



HAL
open science

L'innovation en travail social: un objet à définir et des processus à caractériser

Stéphane Rullac

► **To cite this version:**

Stéphane Rullac. L'innovation en travail social: un objet à définir et des processus à caractériser. *Revue Suisse de Travail Social - Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit*, 2020, 25, pp.139-156. hal-02555148

HAL Id: hal-02555148

<https://hal.science/hal-02555148>

Submitted on 30 Apr 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Stéphane Rullac

L'innovation en travail social : un objet à définir et des processus à caractériser

Résumé

Comment définir et caractériser l'innovation sociale dans le champ du travail social? Conçue comme une alternative à l'approche technologique, l'innovation sociale conceptualise la mise en œuvre de projets à fort impact social pour renforcer l'idéal démocratique. Pourtant, à travers la littérature francophone, cette référence ne bénéficie pas d'une importante conception endogène au travail social et demeure à ce titre suspecte pour les acteurs et actrices de ce champ professionnel. Pourtant, une littérature internationale choisie permet de montrer que le concept d'innovation en travail social intègre une tentative d'articuler des réponses nouvelles du travail social, face à des défis sociaux en constante évolution, tout en renforçant la continuité des valeurs de ce champ professionnel. Cet article est une proposition de caractériser les projets d'innovation en travail social, dans une optique d'opérationnaliser cette référence au service des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales, mais aussi de personnes qui en bénéficient.

Mots clés : innovation sociale, travail social, définition, caractérisation, recherche en travail social

Summary

How to define and characterize social innovation in the field of social work? Conceived as an alternative to the technological approach, social innovation conceptualizes the implementation of projects with a high social impact to strengthen the democratic ideal. However, through the French-speaking literature, this reference does not benefit from an important endogenous conception of social work and remains suspicious for the actors in this professional field. However, a selected international literature shows that the concept of innovation in social work incorporates an attempt to articulate new social work responses to ever-changing social challenges, while strengthening the continuity of the values of this professional field. This article is a proposal to characterize innovation projects in social work, with a view to operationalizing this reference to the service of social workers, but also of the people who benefit from them.

Keywords: Social innovation, social work, definition, characterization, social work research

Le développement du libéralisme, en tant que système économique puis social, génère la massification des échanges internationaux, que Marc Abélès considère comme le moteur d'un phénomène de globalisation caractérisé par «une accélération des flux transnationaux de capital, d'êtres humains, de marchandises, d'images et d'idée» (2012, p. 244). C'est ainsi que les capitaux, les biens, les technologies, les informations et les individus traversent les frontières, plus vite que jamais, en créant des interactions toujours plus importantes, mais aussi des réactions de défense contre certains flux qui sont perçus comme une menace des équilibres locaux. Entre ouverture et fermeture, nos sociétés sont prises dans un sentiment de perte de contrôle vis-à-vis de phénomènes d'accélération qui impactent et questionnent les acteurs et actrices à l'échelle des nations, des régions, des villes, des quartiers, etc. Nous sommes toutes et tous soumis à une nouvelle exigence d'accélération qui consiste à s'adapter et à adapter nos environnements en constante évolution, dont certains enjeux sont très pressants, comme par exemple les enjeux climatiques ou encore les phénomènes migratoires; qui sont souvent liés. C'est dans ce contexte que les sciences humaines sont de plus en plus sollicitées pour contribuer aux efforts collectifs de résolution des défis sociétaux (Pleyers 2012).

L'innovation sociale émerge depuis le début des années 1980, à la fois comme un concept et une méthodologie relevant des sciences humaines et sociales en réaction à une critique de l'innovation technologique, dénoncée comme le moteur d'un développement libéral (Klein et al. 2014, p. 11). L'immixtion de l'innovation sociale dans les sciences humaines et sociales remet une fois de plus à l'agenda le débat utilitariste sur la recherche, en tant que l'un des pivots du développement d'une recherche en science humaine et sociale commanditée: «La dynamique de la science devient peu à peu centrée sur les réponses à donner à des questions pratiques. La fonction utilitaire de la recherche scientifique est mise en avant et réclamée par la société» (Fontan et al. 2014, p. 8). Au-delà d'un simple thème de recherche, l'innovation sociale contribue aujourd'hui à renouveler les débats épistémologiques: «les politiques de la science et de la technologie des pays développés se transforment progressivement, l'innovation devenant leur objet même, et la propriété commune, leur objectif avoué» (Dandurand 2005, p. 277).

À l'intersection des enjeux épistémologiques des sciences humaines et des enjeux professionnels des politiques sociales, le travail social n'échappe pas à l'injonction de l'innovation sociale. Nommé récemment professeur en innovation sociale dans le champ du travail social, je mesure au quotidien l'ambivalence de cette référence qui suscite autant d'intérêts que d'interrogations. C'est dans ce contexte, à la fois général et personnel, que ce texte s'inscrit. Je souhaite contribuer à définir l'innovation sociale dans le champ du travail social, en tant qu'objet de recherche et outil au service des acteurs et des actrices de ce champ professionnel qui souhaitent concevoir, mettre en œuvre et évaluer des projets inscrits dans cette approche. Ce double objectif relève d'une épistémologie du travail social, dont les modalités d'intervention, en tant que champ professionnel, sont étayées par des références et des méthodes scientifiques, en tant que champ disciplinaire (Rullac 2014). Pour ce faire, je m'inscris dans les mêmes interrogations que Saül Karsz, concernant le travail social: «qu'entendre par <innovation sociale>, quelles en sont les caractéristiques les plus significatives? Comment et pourquoi un acte, une mesure, un dispositif relèvent-ils de l'innovation sociale, ou n'en relèvent-ils pas, ou plus?» (2012, p. 44).

L'hypothèse de cet article est de mettre en évidence une forme de résistance à l'innovation sociale à l'échelle du travail social francophone, d'un point de vue conceptuel et méthodologique. À cet égard, ce texte mobilise principalement la littérature francophone pour mettre en évidence cet état de fait, sans pour autant exclure des références incontournables anglophones ou encore allemandes qui permettent de dépasser théoriquement le *statu quo*. Tout au long de cette réflexion, je tendrais à définir et à caractériser les différents éléments constitutifs des projets d'innovation sociale dans le champ du travail social, pour mieux saisir cet objet de recherche qui apparaît comme particulièrement complexe au regard de sa double nature théorique et méthodologique. L'objectif de cette réflexion est à la fois de proposer des éléments pour définir un concept intégré dans le champ du travail social, mais aussi d'en caractériser les indicateurs pour en favoriser l'opérationnalité, au service des travailleurs et des travailleuses sociales, mais aussi de personnes qui en bénéficient.

Une promesse de démocratisation territorialisée: mieux-être et participation

De nombreux auteur-e-s présentent l'innovation sociale comme une rupture venant marquer le rejet de l'innovation technologique ayant conduit aux crises économiques et à leurs conséquences sociales (Klein et al. 2014, p. 10). En réaction, l'innovation sociale est définie comme une tentative

de solution proposant de nouvelles modalités relationnelles, notamment entre les acteurs et actrices sociaux et l'État : « Pour faire reconnaître l'usage social d'une expérience, selon Chambon, David et Devereux, les tactiques utilisées par les innovateurs sociaux empruntent une stratégie de « court-circuitage », c'est-à-dire de contournement des règles, pour faciliter une mise en relation entre les organisations innovatrices et les décideurs. [...] L'enjeu tient à la reconnaissance de la solution expérimentée qui dépend de la relation entre l'État et les acteurs sociaux. Pour ces auteurs, l'innovation sociale devient ainsi nécessaire pour répondre à la crise et reconstruire des liens sociaux détruits ou déstabilisés » (Klein et al. 2014, p. 11). En 2013, la publication du *Guide de l'innovation sociale* par la Commission européenne (CE) illustre cette conception sous la forme d'une définition :

L'innovation sociale consiste à élaborer de nouveaux projets, services et modèles afin de mieux répondre aux questions sociales. Les citoyens et les partenaires du secteur privé, notamment la société civile, sont invités à apporter leur contribution pour améliorer les services sociaux. (European Commission, 2013, p. 6; traduction SR)

L'innovation sociale est alors analysée comme une critique et une alternative à l'innovation technologique pour modifier les relations entre les citoyens et l'État, dans une promesse sociale d'un avenir meilleur reposant sur le génie social en remplacement du génie technologique : « Dans ce contexte, l'innovation sociale apparaît comme la nouvelle solution susceptible de favoriser non seulement la croissance, mais aussi une forme de partage de ses fruits plus équitable, voire de redéfinir les politiques sociales. [...] Le terme « innovation sociale » renvoie à un déplacement du regard, de la technologie ou de l'entreprise vers la société » (Richez-Battesti et al. 2012, p. 15). Cette nouvelle modalité de relations sociales se caractérise par le fait de placer au centre des processus la participation des populations qui cherchent à résoudre par elles-mêmes leurs propres problèmes : « La condition essentielle d'existence de l'innovation sociale est la participation » (Chambon et al. 1982). Julie Cloutier propose une définition de l'innovation sociale qui synthétise l'espoir démocratique suscité par cette nouvelle approche :

De façon générale, l'innovation sociale est une « réponse nouvelle » à une situation sociale jugée insatisfaisante, situation susceptible de se manifester dans tous les secteurs de la société. L'innovation sociale répond à ce titre parce qu'elle vise le mieux-être des individus et/ou des collectivités. Elle se définit

dans l'action et le changement durable. Elle vise à développer l'individu, le lieu de vie (territoire) ou l'entreprise. Ce faisant, l'innovation sociale ne prend pas une forme particulière. Elle est tantôt d'ordre procédural, tantôt d'ordre organisationnel ou institutionnel. L'innovation sociale peut également prendre une forme tangible (ex.: technologie, produit). Certains chercheurs définissent également l'innovation sociale par son processus. L'innovation sociale est alors celle qui résulte de la coopération entre une diversité d'acteurs. (Cloutier 2003, p. XII)

En 2003, le Centre de Recherche sur les Innovations Sociales (CRISES) propose à son tour une définition synthétique qui fait aujourd'hui référence: «une intervention initiée par des acteurs sociaux, pour répondre à une aspiration, subvenir à un besoin, apporter une solution ou profiter d'une opportunité d'action afin de modifier des relations sociales, de transformer un cadre d'action ou de proposer de nouvelles orientations culturelles» (Lévesque 2008).

À l'échelle internationale, il est aujourd'hui communément admis que l'innovation sociale se décline selon 3 types d'activités aux orientations et effets complémentaires:

- › Des impacts sociaux: Les innovations sociales «diffèrent des innovations technologiques principalement par le fait qu'elles visent explicitement à modifier des pratiques sociétales et attachent moins d'importance à établir un nouveau produit sur le marché» (Bornstein et al. 2014, p. 7).
- › Des activités et leurs résultats: «une innovation est un produit ou un procédé (ou une combinaison de l'un et l'autre) nouveau ou amélioré, qui diffère significativement des précédents produits ou procédés de l'unité et qui a été mis à disposition de ses utilisateurs potentiels (produit) ou a été mis en pratique par l'unité (procédé)» (OECD 2018, p. 60).
- › Une recherche appliquée: «les innovations sont issues d'activités fondées sur la connaissance (knowledge-based activities) qui impliquent l'application pratique d'informations et de connaissances existantes ou nouvellement développées» (OECD 2018, p. 46).

L'innovation sociale est une innovation conceptuelle qui propose de passer de la dimension «technologique» à celle du «social». Cette approche présuppose que les conflits sociaux peuvent être résolus par des acteurs et actrices inscrites dans des territoires, dans le cadre d'une forme de démocratisation des conflits sociaux, qui questionne le rôle de l'État. Elle

renouvelle la perception des modalités de résolution des problématiques sociales, relevant du *bottom-up*, en valorisant la dimension locale. Si l'innovation sociale est bien un concept au regard du traitement scientifique dont il fait l'objet, son usage social relève le plus souvent d'une méthodologie. En effet, les valeurs revendiquées par ceux et celles qui font usage de cette expression se situent au cœur de jeux d'acteurs et d'actrices cherchant à la fois à comprendre et à modifier leur environnement à leur profit. Il s'agit à la fois un concept scientifique et une méthodologie sociale. L'ambiguïté de cet objet est irréductible à sa double nature à la fois analytique et programmatique. S'y frotter scientifiquement, c'est prendre le risque de choisir un objet hybride qui participe à comprendre le social, tout en visant explicitement à le transformer.

Les ambiguïtés de l'innovation sociale : entre l'idéologie du progrès et la rupture

L'innovation sociale est construite sur l'allant de soi de la nouveauté, dont la simple référence porterait le gage de qualité. Si l'innovation sociale a été construite par ses promoteurs et promoteuses comme une solution aux difficultés posées par l'innovation technologique, l'alternative proposée repose sur la même promesse d'un progrès, comme le formule Marie J. Bouchard :

Je définirai d'abord l'innovation sociale comme des innovations qui, à un instant donné, soulèvent de l'espoir et des attentes de progrès vers quelque chose de meilleur (une société plus soutenable, démocratique, efficace) [...]. Toutefois, les valeurs, les actions et les résultats des innovations sociales, reflétant en quelque sorte ce qui est largement supposé être bon ou potentiellement mieux pour les sociétés civilisées, seront, en fait, largement contestées. [...] (Bouchard et al. 2015, p. 9–14, cité par Bucolo et al. 2015, p. 3)

Étudier scientifiquement l'innovation sociale implique de questionner cette évidence, qui est d'autant plus forte pour les acteurs et actrices sociales, qu'elle repose sur l'espoir d'un monde meilleur (Boutinet 2012). La vision du progrès portée hier par l'innovation technologique et aujourd'hui par l'innovation sociale constitue une forme de croyance commune portée par les acteurs et actrices qui souhaitent en favoriser l'avènement. Au-delà du dépassement de la croyance dans le progrès, étudier les innovations sociales nécessite également de prendre de la distance avec les stratégies de communication des innovateurs et innovatrices qui ont intérêt à prôner un discours de promotion de leur projet, sans objectiver les approches nor-

matives qu'ils ou elles portent. Si le progrès des un-e-s est la régression des autres, l'étude des innovations sociales et de leurs conséquences ne peut faire l'économie d'un appareil de recherche capable d'objectiver le sous-jacent idéologique des projets et de mesurer les effets sociaux des projets mis en œuvre. Ainsi, l'étude scientifique de l'innovation sociale ne se résume pas aux processus techniques déployés, ni aux problèmes à résoudre, ni même aux effets du projet dans une logique microsociale, mais s'étend aux rapports sociaux de domination que les nouveaux dispositifs contribuent à modifier. Sans en étudier empiriquement les enjeux et les conséquences, sur le long terme, la résolution d'un problème donné peut provoquer la génération de problèmes multiples d'ordre économique ou social. D'ailleurs, l'innovation sociale est une proposition de solution forgée pour répondre aux problèmes de l'innovation technologique, qui en son temps a également été présentée comme une solution. L'un des exemples contemporains est la création des services d'Uber, qui peut être analysée à la fois comme une innovation sociale en matière de déplacement urbain, mais aussi comme une menace de la norme salariale et des protections sociales qui y sont associées (Castel, 1995). Le surgissement du modèle économique d'Uber et ses conséquences salariales illustrent l'ambiguïté de l'innovation sociale au point d'avoir donné lieu à la création du néologisme «ubérisation», qui concerne tous les projets qui sont vus à la fois comme libérant le travail et menaçant le modèle salarial en vigueur (Bonici 2017, p. 88).

La rupture fait partie de la rhétorique de l'innovation dans son usage social. Cette dimension est parfois incarnée par la figure d'un génial inventeur ou d'une géniale inventrice, dont Steve Jobs pour Apple et Mark Zuckerberg pour Facebook sont les parangons. Il peut alors être tentant d'utiliser l'invention comme synonyme, alors perçue comme une pratique nouvelle, à la hauteur de l'inédit proposée par la géniale idée qui l'aurait permise. Cette grille d'analyse a tendance non seulement à personnaliser les processus d'émergence d'innovation, mais encore à cristalliser l'attention sur un moment disruptif¹ qui marque un avant et après. Pourtant, les innovateurs et innovatrices sont moins des inventeurs que des diffuseurs. Les processus d'innovations technologiques sont pluriels, concomitants et composent un paysage en mouvement perpétuel, comme a pu le théoriser Joseph Schumpeter, dans la première moitié du 20^e siècle, avec l'expression de «tempête de destruction créatrice». Bien éloignées de processus linéaires et déterminés, les innovations composent des mosaïques en matière de modalités de création et de diffusion, dont l'étude est complexe (Latour 1992). Pour tenter de sortir du chaos créatif théorisé par

Schumpeter, Abernathy et Clark (1985) ont forgé une typologie, dans une carte dite de transillience, selon 4 types distincts d'innovation :

- › Innovation de niche: continuité des modes de production / nouvelles relations.
- › Innovation courante: continuité des modes de production / continuité des relations.
- › Innovation architecturale: nouveaux modes de production / nouvelles relations.
- › Innovation révolutionnaire: nouveaux modes de production / continuité des relations.

Cette typologie est construite selon le degré de rupture ou de renforcement des modes de production (compétences) et les relations (usages sociaux) qu'elles entraînent. Son principal intérêt repose sur le fait de comprendre qu'une innovation agit à la fois sur celles et ceux qui la fabriquent et celles et ceux qui l'utilisent, en renforçant ou en rompant avec ces deux types de normes. La dimension disruptive n'est donc qu'une possibilité comme l'est également celle de la continuité ; et ces deux caractéristiques peuvent aussi cohabiter dans un même projet innovant.

Cette approche permet de sortir d'une analyse linéaire de l'innovation centrée sur le progrès et la nouveauté, ce qui apparaît d'autant plus pertinent pour l'innovation sociale qu'il est impossible d'inventer du «social ex nihilo» (Richez-Battesti 2015). L'étude des processus d'innovation sociale concerne donc autant les jeux et enjeux des personnes mobilisées que les évolutions des institutions et des environnements dans lesquels les projets se développent. Entre renforcement et obsolescence des normes en vigueur, ces processus de recomposition sont bien éloignés du seul récit linéaire de la nouveauté forcément vertueuse porté par un inventeur ou une inventeuse que acteurs et actrices auraient tendance à proposer pour promouvoir leurs projets.

L'innovation sociale et le travail social : un moteur de la professionnalisation des travailleurs et travailleuses sociales

L'innovation sociale ne bénéficie pas d'un très grand intérêt dans la littérature scientifique francophone. En 1998, l'Association Nationale des Assistants de Service Social (ANAS), des écoles de travail social, l'Union Nationale Interfédérale des œuvres et Organismes Privés non lucratifs Sanitaires et Sociaux (UNIOPSS), la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réadaptation Sociale (FNARS) et l'Observatoire National de l'Action sociale Décentralisée (ODAS), se sont associés avec Dominique Lallemand

pour organiser un Forum sur les innovations qui s'est déroulé du 15 au 17 mars 2000, en réunissant plus de 1000 personnes. En 2001, un ouvrage intitulé *Les défis de l'innovation sociale* a été publié et a proposé une définition dans le champ du travail social et de l'action sociale :

nous définissons l'innovation sociale comme une pratique qui permet d'apporter un questionnement nouveau, une réponse nouvelle, ou de prendre en charge différemment un besoin social existant ou émergent. Elle peut porter sur l'activité proposée ou sur la démarche entreprise, ou encore sur la prise de risque qu'elle comporte dans sa mise en œuvre. Elle peut aboutir à des résultats transférables ou non. (Lallemand 2001, p. 11)

En 2003, Julie Cloutier a mené une importante recension de la littérature scientifique, notamment anglophone, qui met en évidence deux principales approches générales de l'innovation sociale dans le travail social :

- › La première correspond à une « approche intégrée au travail social » défini comme « une innovation dans la dispensation des services sociaux » (Auclair/Lampron 1987). Cette approche est présentée comme un moyen d'améliorer l'efficacité du travail social en favorisant la mobilisation des acteurs et actrices dans une double logique d'interdisciplinarité des métiers et d'empowerment des bénéficiaires. En collaborant, les professionnel-le-s pallient « l'absence de pont entre des pratiques ou entre des personnes ayant à connaître [...] un même besoin sous un angle différent [qui] est parfois suffisant pour expliquer l'inefficacité » (Chambon et al. 1982, p. 22) et les usagers et usagères disposent davantage de pouvoir d'agir entendu comme « le fait que les individus seuls ou en groupes peuvent acquérir les capacités pour réaliser les transformations nécessaires » (Lallemand 2001, p. 43). Si les effets d'amélioration sur le service rendu sont recherchés, les effets sur les relations des actrices et acteurs impliqués dans le travail social est une seconde forme d'innovation dans l'innovation : « L'approche intégrée fait ressortir la présence d'une double innovation sociale, la première visant les usagers, la seconde concernant les intervenants des institutions. À travers la réorganisation des services / du travail, l'apprentissage, l'autonomie, la valorisation personnelle et la motivation se révèlent des notions qui relient le mieux-être des uns à celui des autres. » (Cloutier 2003, p. 7).

- › La seconde correspond à «l'approche de développement ou territoriale» (Cloutier 2003, p. 13), qui vise le développement social territorial et la transformation sociale, en mobilisant les expertises de toutes les actrices et acteurs concerné-e-s à travers des partenariats et des coopérations inédites. Elle reprend aussi la logique collaborative au service de l'amélioration des situations collectives, évoquée précédemment dans l'approche intégrée à l'échelle individuelle: «En somme, il semble que le concept d'innovation sociale recouvre, tant la solution novatrice apportée aux problèmes d'ordre économique et social, que le processus mis de l'avant pour produire cette solution. Ce processus se caractérise par la coopération entre une diversité d'acteurs, dont les usagers, au cours de la phase de création de l'innovation sociale (définition du problème, identification des causes et des solutions) et de sa phase de mise en œuvre (participation financière, partage de ressources matérielles et techniques, mise à profit de l'expertise, échange d'information, formation)» (Cloutier 2003, p. 18).

Récemment, quelques auteur-e-s francophones ont plaidé timidement pour davantage d'innovation sociale dans le travail social, comme un moteur de la professionnalisation des travailleuses sociales et travailleurs sociaux. C'est notamment le cas de Saül Karsz qui y voit une opportunité pour améliorer la capacité du travail social à faire face à ses missions, dans la même logique que l'approche intégrée: «il faut, en effet, de l'innovation parce que le travail social ne peut aller au-delà des «trois tâches impossibles» détaillées par Freud: gouverner, éduquer, soigner. Tâches indispensables, mais inachevées et inachevables» (Karsz 2012, p. 44). Très récemment, en 2017, la revue FORUM² a consacré un numéro thématique à l'innovation sociale dans le travail social, intitulé «Innovation sociale et travail social: un renouvellement des pratiques?» (Le Bouffant/Paturel 2017). Dans l'un des articles, Laetitia Lethielleux et Dominique Paturel en appellent également à plus d'innovation sociale dans le travail social, comme une forme d'entente profitable aux deux champs: «l'innovation sociale pourrait alors insuffler au projet du travail social, une façon de participer au renouvellement démocratique des pratiques en accord avec la définition internationale» (Lethielleux/Paturel 2017, p. 14).

Ce bref panorama de la littérature scientifique francophone montre que l'innovation sociale dans le champ du travail social est habituellement abordée comme une rencontre entre un objet théorique et un champ professionnel, en tant qu'objets distincts. Les différent-e-s auteur-e-s

proposent alors de mesurer les interactions au profit du travail social et du développement social qui articulent une approche intégrée au service des dispositifs d'accompagnement et une approche de développement au service des territoires sociaux. Ces approches s'arrêtent là où pourrait commencer la revendication scientifique d'une innovation spécifique au travail social.

L'innovation en travail social : une proposition conceptuelle et méthodologique

En Suisse alémanique, Anne Parpan-Blaser a proposé en 2011 un concept unifié et endogène au travail social, sur le plan éthique, conceptuel et méthodologique : l'innovation en travail social. L'auteure définit ce concept comme un processus intégrant « des concepts, des procédures et des formes d'organisation nouveaux basés sur des connaissances nouvelles ou nouvellement combinées, développées dans des processus intentionnels et coopératifs, qui génèrent une valeur ajoutée, notamment pour les destinataires »³ (2011, p. 242). Elle propose ensuite de caractériser ces processus de recherches appliquées qui visent la réponse à un besoin, en mobilisant une pluralité de savoirs des travailleurs sociaux et travailleuses sociales (expérience professionnelle, savoir empirique et théorique, savoir présupposé, savoir procédural et compétences sociales). La finalité de ces projets est au service des processus de développement du champ professionnel du travail social pour une meilleure qualité des services rendus en tant que prestations de service. Ces processus se caractérisent par une plasticité dans les modalités de conception et de mise en œuvre et par l'incertitude quant aux résultats liés au risque de l'échec de tous projets complexes. Enfin, comme Cloutier (2003), Parpan-Blaser distingue deux dimensions de mise en œuvre :

- › La dimension intégrée au travail social qui permet de renouveler les savoirs, les pratiques et les services de ce champ professionnel.
- › La dimension de développement social qui permet de répondre aux défis sociétaux, en améliorant les services des institutions du travail social, les accompagnements des bénéficiaires et les compétences des professionnels.

Enfin, elle cite Osborn (1988) qui reprend les 4 types d'innovation sociale de la carte de transillience d'Abernathy et Clark (1985), tout en les adaptant au champ du travail social :

1. L'innovation expansive: continuité des méthodes/nouveaux besoins.
2. L'innovation de développement: continuité des méthodes / continuité des besoins.

3. L'innovation totale: nouvelles méthodes / nouveaux besoins.
4. L'innovation évolutionnaire: nouvelles méthodes / continuité des besoins.

Le concept d'innovation en travail social dépasse le *statu quo* scientifique habituel des références francophones, en reconnaissant la capacité des travailleurs sociaux et travailleuses sociales à mettre en œuvre une posture de praticien-ne-chercheur-e, et à produire des références scientifiques au sein de leurs savoirs professionnels. Cette conception rencontre l'épistémologie de la recherche en travail social qui a été définie en 1989, en France :

Il s'agit de traiter les questions spécifiques de l'intervention. L'objet de recherche est en même temps l'élément de travail. La recherche doit rendre compte de cette centration sur le faire, en donner les paramètres contradictoires chargés de sens et ainsi faire émerger la dimension cognitive. (Duchamp et al. 1989, pp. 113–114)

La reconnaissance scientifique du travail social connaît divers développements à l'échelle mondiale, comme l'illustrent les expériences de création de doctorats en travail social (Rullac et al. 2018). En France, par exemple, le travail social n'est pas une discipline universitaire. D'une manière générale, il rencontre des difficultés de reconnaissance scientifique, conformément aux processus de disciplinarisation secondaire que connaissent les professions reconnues après leur création en tant que champ disciplinaire (Rullac 2014). C'est pour pallier cette difficulté que dans le cadre du Congrès *Social Work, education and Social Development* (SWSD), l'*International Association of Schools of Social Work* (IASSW), a voté une définition internationale du travail social, à Melbourne en 2014⁴:

Le travail social est une pratique professionnelle et une discipline. Il promeut le changement et le développement social, la cohésion sociale, le pouvoir d'agir et la libération des personnes. Les principes de justice sociale, de droit de la personne, de responsabilité sociale collective et de respect des diversités, sont au cœur du travail social. Étayé par les théories du travail social, des sciences sociales, des sciences humaines et des connaissances autochtones, le travail social encourage les personnes et les structures à relever les défis de la vie et agit pour améliorer le bien-être de tous.

Dans le commentaire qui suit cette définition, l'organisation internationale précise certains principes qu'elle juge essentiels :

- › D'un point de vue éthique: «un des objectifs premiers du travail social est de défendre les droits individuels à tous les niveaux et de favoriser les occasions dans lesquelles les individus prennent la responsabilité du bien-être des autres, prennent conscience et respectent l'interdépendance entre d'une part les individus et d'autre part, les individus et l'environnement.»
- › D'un point de vue méthodologique: «La méthodologie participative défendue dans le travail social est posée ainsi «encourager les personnes et les structures à relever les défis de la vie et améliorer le bien-être des personnes». Autant que possible le travail social favorise le travail <avec> plutôt que <pour>. [...] Elles s'incorporent ainsi dans une dimension d'intervention cohérente, reliant micro-macro, individuel-politique.»

Cette définition s'inscrit dans une volonté politique de proclamer les caractéristiques éthiques, théoriques et méthodologiques communes à une profession qui souhaite se donner une consistance internationale afin de jouer un rôle social plus important, qui dépasse les frontières de chaque nation. C'est d'ailleurs dans ce contexte que le mouvement du SWSD s'est doté d'un Agenda Global qui propose de placer les finalités politiques du travail social sur le devant de la scène mondiale, ce qui peut être considéré comme un projet à long terme d'innovation en travail social (Lombard 2015). Cette définition place délibérément le travail social comme un acteur politique de l'innovation sociale pour relever «les défis de la vie et agit pour améliorer le bien-être de tous».

Dans la continuité d'Anne Parpan-Blaser, j'ai tenté dans cet article, d'approfondir la définition de la recherche en travail social en proposant d'en caractériser la mise en œuvre dans une approche de méthodologie de projet: objectif, processus, cible et résultats. Pour ce faire, je me suis livré à un exercice qui consiste à reprendre les dimensions de l'innovation sociale de Cloutier (2001), les éléments proposés par la définition générique de CRISES (2008) et spécifique de Parpan-Blaser (2011) et les valeurs revendiquées par la définition internationale de l'IASSW (2014), dans une approche relevant de l'épistémologie en travail social (1989):

1. *L'objectif*: l'innovation en travail social vise l'amélioration du bien-être humain et de la cohésion sociale en permettant l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter l'inclusion sociale et l'exercice d'une pleine citoyenneté.
2. *Le processus de mise en œuvre*: l'innovation en travail social mobilise les savoirs académiques, professionnels et l'expertise d'usage

des personnes accompagnées, dans des processus inédits de résolution sociale qui respectent la diversité des personnes accompagnées individuellement et/ou collectivement. Ces accompagnements s'appuient sur des principes éthiques, déontologiques, conceptuels et méthodologiques endogènes au champ du travail social. Cet ensemble de références respecte la dignité et la participation des actrices et acteurs concernés dans le cadre des principes de solidarité et de justice sociale et repose sur des conditions favorisant la créativité des individus ou groupes mobilisés.

3. *La cible*: l'innovation en travail social concerne les personnes accompagnées, les professionnel-le-s, les bénévoles du travail social et tous les acteurs et actrices concerné-e-s par les dispositifs et institutions du travail social, y compris la formation et la recherche. Les personnes concernées par le non-recours aux dispositifs relevant des politiques sociales sont aussi à prendre en compte afin de réduire ce phénomène.
4. *Les résultats*: l'innovation en travail social met en œuvre un changement social, moteur de développement social afin de permettre une émancipation, d'accéder à l'autonomie et à la protection en développant les capacités d'agir à l'échelle d'un territoire. Ces processus s'inscrivent dans des projets composites qui peuvent articuler divers moyens tels que l'évaluation, la formation, la recherche, les accompagnements individuels et collectifs, l'amélioration des dispositifs et l'expertise des politiques sociales.

Je propose une définition qui intègre le paradoxe ontologique de l'innovation en travail social qui, à l'échelle de ce champ professionnel, génère des projets qui sont à la fois des vecteurs de nouveauté et de continuité. De manière synthétique, je considère que les projets d'innovation en travail social sont des propositions d'interventions sociales renouvelées pour répondre à des problématiques sociales qui se répètent en se déformant avec le temps d'une part, et la continuité des valeurs d'un champ professionnel ancré dans le long terme, d'autre part.

Conclusion : des marqueurs d'innovation en travail social

Si l'innovation en travail social est à la fois un processus analytique et programmatique, une définition ne suffit pas à l'opérationnalité du concept. Encore faut-il la décliner en indicateurs permettant d'en attester la mise en œuvre, aussi bien dans une phase de conception que d'évaluation. Ancrés dans le champ professionnel du travail social, ces indicateurs d'existence

de l'innovation sociale se caractérisent au sein de chaque projet et s'articulent entre eux de manière unique, à l'échelle de chaque territoire, afin de composer l'unicité de chaque démarche. Il ne s'agit donc pas de choisir entre tel ou tel indicateur, mais d'en mesurer l'articulation à travers leur mise en œuvre. Je me suis inspiré de l'expérience d'Emmanuelle Besançon et de Nicolas Chochoy qui ont élaboré des «marqueurs» d'innovation sociale pour aider à la fois à construire les dispositifs d'innovation sociale et pour les évaluer: « Par «marqueurs», nous entendons un ensemble d'éléments susceptibles de produire de l'innovation sociale lorsqu'ils sont conjointement pratiqués dans un projet» (Besançon/Chochoy 2015, p. 87).

L'utilisation d'indicateurs d'innovation sociale nécessite que la même importance soit donnée à chaque entrée et trouve son sens en tant qu'outil collectif d'échange et de construction d'une culture commune pour les acteurs et actrices mobilisées. Il ne s'agit pas d'une recette, ni d'un référentiel de bonnes pratiques, mais plutôt d'une boussole pour soutenir les projets des innovateurs sociaux et innovatrices sociales, ainsi que pour favoriser la communication du projet à des personnes tierces. La mobilisation d'indicateurs permet de mettre en œuvre une méthodologie de projet en matière d'innovation en travail social en guidant les processus d'élaboration, de la conception du projet à l'évaluation. Pour ce faire, j'ai tenté de caractériser synthétiquement chaque indicateur :

- › *Gouvernance participative* : la responsabilité de la gestion du projet novateur est répartie entre tous les acteurs et actrices associé-e-s, à divers degrés, dans une recherche de complémentarité, dans la mobilisation transversale de fonctions et non de statuts, et la recherche explicite du bien-être commun et de respect des valeurs de chacun-e (Younes et al. 2016, p. 178).
- › *Hybridation des savoirs* : la résolution scientifique des problématiques professionnelles du travail social passe par la mobilisation de savoirs disciplinaires, de savoirs professionnels et, depuis plus récemment, des savoirs d'expérience des personnes qui recourent aux dispositifs (Soulet 2016).
- › *Ancrage territorial* : le projet novateur s'inscrit dans un territoire, qu'il soit institutionnel, géographique et / ou communautaire, en mobilisant des actrices et acteurs, ses ressources et en transformant ses normes (Parpan-Blaser 2011).
- › *Cohérence éthique et déontologique* : le projet novateur explicite les valeurs des individus et des collectifs mobilisés. L'évaluation des modalités de mise en œuvre et des effets du projet novateur sont

à confronter en permanence à la formulation initiale des valeurs explicitées, dans la recherche d'une cohérence entre les mots et les choses, entre le dire et le faire, afin d'éviter les risques de technicisme appliqué au travail social, en tentant de « comprendre et / ou agir, en pratiquant des pratiques collaboratives singulières qui se cherchent et qui ont besoin de s'éprouver et de s'évaluer » (Depenne 2012, p. 10).

- › *Créativité* : Le projet novateur mobilise l'imagination de chaque acteur et actrice, pour créer des changements dans le positionnement des personnes et des institutions, et inventer des modalités d'accompagnement inédites (Jaeger 2016).
- › *Réduction du non-recours* : le projet novateur doit limiter les situations du non-recours qui réfèrent « à toute personne qui – en tout état de cause – ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre, selon trois types [...] : la non-connaissance, lorsque l'offre n'est pas connue ; – la non-demande, quand elle est connue mais pas demandée ; – la non-réception, lorsqu'elle est connue, demandée mais pas obtenue. » (Warin 2012).
- › *Transformation de l'existant institutionnel* : les changements portés par le projet novateur concernent aussi bien les objectifs que les processus de mise en œuvre ou les résultats en termes d'accompagnement, dans une perspective d'« obtenir de meilleurs résultats que les pratiques traditionnelles » (Cloutier 2013, p. 7).
- › *Capacitation individuelle* : le projet novateur s'inscrit dans le développement du pouvoir d'agir, qui vise « la mobilisation des compétences individuelles, mais également des subjectivités. [...] L'enjeu n'est pas seulement de promouvoir la réalisation de soi, mais d'habiliter, ou de réhabiliter, l'individu vulnérable, défaillant, considéré à risque, à se mouvoir dans ce monde incertain en tant que sujet » (Goirand 2015, p. 2).
- › *Changement social* : le projet novateur contribue à réduire la misère et l'exclusion sociale, en soutenant le renforcement des droits humains, de la justice sociale et de la solidarité, pour réduire les inégalités sociales, au cœur du fonctionnement social et de ses institutions et dispositifs (Voélin 2014).

Au terme de cette réflexion, il est important que cette proposition soit confrontée à la réalité des mises en œuvre et des évaluations des projets d'innovation en travail social. C'est la proposition que je formule à toutes

les actrices sociales et acteurs sociaux et qui mettent en œuvre de tels processus.

Références bibliographiques

- Abélès, Marc (1987). *Anthropologie de la globalisation*. Paris : Payot.
- Abernathy, William & Clark, Kim (1985). Innovation: mapping the winds of creative destruction. In: *Research Policy*, 14, p. 3–22.
- Auclair, René & Lampron, Christiane (1987). Approche intégrée : une innovation dans la dispensation des services sociaux. In: *Service Social*, 2(3), p. 315–341.
- Besaçon, Emmanuelle & Chochoy, Nicolas (2015). Les marqueurs d'innovation sociale : une approche institutionnaliste. In: *Revue internationale de l'économie sociale*, 336, p. 80–93.
- Bonici, Claire (2017). Les chauffeurs Uber, canuts du XXI^e siècle?. In: *RECMA*, 346, p. 87–99.
- Bornstein, Nicholas, Pabst, Stefan & Sigrist, Stephan (2014). *Zur Bedeutung von Sozialer Innovation in Wissenschaft und Praxis*. WIRE [En ligne].
- Bouchard, Marie J., Evers, Adalbert & Fraisse Laurent. (2015). Concevoir l'innovation sociale dans une perspective de transformation. In: *Sociologies pratiques*, 31, p. 9–14.
- Bouquet, Brigitte (2012). *Éthique et travail social. Une recherche du sens*. Paris : Dunod.
- Boutinet, Jean-Pierre (2012). *Anthropologie du projet*. Paris : PUF.
- Bucolo, Elisabetta, Fraisse, Laurent & Moisset, Pierre (2015). « Innovation sociale, les enjeux de la diffusion ». In: *Sociologies pratiques*, 31, p. 1–6.
- Castel, Robert (1999). *Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*. Paris : Gallimard.
- Chambon, Jean-Louis, David, Alix & Devevey, Jean-Marie (1982). *Les innovations sociales*. Paris : PUF, Que sais-je?
- Cloutier, Julie (2003). Qu'est-ce que l'innovation sociale? Québec: *Cahier du CRISES*.
- Dandurand, Louise (2005). Réflexion autour du concept d'innovation sociale, approche historique et comparative. In: *Revue française d'administration publique*, 115, p. 377–382.
- Depenne, Dominique (2012). *Éthique et accompagnement en travail social*. Issy-les-Moulineaux : ESF.
- Duchamp, Michel, Bouquet, Brigitte & Drouard, Hervé (1989). *La Recherche en travail social*. Paris : Bayard.
- European Commission (2013). Guide to Social Innovation, http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/presenta/social_innovation/social_innovation_2013.pdf.
- Fontan, Jean-Marc, Klein, Juan-Luis & Busières, Denis (2014). *Le défi de l'innovation sociale partagée : Savoirs croisés*. Québec : PUQ.
- Goirand, Stéphanie (2015). L'activation et la capacitation des individus au concret. Le cas des accompagnements individualisés de Réussite éducative. In: *Sciences et actions sociales*, 2. [En ligne].
- IASSW (2014). *Global Definition of the Social Work Profession* [En ligne].
- Jaeger, Marcel (2016). Parier sur la créativité pour renouveler le travail social. In: *Actualité Sociale et Hebdomadaire*, 2957, p. 32–34.
- Karsz, Saül (2012). Point de vue – Pourquoi faudrait-il de l'innovation sociale? Un cas exemplaire : le travail social. In: *Informations sociales*, 174, p. 42–49.
- Klein, Jean-Louis, Laville, Jean-Louis & Moulaert, Frank (2014). *L'innovation sociale*. Toulouse : érès.
- Lallemand, Dominique (2001). *Les défis de l'innovation sociale*. Issy-les-Moulineaux : ESF.

- Latour, Bruno (1992). *Aramis ou l'amour des techniques*. Paris: La Découverte.
- Le Bouffant, Chantal & Paturel, Domini-que (2017). Innovation sociale et travail social: un renouvellement des pratiques? In: *Forum*, 150, p. 3–4.
- Lethielleux, Laetitia & Paturel, Dominique (2017). *Innovation sociale et travail social*. In: *Forum*, 150, p. 7–15.
- Lévesque, Benoit (2008). Le potentiel d'innovation et de transformation de l'économie sociale: quelques éléments de problématique. In: *INTERAÇÕES (Campo Grande)*, 2, p. 191–216.
- Lombard, Antoinette (2015). Global agenda for social work and social development: A path toward sustainable social work. In: *Social work*, Stellenbosch, 4, p. 482–499.
- OECD/Eurostat (2018). *Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition*. Paris / Luxembourg: OECD Publishing.
- Osborne, Stephen P. (1998). Naming the beast: Defining and classifying service innovations in social policy. In: *Human relations*, 9, p. 1113–1154.
- Parpan-Blaser, Anne (2011). *Innovation in der Sozialen Arbeit. Zur theoretischen und empirischen Grundlegung eines Konzepts*. New-York: Springer-Verlag.
- Pleyers, Geoffrey (2012). Sociologie de la mondialisation. In: *Recherches sociologiques et anthropologiques*, HS, p. 105–123.
- Richez-Battesti, Nadine (2015). Les processus de diffusion de l'innovation sociale: des arrangements institutionnels diversifiés? In: *Sociologies pratiques*, 31, p. 21–3.
- Richez-Battesti, Nadine, Petrella, Francesca & Vallade, Delphine (2012). L'innovation sociale, une notion aux usages pluriels: Quels enjeux et défis pour l'analyse? In: *Innovations*, 38, p. 15–36.
- Rullac, Stéphane (2014). *La scientification du travail social. Recherche en travail social et discipline universitaire*. Rennes: Les Presses de l'EHESP.
- Rullac, Stéphane, Tabin, Jean-Pierre & Frauenfelder, Arnaud (Eds.) (2018). *La fabrique du doctorat en travail social*. Rennes: Les Presses de l'EHESP.
- Soulet, Marc-Henry (2016). Le travail social, une activité d'auto-conception professionnelle en situation d'incertitude. In: *SociologieS* [En ligne].
- Voélin, Sabine (2014). Valeurs fondatrices du travail social dans un monde en mouvement. In: *Le travail social entre résistance et innovation*. Genève: Éditions ies, p. 23–35.
- Warin, Philippe (2012). Le non-recours aux droits. In: *SociologieS* [En ligne].
- Younes, Meriem, Hechiche, Salah, Lamia & Touzani Mourad (2016). Gouvernance participative et nouvelles pratiques managériales: cas des entreprises sociales tunisiennes. In: *Management & Avenir*, 90, p. 175–194.

Annotations

- 1 Ce terme inventé dans les années 1990 par le professeur de Harvard Clayton Christensen a connu un succès important, en s'appuyant notamment sur des innovations technologiques comme le PC ou l'iPhone.
- 2 Revue de l'association française de recherche en travail sociale.

- 3 Traduit par l'auteur.
- 4 Définition internationale du travail social approuvée par l'assemblée générale de la *The International Association of Schools of Social Work (IASSW)* le 10 Juillet 2014 Melbourne. http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_102447-10.pdf.