboration du cahier des charges de labellisation, moyens en communication et/ou en mobilisation de partenariats...

### SI

La branche intervient à priori sur une structure technique gérée par le porteur de projet.

### **Analyse de la valeur du scénario "Valorisation"**

Forces / opportunités	Faiblesses / menaces
<ul style="list-style-type: none"><li>• Une place réelle de la branche dans le champ du collaboratif et du numérique</li><li>• Des modalités d'intervention souples et diverses s'adaptant à tous les types de plateformes</li><li>• Un coût particulièrement maîtrisé : aucun moyen en personnel engagé pour ces différentes interventions. Or c'est le coût fixe le plus coûteux dans les organismes de sécurité sociale.</li><li>• Récupération de données fiabilisée : les interventions permettent d'établir un contact régulier avec les plateformes. Les connaissances techniques, celles concernant les problématiques de la plateforme et de son environnement sont accrues par la branche.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quels critères de labellisation ? Comment se mettre d'accord au niveau national et quelles marges de manœuvre à l'échelle locale ?</li><li>• Quel affichage pour la branche ? Quelle image la branche entend véhiculer par ces différents types d'intervention ?</li><li>• Quelle efficacité/portée de l'action ? Besoin d'étudier la pertinence de l'action de la branche.</li><li>• Quelle responsabilité juridique de la branche ? Le recours aux contrats emporte notamment des risques de contentieux avec les plateformes.</li><li>• Foisonnement des plateformes =&gt; difficultés de régulation d'autant plus qu'il existe une grande variété de plateformes, du point de vue de leur fonctionnement / de l'objet traité).</li></ul>

- **Scénario 2 : aider à faire par un apport de moyens financiers**

### **Description du scénario**

#### Initiative de la plateforme : citoyenne.

Comme dans le scénario précédent, la branche famille s'inscrit ici en soutien des citoyens à l'origine de sa création. Mais cette fois, c'est en leur apportant des moyens financiers qu'elle intervient.

Cette intervention financière permet aux porteurs du projet de se former ou de faire appel à des professionnels connaissant le champ des plateformes collaboratives et maîtrisant le support informatique utilisé.

La mobilisation de partenariats est également facilitée par la garantie de la solvabilité du projet grâce au soutien de la CAF.

Cette modalité d'intervention de la branche famille doit être formalisée dans une convention conditionnant l'apport en financement au respect par les concepteurs du projet des droits et obligations prévus au contrat. Le contrat formalise non seulement clairement cette collaboration, mais permet également de sécuriser la démarche par la dimension juridique qu'il implique.

#### Gouvernance et gestion au quotidien de la plateforme : citoyenne.

Dans ce scénario, chaque gestionnaire d'une ou de plusieurs plateformes est indépendant et libre dans ses choix stratégiques.

En fonction des termes éventuellement envisagés dans la convention, la branche famille pourra être associée, en tant que partenaire, aux instances de décision et de gouvernance et prendre ainsi part aux choix et modalités d'intervention.

La branche famille n'intervient pas non plus comme gestionnaire de la plateforme, cette gestion au quotidien relevant des attributions du porteur du projet qui assume toutes les tâches « supports » et techniques.

A noter que dès lors que la branche famille n'est plus dans le simple « laisser-faire », elle doit mettre en place une structure de pilotage global du dispositif des plateformes.

#### Animation : citoyenne

L'animation est réalisée par les citoyens, les associations ou porteurs privés.

#### Conséquences juridiques.

Le non-respect du contrat qui relie le gestionnaire et la branche famille peut conduire à l'arrêt des financements et à l'engagement de la responsabilité de la partie défaillante.

#### Conséquences financières.

Les moyens financiers engagés par la branche pour soutenir la plateforme dépendront de l'importance qui est donnée au projet dans le cadre des priorités de la politique familiale et d'action sociale.

La décision d'apporter un soutien financier à une plateforme fera l'objet d'arbitrages, soit au niveau local, dans le cadre de l'enveloppe financière d'action sociale, soit au niveau national, dans le cadre d'une enveloppe dédiée.

Elle reposera également sur le respect des critères définis par la branche et rappelés dans la convention.

### Image et visibilité.

L'accompagnement de la CAF constitue un gage de sérieux et de solvabilité du projet. Il est donc susceptible de constituer un vecteur de confiance pour les utilisateurs et les partenaires. Corollaire de l'apport financier, la présence du logo CAF sur les plateformes soutenues permet de garantir la visibilité de la Caf sur le champ des plateformes.

### RH.

La CAF ne fait pas intervenir directement du personnel de la branche. Cependant, les financements attribués permettront aux gestionnaires du projet d'employer du personnel qualifié et/ou de dispenser des formations à l'équipe en charge de la plateforme.

### SI.

La branche intervient à priori sur une structure technique gérée par le porteur de projet.

## **Analyse de la valeur du scénario impliquant un apport financier**

<b>Forces / opportunités</b>	<b>Faiblesses / menaces</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Positionnement de la branche famille sur le champ du collaboratif et du numérique</li><li>• Coût maîtrisé en fonction de la stratégie établie et des critères de financement définis par la branche</li><li>• Récupération de données fiabilisées par le biais des plateformes.</li><li>• Ces plateformes financées par la CAF constituent une opportunité pour développer des projets innovants dans le champ de la branche famille.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quels critères de financement ? Nécessité de critères objectifs valorisant les projets s'inscrivant dans le cadre des priorités de la branche famille.</li><li>• Quel affichage pour la branche de son soutien aux plateformes dans son champ d'intervention ?</li><li>• Quelle efficacité et portée de l'action entreprise ?</li><li>• Foisonnement des plateformes avec difficultés en matière d'identification d'une partie d'entre-elles</li><li>• Régulation complexe des plateformes et risque de contentieux engageant la responsabilité de la branche.</li></ul>

### • **Scénario 3 : “aider à faire” par un apport de ressources humaines branche famille**

#### **Description du scénario**

##### Initiative de la plateforme : citoyenne.

Dans ce scénario, la branche famille se conçoit comme un soutien métier des acteurs gérant la plateforme. A ce titre, l'intervention de personnel interne constitue le cœur du modèle.

Deux modalités d'intervention sont envisageables :

- La branche famille peut mobiliser directement des professionnels internes, en tant que ressources d'animation des contenus de la plateforme. Il s'agit alors, pour la branche, de garantir la qualité et la fiabilité des messages portés, leur adéquation avec les orientations stratégiques de la politique familiale et sociale, ainsi qu'une visibilité et une emprise directe sur la plateforme.

- Dans un contexte de ressources contraintes et afin de démultiplier la portée de son action, la branche peut également choisir de mobiliser des professionnels internes pour former des relais capables d'intervenir sur les plateformes, munis d'un socle de connaissances et de compétences délivrés et validés par l'institution.

#### Gouvernance et gestion quotidienne de la plateforme : citoyenne.

Dans ce scénario, la branche famille n'intervient pas directement et en première intention dans la gouvernance de la plateforme, qui reste de la responsabilité des acteurs non institutionnels (citoyens, associations, porteurs privés).

Elle peut néanmoins être associée, en tant que partenaire et dans le cadre d'une convention signée avec le gestionnaire de la plateforme, aux instances de décision et de gouvernance et prendre ainsi part aux choix et modalités d'intervention.

La branche famille n'intervient pas non plus comme gestionnaire de la plateforme, cette gestion au quotidien relevant des attributions du porteur du projet qui assume toutes les tâches « supports » et techniques.

#### Animation : co-animation citoyenne et institutionnelle.

La particularité de ce scénario, inspiré du modèle des « promeneurs du net », réside avant tout dans ses modalités d'animation. En effet, la branche famille apparaît ici comme une ressource privilégiée en matière de fourniture de contenus, soit directement, soit indirectement.

Dans le cas d'une intervention directe de ressources internes, cette intervention peut s'envisager à deux échelles :

- A l'échelle nationale : une cellule nationale de travailleurs sociaux est créée (y sont affectés les travailleurs sociaux des caisses « surdotées ») et intervient pour le compte du réseau sur les plateformes qui font l'objet d'un conventionnement national.
- A l'échelle locale : chaque Caf pourrait être invitée à mobiliser un professionnel du travail social sur le sujet des plateformes et de l'intervention sociale virtuelle, capable d'intervenir sur des plateformes locales.

Dans le cas d'une intervention indirecte, la branche famille « habilite » des relais à apporter du contenu. Cette habilitation est attribuée à l'issue d'une formation assurée par des travailleurs sociaux CAF, qui sanctionne l'acquisition d'un socle de connaissances et de compétences. Cette formation se décline en une étape initiale et en un suivi continu permettant d'actualiser les connaissances.

#### Conséquences juridiques.

Le choix d'un tel scénario implique la mise en jeu de la responsabilité de la branche dans la qualité des réponses apportées, et ce, d'autant plus que les réponses apportées peuvent conduire à avoir une traduction physique (tiers lieux, accorderies, échanges de service, mise en relation...). Une étude approfondie des conséquences juridiques afférentes doit être menée avant d'engager la branche dans cette direction.

#### Conséquences financières.

Ce scénario n'engage pas de surcoût financier puisqu'il revient à mobiliser de la ressource humaine déjà budgétée. Par ailleurs, la branche garde la maîtrise des conséquences financières de cette intervention, dans la mesure où elle calibre elle-même directement son intervention. Elle peut adapter le calibrage en fonction de l'importance et du caractère stratégique qu'elle prête au sujet abordé par la plateforme.

### Image et visibilité

Dans ce scénario, le savoir-faire et le professionnalisme de la branche famille en matière de travail social trouvent une vitrine particulièrement intéressante pour valoriser le rôle majeur de la branche dans les événements de vie fragilisant. L'intervention de la branche dans le monde virtuel témoigne de la modernité de ses modalités d'action et de son emprise étroite avec les évolutions sociétales.

### RH

L'engagement de moyens en personnel est au cœur de ce scénario. Il peut toutefois être proportionné à l'importance du sujet. Il reste en tout état de cause à la main de la branche, qui peut arbitrer entre les différentes modalités d'action qui s'offrent à elle.

### SI

La branche intervient à priori sur une structure technique gérée par le porteur de projet. Certains sujets restent néanmoins sans doute à approfondir :

- ceux relevant de l'articulation éventuelle de la plateforme avec les différentes offres internet de la branche (Caf.fr , mon-enfant.fr... ) ;
- ceux relevant de l'identification du travailleur social virtuel : quelle forme ? quelles modalités concrètes ?

### **Analyse de la valeur de l'apport de moyens humains par la branche famille**

Forces / opportunités	Faiblesses / menaces
<ul style="list-style-type: none"><li>• Positionnement équilibré de la branche sur le champ du collaboratif et du numérique.</li><li>• Rayonnement de l'image de marque, valorisation du professionnalisme des travailleurs sociaux de la branche.</li><li>• Qualité des réponses apportées : gage de confiance pour les allocataires</li><li>• Coût maîtrisable en fonction des ressources mobilisées : ressources internes au niveau national, ressources internes au niveau local, ressources « indirectes » via des formations d'intervenants relais. Récupération de données fiabilisées sur les problématiques, les questionnements et les attentes des allocataires</li><li>• Nouvelles perspectives pour le travail social, levier pour la réorganisation de son pilotage</li><li>• Une capacité d'action démultipliée : un public touché plus large que celui qui se saisit des offres de service en travail social</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Changement de métier pour les travailleurs sociaux : quelle adhésion ? quel accompagnement au changement ?</li><li>• La question des moyens à mettre à disposition, surtout si les moyens sont mobilisés à l'échelle locale : disparité des moyens disponibles et coût élevé en ETP</li><li>• La question de la responsabilité juridique de la branche</li><li>• Quels critères d'intervention retenir : dans un contexte de foisonnement des plateformes, sur lesquelles mobiliser des moyens : uniquement des plateformes nationales, ou également à rayonnement local ? sur la base d'un conventionnement ? de façon pérenne ou ponctuelle ?</li><li>• La question des modalités d'intervention : des modalités propres à chaque plateforme ou une offre de service prédéfinie et homogène (type label promeneur du net) ?</li><li>• La question de l'interventionnisme de ce scénario, sur des champs de la sphère privée</li></ul>



- **Scénario 4 : institutionnalisation complète des plateformes citoyennes collaboratives dont l'activité est en lien avec les missions de la branche famille**

### **Description du scénario**

#### Initiative de la plateforme : institutionnelle.

La branche famille développe en interne sa propre réflexion sur l'offre à développer en matière de plateforme collaborative citoyenne et crée directement des outils issus de cette réflexion.

#### Gouvernance et gestion quotidienne de la plateforme : institutionnelles

La Direction de l'Innovation et la Direction des politiques familiales et sociales de la CNAF co-pilotent le dispositif des plateformes collaboratives citoyennes. On peut imaginer également un co-pilotage au niveau local en fonction de la structure de l'organigramme de la caisse locale en question.

Les membres du CA national comme des CA locaux sont fortement informés de cette nouvelle politique car elle est classée comme politique d'action sociale à caractère innovant.

Chaque gestionnaire d'une ou de plusieurs plateformes est sous l'autorité de l'encadrement classique des CAF ou de la CNAF en fonction de l'organigramme retenu.

#### Animation.

L'animation est réalisée exclusivement par la branche famille et ses salariés.

#### Conséquences juridiques.

D'un point de vue « gestion », le cadre juridique est stabilisé car il n'y a pas de risque de requalification en gestion de fait et de contournement des règles de la commande publique. Le service est considéré comme géré « en régie ». D'un point de vue protection des données, une politique spécifique doit être définie pour les plateformes collaboratives citoyennes dans le cadre du respect du RGPD et de l'ensemble des textes liés (loi informatique et libertés de 1978).

#### Conséquences financières.

L'impact est très important notamment en termes de personnel, à rebours des objectifs COG de réduction des effectifs de la branche famille notamment dans le domaine du travail social. On peut également imaginer la nécessité d'avances et dotations d'action sociale pour préserver l'équilibre financier des plateformes (développement initial et maintenance informatique notamment).

#### Image et visibilité.

L'action très volontariste de la branche famille en la matière a pour contrepartie une forte nécessité de valorisation, de communication et de qualité. La branche famille prend d'autant plus un risque d'image en gérant en direct ces plateformes collaboratives.

#### RH

Au-delà des aspects financiers des RH, on note dans ce scénario le nécessaire développement des compétences soit par la formation soit par le recrutement, vers la création d'un nouveau métier entre le social et le numérique. Par ailleurs, on précise que tous les acteurs concourant à la réalisation des missions de la plateforme sont des salariés CAF.

#### SI

Besoin du développement des plateformes mais également besoin d'un pilotage des données recueillies. Articulation nécessaire entre l'action sociale, l'innovation et la DSI.

## Analyse de la valeur d'une institutionnalisation totale par la branche famille

Forces / opportunités	Faiblesses / menaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Positionnement affirmé de la branche sur le champ du collaboratif et du numérique. Gain d'image et donc de légitimité de l'action sociale et de la branche famille en général.</li> <li>• Positionnement affirmé d'une nouvelle forme d'action sociale assumée et financée par la branche famille</li> <li>• Pas d'intermédiaire organique (cahier des charges, interprétations d'un porteur tiers) entre la définition de l'orientation et son exécution</li> <li>• Récupération de données fiabilisées</li> <li>• Nouvelles perspectives pour le travail social, levier pour la réorganisation de son pilotage.</li> <li>• Homogénéisation des plateformes collaboratives citoyennes grâce à la centralisation du pilotage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Très coûteux</li> <li>• Peu de souplesse de réajustement du dispositif si échecs</li> <li>• Légitimité de la mission / cœur de métier de la branche ?</li> <li>• Quelle préservation de l'apport citoyen ? Difficulté à susciter une dynamique collaborative.</li> <li>• Portage local relativement complexe à développer à court terme, (CAF de petite taille).</li> <li>• Interventionnisme non justifié sur des champs relevant de la sphère privée</li> <li>• Inflationnisme car périmètre extensible et tentation d'un monopole CNAF sur le sujet</li> <li>• Etouffement de l'initiative et de la créativité issues de la démarche ascendante</li> <li>• Difficulté à recruter des compétences spécifiques / à réaliser l'outil en interne, donc externalisation et perte d'avantages présentés ici de la gestion 100% institutionnelle.</li> </ul>

## ANNEXE 5 : TRAME DES FICHES D'IDENTITE DES PLATEFORMES COLLABORATIVES

<i>Intitulé des plateformes</i>
<i>Date de création</i>
<i>Thématique</i>
<i>Plateforme généraliste / Plateforme spécialisée</i>
<i>Périmètre (local, national, international)</i>
<i>Acteurs (porteurs, modérateurs, partenaires)</i>
<i>Fréquentation</i>
<i>Supports utilisés</i>
<i>Qualité des échanges</i>
<i>But lucratif ou non lucratif</i>

## ANNEXE 6 : CADRAGE JURIDIQUE RELATIF AUX PLATEFORMES NUMERIQUES

Les règles applicables aux acteurs du numérique trouvent principalement leur source dans la directive de 2000 sur le commerce électronique qui a été transposée en droit français par la loi pour la confiance en l'économie numérique de 2004. De ces textes, interprétés par la jurisprudence, on peut tirer trois catégories (les fournisseurs d'accès à internet, les hébergeurs et les éditeurs) qui ont chacune leurs contraintes juridiques (notamment en matière de responsabilité). Mais le développement des plateformes numériques questionne depuis plusieurs années cette distinction traditionnelle qui paraît aujourd'hui inadaptée à ces nouveaux modèles économiques. Il en résulte donc une insécurité juridique pour les entreprises qui exploitent ces plateformes car il est impossible de déterminer les contours exacts de leur responsabilité civile et pénale. En l'absence de nouvelles dispositions européennes/nationales, c'est au juge qu'il appartient de fixer les limites de la responsabilité et du rôle des plateformes. On assiste donc à la création d'un régime éclaté résultant de décisions de justice prises sur la base de situations factuelles contingentes à chaque dossier. Pour remédier à cette situation, la Commission Européenne travaille à un cadre juridique spécifique, notamment avec la publication le 26 avril 2018 d'un projet de règlement intitulé « platform to business » qui contient d'importantes obligations de transparence et de loyauté à la charge des intermédiaires en ligne. En attendant l'aboutissement de cette démarche, un régime juridique spécial aux plateformes numériques a été mis en place en France en 2015. Ces acteurs ont désormais des obligations qui leur sont propres avec la certification annuelle (qui va évoluer avec le projet de déclaration automatisée des revenus par les plateformes à l'administration fiscale), les obligations d'information et de transparence (imposées par la loi pour une République Numérique et ses décrets d'application) et la responsabilité sociale des plateformes vis-à-vis des travailleurs indépendants.

## RESUME

EN3S

Membres de l'équipe : Salazar-Laborie Flavie ; Abdoul Sarah ; Frayret Brigitte ; Le Guéhennec Christophe ; Peyrat Etienne

Titre du rapport : Participation citoyenne à la Sécurité sociale : les plateformes collaboratives citoyennes au service des politiques familiales et sociales

Directeur de recherche-action : Cyrille Broillard

Mots clefs : plateformes, collaboratif, numérique, citoyen, politiques familiales et sociales

L'émergence des plateformes collaboratives durant la dernière décennie s'inscrit dans un contexte de démocratisation du numérique au sein de notre société. Ces plateformes ont pour objet la mise en relation de personnes à la recherche d'informations ou intéressées par l'échange de biens et services. Si elles revêtent différentes formes, elles se rejoignent dans la possibilité qui est donnée aux citoyens de devenir des acteurs centraux, à la fois initiateurs, utilisateurs et promoteurs de ces nouveaux outils.

Dès lors, la branche famille a pour ambition d'appréhender les différentes plateformes entrant dans son champ d'intervention afin de soutenir leur développement et de répondre au mieux aux besoins des usagers de la branche famille. Nous nous sommes donc fixés comme objectif de déterminer les possibilités de positionnement de la branche famille par rapport aux plateformes collaboratives citoyennes.

Pour ce faire, nous avons d'abord réalisé un diagnostic pluridimensionnel (cartographie, questionnaire, entretiens) des plateformes existantes dans le champ social. Les résultats de ces travaux nous ont conduits à élaborer plusieurs scénarios d'intervention de la CNAF, allant de la valorisation des plateformes existantes (publicité, mise en relation, labellisation) à l'apport d'un soutien financier aux porteurs de ces plateformes ou à la mobilisation de personnel de la branche famille dans l'optique d'apporter un soutien métier aux acteurs gérant la plateforme et ainsi garantir la qualité des réponses données aux utilisateurs. Enfin, le scénario de l'institutionnalisation de ces plateformes pourrait être envisagé : la branche famille menerait en interne sa propre réflexion sur l'offre à développer et créerait directement ses propres outils.

Ces scénarios ont été appliqués au projet « Et je choisis de vivre » qui a été porté par un collectif de Valence, avec l'appui de la CAF de la Drôme et de la CNAF. Il consiste en la création d'une plateforme collaborative citoyenne de soutien aux parents victimes du deuil de leur enfant.

Dans l'objectif de rendre ces propositions opérationnelles, nous avons établi un plan d'action à court terme comprenant plusieurs volets. Il est ainsi d'abord préconisé d'envisager le cadre juridique de l'intervention de la branche dans le champ des plateformes. La mise en place d'un observatoire permettrait d'identifier les plateformes auxquelles la branche famille pourrait apporter son soutien et d'anticiper de futurs arbitrages budgétaires, pour lesquels une ligne budgétaire dédiée serait sanctuarisée. Afin de fluidifier les usages et renforcer la visibilité des plateformes, la branche pourrait designer l'intégration des plateformes collaboratives dans son écosystème numérique. Ces mesures seraient complétées par une cellule d'intervenants numériques située au niveau national et composée de travailleurs sociaux et par la réflexion autour d'une articulation efficace de ces plateformes dans les projets d'action sociale.