

LA PERSONNE AU CŒUR DE L'INNOVATION DANS LES SERVICES SOCIAUX

Carl Lacharité



Chaque objet et chaque pratique sociale que l'on utilise quotidiennement sont le résultat d'une innovation qui a survécu



INNOVATIONS SOCIALES ET SERVICES SOCIAUX

- Quelques innovations sociales ayant un impact majeur sur les services sociaux auprès des enfants et des familles au cours des 50 dernières années:
 - L'invention des droits des enfants et la construction d'un discours social sur le développement des enfants
 - L'invention de la notion de « parentalité »
 - Le mouvement populaire des femmes et les actions sociales visant l'égalité entre les femmes et les hommes
 - La « découverte » de l'engagement paternel

Une innovation est un mélange de
deux éléments de base:

NOUVEAUTÉ

+

APPROPRIATION

On a tendance à penser que la recette d'une innovation repose surtout sur une bonne part de nouveauté...

NOUVEAUTÉ

APPROPRIATION



... Alors qu'en réalité, c'est tout à fait le contraire!

NOUVEAUTÉ

APPROPRIATION



MA PARTICIPATION À L'INNOVATION DANS LES SERVICES SOCIAUX: UN PARCOURS INDIVIDUEL ET COLLECTIF

- Des services intégrés auprès de familles aux prises avec une situation de négligence envers leurs enfants
 - Un dispositif d'analyse des besoins développementaux d'un enfant et de planification des actions dans sa vie
 - Des actions de promotion/valorisation du rôle du père au sein de sa famille et de sa communauté
 - Des actions communautaires autonomes auprès des familles
-

INNOVATION SOCIALE: QUELQUES ÉLÉMENTS DE DÉFINITION

- Les *idées* représentent la substance ou le matériau de base des innovations sociales
- Une *pratique* qui s'apprend pas à pas, en faisant des expériences. L'innovation est une activité qui demande des efforts, qui exige qu'on trouve notre zone de confort et qu'on acquière des habiletés/compétences
- Une *expédition* sur un territoire plus ou moins connu et requérant un temps plus ou moins prévisible. Toute innovation a son *itinéraire* dans le temps et l'espace
- Cela nécessite des outils de navigation et de repérage

LEÇONS DE LA SOCIOLOGIE DE L'INNOVATION ET DE L'ETHNOGRAPHIE INSTITUTIONNELLE

- Ce n'est pas la qualité intrinsèque d'une innovation sociale qui fait qu'elle s'impose, mais le processus sur lequel elle s'appuie et, en particulier, *la consolidation et l'élargissement du réseau qui la porte*:
 - Ce processus en est un de construction collective, porté par un réseau qui existe par son lien avec une innovation sociale
 - Ce réseau est composé de personnes et d'organisations, mais aussi d'objets/choses (par exemple, des textes, des conditions territoriales) qui participent au problème social et à sa solution à travers une innovation sociale

UN EXEMPLE DE CE PRINCIPE

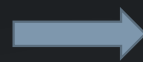
- *Le mouvement familial au Québec et la création et le développement d'un réseau provincial d'organismes communautaires Famille autour d'idées telles que:*
 - *L'enrichissement de l'expérience parentale et familiale*
 - *Des « milieux de vie » pour les parents et les enfants à l'extérieur du domicile familial*
 - *Des parents qui aident d'autres parents*

LEÇONS DE LA SOCIOLOGIE DE L'INNOVATION ET DE L'ETHNOGRAPHIE INSTITUTIONNELLE

- Ce processus est pavé de *controverses* à travers lesquels les « faits » se construisent et l'innovation s'élabore
 - Les gens sont convaincus d'adopter une innovation lorsqu'ils ont la possibilité d'exprimer leurs besoins et de s'appropriier eux-mêmes le processus d'innovation
 - C'est par la controverse que s'élaborent les « faits »: elle précède toujours l'émergence d'une innovation. Un fait est ce que les membres d'un réseau s'accordent à établir comme vrai
 - Ce n'est pas l'efficacité démontrée par des données probantes qui prime; c'est plutôt la manière dont les membres du réseau décident en quoi l'efficacité doit consister
-

QU'EST-CE QUE L'EFFICACITÉ DANS LE DOMAINE DES SERVICES SOCIAUX?

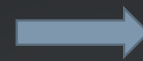
La réponse à cette question ne
peut être imposée de manière
autoritaire



EVIDENCE-BASED PRACTICE



Elle doit plutôt être débattue
entre les membres du
réseau



PRACTICE-BASED EVIDENCE

Les faits sont donnés par le réseau qui les porte

Ce réseau n'existe que par les faits autour desquels il se forme

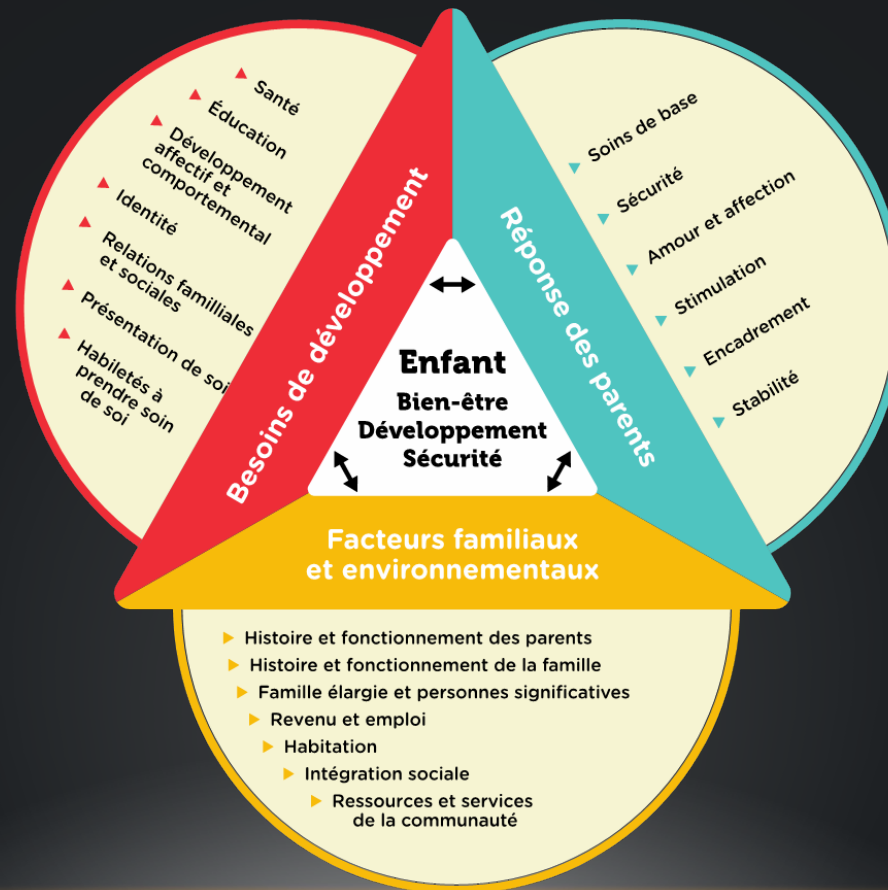
UN EXEMPLE DE CE PRINCIPE

- *Des activités collectives de réflexion qualifiante portant sur les pratiques professionnelles auprès des familles vivant une situation de négligence auprès de leurs enfants:*
 - *L'exemplarité comme base d'exploration de l'efficacité en matière d'intervention visant à prévenir et contrer la négligence*
 - *La mise en perspective des données probantes dans les recherches sur la négligence à partir de l'analyse des principales conditions qui rendent possibles des changements dans les situations de négligence envers l'enfant*

LEÇONS DE LA SOCIOLOGIE DE L'INNOVATION ET DE L'ETHNOGRAPHIE INSTITUTIONNELLE

- La consolidation du réseau et la construction de l'innovation passent par des opérations de *traduction*
 - Cela est particulièrement un enjeu lorsque le réseau s'élargit et inclut une diversité d'acteurs/agents, de points de vue/perspectives et de langages qui peuvent être très éloignés les uns des autres
 - Cette traduction s'appuie sur des actions (par exemple, vulgarisation) et des intermédiaires (des personnes ou des objets) qui visent à mettre en lien les acteurs du réseau et à réduire la complexité à laquelle ils sont confrontés
-

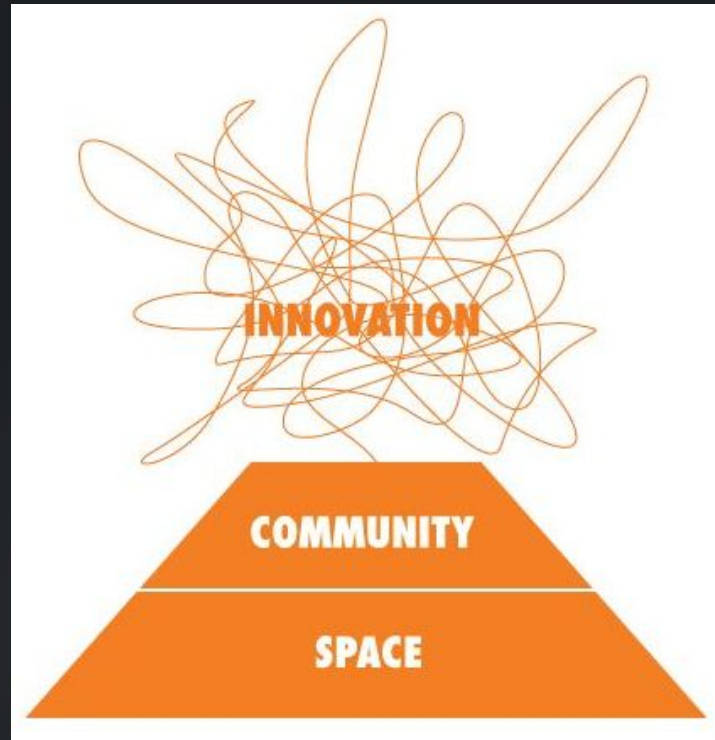
UN EXEMPLE DE CE PRINCIPE



LEÇONS DE LA SOCIOLOGIE DE L'INNOVATION ET DE L'ETHNOGRAPHIE INSTITUTIONNELLE

- L'enrôlement des membres du réseau en tant que participants à la production de l'innovation constitue un aspect essentiel
 - Enrôler = identifier un rôle précis (une tâche, une mission) aux membres du réseau qui en fait des acteurs essentiels, sans qui le processus d'innovation ne peut se réaliser complètement
 - L'affectation de rôle contribue à l'implication dans l'action innovante
-

« FAIRE » DE L'INNOVATION SOCIALE DANS LES SERVICES SOCIAUX



© Center for Social Innovation

QUELQUES CONDITIONS DE BASE POUR CRÉER DES ESPACES ET DES COMMUNAUTÉS INNOVANTS

- Le bon environnement physique et social, deux dimensions:
 - *L'équilibre* entre l'ordre et le désordre, le travail et le jeu, le sérieux et le plaisir, le respect et l'irrévérencieux, le pertinent et l'impertinent, etc.
 - « My house is clean enough to be healthy and dirty enough to be happy »
 - Le *caractère fonctionnel*: l'accès à des ressources et à du soutien organisationnels, « psychogéographie » de l'espace, etc.

QUELQUES CONDITIONS DE BASE POUR CRÉER DES ESPACES ET DES COMMUNAUTÉS INNOVANTS

- La diversité:
 - L'innovation sociale émerge rarement à l'intérieur de réseaux qui pensent de manière homogène et les silos sectoriels sont corrosifs des innovations sociales
 - La diversité (des personnes, des points de vue, etc.) fait partie intégrante de la construction du réseau et de sa consolidation. Elle implique une reconnaissance des frontières/interfaces dans les modes de pensées, les identités et les pratiques
 - Deux pièges: pas assez de « traduction » et pas assez de « décentrement »
-

QUELQUES CONDITIONS DE BASE POUR CRÉER DES ESPACES ET DES COMMUNAUTÉS INNOVANTS

- L'animation et l'accompagnement du réseau lorsque les membres « font » communauté:
 - Fonctions de contenance, de réflexion et de traduction
 - Une attention à chaque personne pour qu'elle trouve sa place dans l'espace et le groupe
 - Favoriser l'expression/écoute, la réflexion/mise en œuvre, la co-élaboration/co-opération, l'intérieur/extérieur, etc.
 - Aucune attente que l'engagement des participants soit uniforme; favoriser/valider une variété de positions
 - Identifier les buts/intérêts communs, mais aussi les controverses
-

UN EXEMPLE DE CE PRINCIPE

- *L'animation de communautés de pratiques et de savoirs:*
 - *Depuis 2011, le Projet AGORA: les pratiques d'action communautaire Famille sur l'ensemble du territoire québécois*
 - *Depuis 2006: La paternité, les pères, la coparentalité et l'environnement de services au Québec*

CONCLUSION: INNOVATION... SOCIALE???

- À quoi réfère l'adjectif « sociale » pour qualifier une innovation?
 - Cela ne tient pas à la distinction simpliste entre une innovation technologique qui toucherait des objets/choses et une innovation sociale qui toucherait des personnes/organisations
 - Une innovation est sociale:
 - Lorsqu'elle vise à trouver des solutions originales à des problèmes sociaux, culturels, économiques ou environnementaux
 - Lorsqu'elle « prend parti » pour les personnes ou les groupes qui sont affaiblis, marginalisés ou disqualifiés par ces problèmes

CONCLUSION: INNOVATION... SOCIALE???

- Une innovation sociale permet d'affronter les deux formes d'inégalité qui sont habituellement à la source d'un grand nombre de problèmes sociaux, culturels, économiques et environnementaux:
 - L'inégalité dans la *distribution* des ressources matérielles, économiques, culturelles, etc.
 - L'inégalité dans la *participation* aux décisions qui façonnent la vie d'une société
- Pour qu'une innovation soit sociale, elle doit donc être un instrument de *justice sociale*

CONCLUSION: INNOVATION... SOCIALE???

- Au cours des trois dernières décennies, un grand nombre de changements s'est produit dans le dispositif de services sociaux au Québec
 - Ce n'est certainement pas tous ces changements qui sont des innovations et seulement certains d'entre eux peuvent se qualifier en tant qu'innovations sociales
 - De quoi l'expression « services sociaux » est-elle devenue (ou en train de devenir) le nom actuellement?
 - Une perspective d'innovation sociale peut certainement apporter des éléments d'analyse et de réflexion intéressants à une telle question
-

CONCLUSION: INNOVATION... SOCIALE???

- Les services sociaux au Québec comportent une grande variété:
 - *D'acteurs* (des professionnels, des gestionnaires, des chercheurs, des « usagers », etc.)
 - *D'organisations* (des établissements publics, des organismes autonomes, des groupes associatifs, etc.)
 - *D'objets* (des lieux, du matériel, des textes, etc.)
 - Ceux-ci génèrent quotidiennement un immense potentiel d'idées nouvelles favorisant la justice sociale
-

CONCLUSION: INNOVATION... SOCIALE???

