



**HAL**  
open science

# La participation : une technologie douce décisive pour l'innovation en travail social

Robert Frund, Stéphane Rullac

## ► To cite this version:

Robert Frund, Stéphane Rullac. La participation : une technologie douce décisive pour l'innovation en travail social. La Revue française de service social, 2022, 287, pp.13-20. <hal-03923968>

**HAL Id: hal-03923968**

**<https://hal.science/hal-03923968v1>**

Submitted on 13 Feb 2023

**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.



HAL Authorization

# LA PARTICIPATION : UNE TECHNOLOGIE DOUCE DÉCISIVE POUR L'INNOVATION EN TRAVAIL SOCIAL

Robert Frund et Stéphane Rullac

**RÉSUMÉ :** En tant que méthode, la participation permet au travail social de s'affirmer comme une technologie douce au service de l'innovation sociale, en complément des technologies classiques qui continuent de soutenir le développement économique de nos sociétés industrialisées. Cette perspective ouvre une nouvelle voie de reconnaissance épistémologique à la récente discipline du travail social, grâce à un processus qui mêle étroitement le scientifique et le professionnel, au service de projets de développement à fort impact social. La technologie douce de la participation permet ainsi à l'innovation en travail social d'être le moteur scientifique de ce champ disciplinaire, tout en enracinant ce champ professionnel dans sa fonction sociétale de moteur de changement en tant que science appliquée. Les auteurs s'appuient sur l'expérience d'un projet accepté par Innosuisse, l'agence fédérale de soutien à l'innovation, qui s'ouvre aujourd'hui aux sciences sociales et au travail social.

**MOTS-CLÉS :** innovation en travail social, innovation sociale, participation, technologie douce, travail social.

## 1. INNOVATION SOCIALE ET INNOVATION EN TRAVAIL SOCIAL

L'innovation est encore et toujours le moteur du développement des pays industrialisés, qui la revendiquent pour répondre aux défis d'un monde changeant à grande vitesse. Cette politique économique se forge dans une alliance étroite avec la science, comme le montre l'exemple paradigmatique de l'agence fédérale suisse de soutien à l'innovation : « À travers Innosuisse, la Confédération entend encourager l'innovation fondée sur la science, c'est-à-dire le développement de nouveaux produits, procédés, processus et services pour l'économie et la société au moyen de la recherche, en particulier celle orientée vers les applications, et de la mise en valeur de ses résultats<sup>2</sup>. » Entre 2021 et 2024, la Suisse prévoit de doter cette agence de 1,115 milliard de CHF<sup>3</sup>.

Consciente que l'approche uniquement basée sur la technologie trouve ses limites, Innosuisse affirme depuis 2019 une volonté d'intégrer celle de l'innovation sociale (Rullac et Maeder, 2021), qui correspond au

---

2. Innosuisse, « Objectifs stratégiques du Conseil fédéral pour l'Agence suisse pour l'encouragement de l'innovation (Innosuisse) pendant les années 2021 à 2024 ». Disponible sur : [www.news.admin.ch/news/message/attachments/65918.pdf](http://www.news.admin.ch/news/message/attachments/65918.pdf).

3. Innosuisse, « Programme pluriannuel 2021-2024. Position de pointe ». Disponible sur : [www.innosuisse.ch/dam/inno/fr/dokumente/ueberuns/mehrjahresprogramm/mehrjahresprogramm.pdf.download.pdf/Programme%20pluriannuel%202021-2024.pdf](http://www.innosuisse.ch/dam/inno/fr/dokumente/ueberuns/mehrjahresprogramm/mehrjahresprogramm.pdf.download.pdf/Programme%20pluriannuel%202021-2024.pdf).

développement de nouveaux services sociaux en étroite collaboration avec les citoyens concernés : « 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).

Cette inflexion novatrice laisse une place inédite aux sciences sociales, comme un complément aux sciences dures et aux technologies de l'ingénierie. Elle correspond à une critique de fond qui a émergé il y a plus de trente ans « en réaction à une critique de l'innovation technologique, dénoncée comme le moteur d'un développement libéral » (Rullac, 2019, p. 140). L'innovation sociale porte en elle un idéal démocratique voulant compenser les dérives libérales d'une science sans conscience qui ne précise pas les tenants et aboutissants de cette (r)évolution scientifique. L'innovation se tourne alors également vers le développement social, qui favorise les disciplines plus humaines comme le travail social.

Dans le même temps, les disciplines humaines et sociales revendiquent une part plus importante de leur production scientifique pour soutenir des démarches pragmatiques, afin de dépasser l'approche critique de la société (Latour, 2006). Citons le cas de la sociologie, qui tente de dépasser sa norme, certes fondatrice, de la neutralité axiologique, mais qui peut aussi être perçue comme une forme de revendication à l'inutilité sociétale. C'est dans ce contexte propice à « l'interventionnisme pragmatique » que l'affirmation récente de la discipline du travail social<sup>4</sup> trouve un débouché propice à la valorisation de ses recherches. C'est ainsi que le concept d'innovation en travail social s'affirme comme le développement scientifique de pratiques professionnelles innovantes qui permettent de faire avancer le « lien social » au cœur des dispositifs sociaux (dimension intégrée), au sein des territoires d'intervention (dimension de développement), tout en renforçant les valeurs qui sont aux fondements de la profession (Cloutier, 2003 ; Parpan-Blaser, 2011).

Comment, de manière concrète, cette ouverture au travail social peut-elle se traduire dans le cadre de l'innovation technologique ? Prenons une nouvelle fois l'exemple d'Innosuisse. Tout d'abord, des équipes relevant de la recherche en travail social, dans les quatre Hautes Écoles spécialisées de Suisse occidentale (HSE-SO), trouvent leur place dans des équipes pluridisciplinaires qui réussissent à obtenir des fonds. À l'échelle de la Suisse occidentale, nous estimons à six le nombre de projets acceptés ces dernières années. Ensuite, un dispositif pluriannuel dédié au soutien à l'innovation sociale, intitulé « Co-Designing Human Services », vient d'être financé par Innosuisse pour les secteurs du social et de la santé<sup>5</sup>. Afin d'accompagner cette montée en puissance du social, Innosuisse a été amenée à élargir ses

---

4. Définition internationale du travail social approuvée par l'assemblée générale de l'International Association of Schools of Social Work (IASSW) le 10 juillet 2014, à Melbourne. Disponible sur : [www.eassw.org/global/definition-internationale-du-travail-social/](http://www.eassw.org/global/definition-internationale-du-travail-social/).

5. « Un bond en avant pour l'innovation sociale », *REISO. Revue d'information sociale*, 30 mars 2022. Disponible sur : [www.reiso.org/actualites/fil-de-l-actu/8798-un-bond-en-avant-pour-l-innovation-sociale](http://www.reiso.org/actualites/fil-de-l-actu/8798-un-bond-en-avant-pour-l-innovation-sociale).

critères de sélection, notamment en dépassant la traditionnelle exigence du *business plan* dédié à la rentabilité, acceptant en remplacement un *plan de développement* qui repose sur la définition d'un public et d'impacts sociaux (Rullac et Maeder, 2021).

Si un créneau de reconnaissance scientifique s'ouvre pour le travail social, de quelle manière cette discipline récente peut-elle affirmer sa spécificité au service de l'innovation sociale? Nous postulons que le travail social est susceptible de mettre à disposition de l'innovation technologique et sociale l'ensemble de ses acteurs, qu'ils soient institutionnels ou physiques, dans une nouvelle relation de collaboration horizontale qui permet une vision à 360 degrés et l'expression d'une intelligence collective particulièrement efficace pour résoudre les problèmes, selon ce qui peut être considéré comme un adage: « La condition essentielle d'existence de l'innovation sociale est la participation » (Chambon et al., 1982, p. 33). Par son important réseau institutionnel et humain, le travail social est un acteur incontournable de l'innovation sociale, du simple fait que ce champ professionnel est par définition déjà un acteur central du social, dans sa dimension intégrée ou de développement social. Dans cette approche, le fait d'être préalablement un champ professionnel distingue le travail social des autres disciplines sociales.

## 2. UNE INNOVATION DANS L'INNOVATION

Pour Osborne (1998), l'innovation en travail social est susceptible de proposer quatre types de solutions nouvelles, selon l'ampleur des changements induits, dans les méthodes mises en œuvre et les effets :

- l'innovation expansive: continuité des méthodes/nouveaux besoins;
- l'innovation de développement: continuité des méthodes/continuité des besoins;
- l'innovation totale: nouvelles méthodes/nouveaux besoins;
- l'innovation évolutionnaire: nouvelles méthodes/continuité des besoins.

Selon la définition internationale du travail social de 2014, la participation est intrinsèque à la pratique du travail social et constitue le moyen privilégié de mise en œuvre de ses missions et de ses valeurs: « 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". [...] Une grande part de la théorie du travail social est élaborée avec les personnes concernées dans un processus interactif et d'échange, et par conséquent alimentée par des situations pratiques spécifiques<sup>6</sup>. »

Dès lors, l'usager ou le bénéficiaire devient acteur à part entière de l'innovation en travail social, et participe au nom de son expertise d'usage à trouver les solutions adéquates à côté des autres types de savoirs représentés par les chercheurs et les professionnels. Claire Heijboer propose de fonder

---

6. Définition internationale du travail social approuvée par l'assemblée générale de l'IASSW le 10 juillet 2014, à Melbourne, *op. cit.*

cette nouvelle reconnaissance sur le concept d'« usagent » : « La participation des usagers à la vie des institutions de l'action sociale et médico-sociale est devenue un invariant des politiques sociales en faveur des citoyens les plus vulnérables de ce début de *xxi*<sup>e</sup> siècle. Si la figure de l'assisté, de la personne incapable ou du simple utilisateur d'un service public a guidé l'action du législateur des Trente Glorieuses aux "Trente Piteuses", le siècle qui s'ouvre voit l'émergence d'une figure de la personne vulnérable plus active, politisée, voire experte et porteuse de connaissances singulières, nommée "l'usagent"<sup>7</sup> » (Heijboer, 2020).

Le défi est toutefois de taille pour parvenir à une réelle participation des usagers, et afin qu'ils soient pleinement associés aux projets relevant de l'innovation en travail social, à partir de ce que « leur fait » le travail social : « Il ne saurait être question de donner des recettes toutes faites, en donnant à croire qu'il ne s'agit que de faire évoluer les pratiques en les adaptant à la marge. Il s'agit bien au contraire d'une nouvelle ère qui nécessite une nouvelle culture professionnelle, pour des professionnel-le-s qui doivent collaborer, si ce n'est avec de nouveaux ou nouvelles "collègues", tout du moins avec de nouveaux partenaires internes qui ne peuvent plus être cantonné-e-s aux statuts d'usagers ou de bénéficiaires » (Rullac, 2021, p. 35).

L'enjeu est de reconfigurer la hiérarchie, notamment des savoirs, « dans une réalité où prévaut le rapport de force entre pratique professionnelle et savoir scientifique » (Frund, 2022), pour restituer aux usagers du travail social un pouvoir d'agir à travers la reconnaissance effective de leur propre expertise sur les situations qu'ils et elles expérimentent quotidiennement : « Ne pas voir que la démocratisation des savoirs au sens où nous l'entendons ici constituerait une véritable innovation sociale, à travers le changement concret de paradigme qu'elle implique, c'est comme ne pas voir que l'égalité entre hommes et femmes constituerait une véritable innovation si elle était effective » (Frund, 2022).

Bien plus qu'une énième injonction idéologique, nous pouvons raisonnablement « considérer que le développement de la participation à travers les expertises d'usager et usagère constitue une forme de révolution paradigmatique, en matière de professionnalisation » (Rullac, 2021, p. 32). Encore faut-il passer de la parole aux actes : « C'est ce qui nous amène à dire que l'innovation sociale ne peut être une théorie, et que c'est avant tout une pratique. En tant que telle et mise en œuvre par des professionnel-le-s du travail social, c'est une technique de travail et une méthode, un processus que l'on initie en situation réelle. [...] La seule façon d'apprendre l'innovation sociale, c'est de la mettre en œuvre. Comme la seule façon d'apprendre la musique est d'en jouer » (Frund, 2022).

---

7. « La période de l'"Usagent" (Heijboer, 2019) – néologisme désignant le dépassement de la catégorie d'usager par celle du citoyen au sens noble du terme : usager, expert et acteur – débute selon nous en 2015 avec la publication du Plan interministériel d'action en faveur du travail social et du développement social. Il s'y opère une refondation institutionnelle totale de l'action sociale et médico-sociale par la participation des usagers qui, après son affirmation en droit, devient un principe directeur de la fabrication des politiques publiques et de l'organisation de la protection sociale » (Heijboer et Moreno Saint-Martin, 2021, p. 22).

Si l'on reprend l'adage de Chambon, la participation dans le travail social est la mère de toutes les innovations sociales. C'est à cette condition que la discipline du travail social peut alors contribuer aux innovations technologiques, comme un nouvel allié décisif, mais aussi s'affirmer par rapport aux autres sciences sociales. Selon la typologie d'Osborne (1998), la participation est alors une innovation totale.

La participation est une norme dont la prégnance normative est moins affirmée que celle de l'innovation, probablement parce qu'elle renvoie moins directement à des perspectives de bénéfice économique. Cependant, elle est pour autant bien présente dans la dynamique générale qui anime nos sociétés aujourd'hui. Le principe de participation des personnes aux décisions les concernant dépasse le travail social tant il est au cœur de nouvelles formes de management, et c'est même un argument politique pour rénover l'entière-teté des démocraties.

Cela dit, le lien entre participation et innovation est peu explicité et peu démontré. Notre hypothèse au niveau du travail social est double, nous l'avons déjà exprimée, mais il nous paraît important de la redire :

- d'une part, nous postulons que la participation, non pas en tant que principe, mais en tant que réalité, serait une innovation totale préparant tous les autres processus novateurs ;
- d'autre part, nous postulons qu'une participation effective de toutes les personnes concernées à la résolution des problématiques les concernant produirait des solutions efficaces car inédites.

Dans cette perspective, la mutualisation de tous les points de vue et de tous les types de savoirs (scientifique, professionnel et d'usage), dans un fonctionnement transversal et démocratique, ne laisse aucun angle mort. Le processus complexe d'intelligence collective ainsi produit dépasse la somme de toutes les parties prenantes, et réalise des miracles d'innovation que les expérimentations en la matière permettent de démontrer pragmatiquement, sans vraiment parvenir à le faire théoriquement<sup>8</sup>.

### **3. UNE RÉALITÉ EN CONSTRUCTION**

Il existe toujours un écart entre ce que nous disons et ce que nous faisons. Nous pouvons affirmer un point de vue écologique convaincu et convaincant, tout en continuant de développer des comportements (manger de la viande, prendre l'avion, etc.) qui invalident les idéaux portés avec sincérité. Dans le champ du travail social, cette réalité tout humaine n'échappe pas à la règle : il est très difficile de dire aujourd'hui de ne pas se référer à la participation des usagers et des usagères. Cet écart entre attitude (pensée, discours) et comportement (action, pratiques) est également un écart entre conscience et sensibilité, selon Draetta (2003). La participation est donc une valeur émergente de la morale d'aujourd'hui, mais elle n'est pas encore une

---

8. Nous proposons un lien vers un article qui présente une recherche financée par Innosuisse basée sur la participation pour tenter de lutter contre le chômage de longue durée en Suisse : Geneviève Ruiz, « Objectif : éradiquer le chômage de longue durée », *Hémisphères*, n° 23, juin 2022. Disponible sur : [revuehemispheres.ch/objectif-eradiquer-le-chomage-de-longue-duree](http://revuehemispheres.ch/objectif-eradiquer-le-chomage-de-longue-duree).

pratique construite ni structurée : il existe un écart important entre une conscience participative relativement développée et des pratiques encore en construction.

La participation vient se heurter aux acquis historiques de la professionnalisation des travailleurs sociaux, qui ont construit et obtenu une position surplombante déterminant le destin d'usagers en défaut de certaines qualités. C'est cette représentation déficitaire qui est aujourd'hui bousculée et appelée à évoluer. Le fait que la question participative ne soit pas encore suffisamment ancrée dans notre culture professionnelle et disciplinaire, au sens large, est un fait social explicable qu'il convient de modifier avec les acteurs concernés. Le changement de paradigme est tellement important qu'il s'agit bien d'un enjeu d'innovation totale, comme nous l'avons déjà dit.

D'un point de vue théorique, la clé est de développer collectivement une sensibilité participative sur la base de la norme consciente qui est déjà là. Toujours selon Draetta (2003, p. 87), le défi est de modifier « l'habitus primaire » (Bourdieu, 1987) qui fonde notre profession et qui se base sur « [...] des dispositions les plus anciennement acquises, les plus durables, au niveau du premier programme inscrit chez l'individu, qui vont constituer la grille à travers laquelle ce dernier percevra ses expériences nouvelles ».

Pour que la participation au sein du travail social intègre véritablement l'habitus professionnel, nous devons avoir conscience de la nécessité de nous engager fermement et durablement sur ce chemin, en concrétisant inlassablement des projets, petits ou grands, qui inscrivent dans cette perspective le quotidien des projets de développement. C'est à cette condition que l'innovation sociale, au sens de nouveaux rapports sociaux produisant de nouvelles réponses aux problèmes qui se posent à chacun, prendra une dimension technologique douce, susceptible de compléter les technologies dures, en redonnant une place centrale à l'humain et au vivant dans la spirale du progrès.

Pour aider les innovateurs sociaux à évaluer le degré de participation mis en œuvre, nous proposons pour conclure une typologie très simple, qui comporte trois degrés :

- la consultation : l'avis des personnes concernées est pris en considération ;
- la participation : une place est donnée aux personnes concernées ;
- la collaboration : les personnes concernées sont impliquées dans la gouvernance des projets au même titre que les autres types d'expertise.

Cette typologie est une proposition boussole qui permet de réduire les biais entre les considérations normatives et sensibles des projets d'innovation en travail social, afin d'accompagner les développeurs à réduire les éventuels hiatus desservant la crédibilité scientifique de leur champ professionnel.

La perspective de considérer la discipline du travail social comme un champ académique et professionnel producteur d'une technologie douce est

récemment mentionnée par Olivier Grand (2021), qui distingue trois types de savoirs scientifiques :

- l'approche descriptive, qui décrit les faits et les comportements individuels et collectifs;
- l'approche nomologique, qui analyse les relations entre les faits et les phénomènes pour en dégager des constantes ou des mécanismes;
- l'approche technologique, qui élabore des solutions sociales.

Toujours selon Olivier Grand, la discipline du travail social est à considérer comme une science appliquée qui articule ces trois types de savoirs, contrairement aux sciences non appliquées, comme la sociologie par exemple, qui se limitent aux deux premiers. C'est en ce sens que la participation est le moteur de l'innovation en travail social, et constitue à ce titre la technologie douce que la discipline du travail social apporte de manière décisive aux processus novateurs basés sur la technologie des sciences dures.

## BIBLIOGRAPHIE

- Bourdieu P., *Choses dites*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1987.
- Chambon J.-L., David A. et Devevey J.-M., *Les Innovations sociales*, Paris, PUF, coll. « Que sais-je ? », 1982.
- Cloutier J., « Qu'est-ce que l'innovation sociale ? », *Cahier du CRISES*, novembre 2003.
- Disponible sur : [crises.uqam.ca/wp-content/uploads/2018/10/ET0314.pdf](https://crises.uqam.ca/wp-content/uploads/2018/10/ET0314.pdf).
- Draetta L., « Le décalage entre attitudes et comportements en matière de protection de l'environnement », in Gendron C. et Vaillancourt J.-G. (dir.), *Développement durable et participation publique. De la contestation écologiste aux défis de la gouvernance* [en ligne], Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 2003. Disponible sur : [books.openedition.org/pum/15031](https://books.openedition.org/pum/15031).
- European Commission, « Guide to Social Innovation », *Office of the EU*, 2013. Disponible sur : [ec.europa.eu/regional\\_policy/sources/docgener/presenta/social\\_innovation/social\\_innovation\\_2013.pdf](https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/presenta/social_innovation/social_innovation_2013.pdf).
- Frund R., « Postface. Innovation sociale et démocratisation des savoirs : un chemin vers la disciplinarisation du travail social ? », in Descloux R. et Rullac S. (dir.), *Les Enjeux du développement de projets pour l'innovation sociale. Expérimentations dans une formation en travail social*, Sociographe, 2022, p. 123-130. Disponible sur : [doi.org/10.3917/agraph.rull.2022.01.0123](https://doi.org/10.3917/agraph.rull.2022.01.0123).
- Grand O., « Qu'apporte la discipline du travail social à la profession du travail social ? L'expérience des hautes écoles de travail social en Suisse romande », *Sociographe*, vol. 5, n° 76, décembre 2021, p. 157-164.
- Heijboer C., « L'expertise usagère », *Esprit*, juillet-août 2020, p. 125-128.
- Heijboer C. et Moreno Saint-Martin C., « L'Usagent : participation des personnes, expertise usagère et refondation du travail social français », *Écrire le social*, n° 3, juillet 2021, p. 19-29. Disponible sur : [www.cairn.info/revue-ecrire-le-social-la-revue-de-l-aifris-2021-1-page-19.htm](http://www.cairn.info/revue-ecrire-le-social-la-revue-de-l-aifris-2021-1-page-19.htm).
- Jodelet D. (dir.), *Les Représentations sociales*, Paris, PUF, coll. « Sociologie d'aujourd'hui », 1989.
- Latour B., *Changer de société, refaire de la sociologie*, Paris, La Découverte, 2006.
- Osborne S. P., « Naming the Beast: Defining and Classifying Service Innovations in Social Policy », *Human Relations*, n° 9, 1998, p. 1113-1154.

- Parpan-Blaser, B., *Innovation in der Sozialen Arbeit. Zur theoretischen und empirischen Grundlegung eines Konzeptes*, Wiesbaden, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2011.
- Ruiz G., « Objectif : éradiquer le chômage de longue durée », *Hémisphères*, n° 23, juin 2022. Disponible sur : [revuehemispheres.ch/objectif-eradiquer-le-chomage-de-longue-duree](http://revuehemispheres.ch/objectif-eradiquer-le-chomage-de-longue-duree).
- Rullac S., « L'innovation en travail social : un objet à définir et des processus à caractériser », *Revue suisse de travail social*, n° 25, 2019, p. 139-156. Disponible sur : [hal.archives-ouvertes.fr/hal-02555148/document](http://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02555148/document).
- Rullac S., « Les expertises d'usage et usagère : quelles définitions pour quelle participation ? », *Revue [petite] enfance*, n° 135, mai 2021, p. 28-36. Disponible sur : [hal.archives-ouvertes.fr/hal-03318988/document](http://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03318988/document).
- Rullac S. et Maeder P., « Quand science et innovation sociale s'allient », *REISO. Revue d'information sociale*, 1<sup>er</sup> février 2021. Disponible sur : [www.reiso.org/document/6938](http://www.reiso.org/document/6938).