
N° 12 | 2023

Stratégies de gestion de l'information durable : la question des territoires

Des espaces frontières comme nouveaux territoires informationnels de la Protection sociale en France ?

Christian BOURRET Professeur des universités

IFIS

DICEN-Idf

Université Gustave Eiffel

Jessica GHELLER Chercheur associé

Laboratoire Dicen-Idf

Université Gustave Eiffel, Champs-sur-Marne

Sylvie PARRINI-ALEMANNO

Édition électronique :

URL :

<https://revue-cossi.numerev.com/articles/revue-12/106-des-espaces-frontieres-comme-nouveaux-territoire-s-informationnels-de-la-protection-sociale-en-france>

Date de publication : 13/11/2023

Cette publication est sous licence **CC BY-NC-ND** (Attribution - No commercial - No derivatives).

Pour **citer cette publication** : BOURRET, Ch., GHELLER, J., PARRINI-ALEMANN, S. (2023) Des espaces frontières comme nouveaux territoires informationnels de la Protection sociale en France ?. *Revue COSSI*, (12). <https://doi.org/10.34745/>

Seen as frontier areas, intermediary organisations could be at the heart of the transformation of Social Protection in France. In our view, they are a new territory (or field) of Economic Intelligence. We study them using the ambivalent notion of frontier : which can be both a barrier or a space for exchanges. In healthcare, the frontier as barrier would correspond to compartmentalisation, particularly between primary care medicine and the hospital sector. Interface or intermediary organisations (Hospital at home, Health networks, MSPs, CPTS, PAERPA, etc.) were designed to fight against these barriers. CAFs and EHPADs are also for us frontier or intermediary organisations, particularly focused on the notion of the user's pathway. Based on the ICCOE (Info-Communication Confidence in Organisations and Ecosystems) theory, which is part of the Information and Communication Sciences field (link, intelligence), we approach these frontier spaces as new informational spaces for rethinking Social Protection in crisis in the context of health upheaval and digital transformation. We show that the 'resilience' of social protection depends on the cooperation of all its actors ('reliance'), boosted by interface organisations in order to (re)build trust between all the actors.

Key words: information-communication - organizational trust - social protection - reliance- resilience

Abordées comme espaces frontières, les organisations intermédiaires pourraient être au cœur de la transformation de la Protection sociale en France. Elles correspondent, selon nous, à de « nouveaux territoires » (ou champs) de l'Intelligence Économique. Nous les étudions à partir de la notion ambivalente de frontière : qui peut constituer à la fois barrière ou un espace d'échanges. En santé, la frontière comme-barrière correspondrait aux cloisonnements, notamment entre la médecine de ville et le secteur hospitalier. Des organisations d'interface ou intermédiaires (HAD, réseaux de santé, MSPs, CPTS, PAERPA ...) ont été conçues pour lutter contre ces cloisonnements. Les CAF et les EHPAD constituent aussi pour nous des organisations frontières ou intermédiaires particulièrement centrées sur la notion de parcours de l'utilisateur. En nous appuyant sur la théorie ICCOE (Info-Communication Confiance Organisationnelle Ecosystémique) inscrite dans le champ des Sciences de l'Information et de la Communication (intelligence du lien), nous abordons ces espaces frontières comme de nouveaux espaces informationnels pour repenser la Protection sociale en crise dans le contexte de bouleversement sanitaire et de transformation numérique. Nous montrons que la « résilience » de la protection sociale passe par la coopération de tous ses acteurs (« reliance »), dynamisée par les organisations d'interface afin de (re) construire la confiance entre tous les acteurs.

Mots clés : information-communication - confiance organisationnelle - protection sociale - reliance- résilience