

Promouvoir l'innovation dans les services sociaux

Un programme pour la recherche et le développement

Note de synthèse



Contexte

Face aux défis actuels et futurs d'un monde globalisé, les systèmes sociaux européens subissent une pression croissante qui les oblige à se transformer et à s'adapter. Cela est particulièrement vrai dans le champ des services sociaux en lien avec la santé, le bien-être et l'éducation (hors champ scolaire), car il y a là des questions qui nous concernent tous, à un moment ou à un autre de notre vie.

De manière générale, les services sociaux évoluent. Les recherches menées par la plateforme sociale INNOSERV ont permis d'identifier un ensemble de thèmes. Au travers des différentes étapes de cette investigation partagée, ce programme de recherche a mis au jour des solutions susceptibles de répondre aux problématiques de l'innovation dans les services sociaux, et a dégagé des perspectives encourageantes pour des études approfondies.

Compte tenu du lien étroit entre la question de l'innovation et les enjeux plus larges soulevés par le « programme de développement » sur ce secteur, ce rapport entend identifier les mécanismes susceptibles de soutenir une évolution positive des services sociaux en Europe. Les recherches sont axées sur des thèmes clés en matière de services sociaux en vue d'aider

ces services à améliorer la vie des populations et de promouvoir un modèle durable et équitable dans un contexte en évolution rapide. Les services sociaux doivent s'adapter à des technologies, des concepts nouveaux, de nouvelles attentes et normes sociales. L'ensemble des évolutions au sein des services se doit d'être efficace à la fois en termes de résultats et d'utilisation des ressources sociales et financières.

Le découpage thématique proposé par ce programme de recherche en matière d'innovation dans les services sociaux n'a pas pour ambition de couvrir l'ensemble du domaine de l'innovation dans les services sociaux ou l'ensemble encore plus vaste du domaine de l'innovation sociale. Cette dernière inclut en effet des évolutions et changements plutôt dispersés qui affectent les comportements sociaux. Elle est en phase avec les changements sociaux et les facteurs souvent intangibles qui l'accompagnent (notamment l'influence des mouvements sociaux). L'innovation dans les services sociaux présente de nombreux points de comparaison avec l'innovation sociale mais s'en distingue néanmoins par le fort accent mis sur les questions d'organisation de réalisation de l'innovation. En d'autres termes, l'innovation dans les services sociaux s'affirme comme une problématique en lien avec la formalisation d'une innovation conceptuelle ou thématique.





Le programme de recherche INNOSERV met également en perspective les grandes tendances socio-économiques et socio-politiques face à l'austérité, à la limitation des ressources, et au besoin de les allouer de manière optimale. En outre, il s'intéresse à des réformes sociales plus larges. Dans ce débat, les difficultés rencontrées pour définir une orientation commune proviennent de la confusion engendrée par le terme « optimum » dès lors que l'on se réfère aux services sociaux. Le principe de Pareto - selon lequel personne ne peut s'en sortir mieux que les autres sans que quelqu'un ne s'en sorte moins bien - doit-il être suivi ? Le bien-être des minorités doit-il prévaloir sur celui de la majorité ? L'optimum se réfère-t-il à la meilleure manière d'allouer les ressources en termes de coûts ou à la plus légitime ? Si l'on choisit la deuxième option, comment définit-on ce qui est légitime ? Dans ce débat, l'innovation est porteuse d'une promesse d'amélioration des résultats au travers de la recherche d'une nouvelle forme efficace de mobilisation des ressources qui puisse sonner comme une réponse à l'austérité en « faisant plus avec moins ». Certains la critiquent, affirmant qu'il

s'agit d'un argument déguisé en faveur de réductions budgétaires. De toute évidence, il nous est impossible de résoudre ce problème. Toutefois, nous sommes en mesure de montrer quel visage peut prendre l'innovation dans les services sociaux au moyen de vidéos et d'études de cas théoriques (www.inno-serv.eu) et ainsi mettre en lumière les questions qu'elle soulève, les défis qu'elle relève, et la promesse qu'elle tient au travers de ce programme de recherche.

En termes de services, le projet INNOSERV ne s'est focalisé ni sur la structure des organisations (ou sur les types de prestataires), ni sur la position actuelle de ces mêmes organisations et prestataires. En fait, le projet entend approfondir la compréhension des produits et services émergents, et notamment des processus à l'origine de leur création. Dans ce contexte, nous ne sommes pas en mesure de juger si l'innovation dans les services sociaux est plus limitée que dans le secteur commercial (même si cette question serait toutefois intéressante à étudier). Nous pouvons cependant illustrer la manière dont l'innovation dans son ensemble et l'innovation technologique se rejoignent ou divergent, et observer les particularités pour les acteurs impliqués aux niveaux individuel et global. Veuillez noter que les exemples d'innovations décrits dans les vidéos du projet INNOSERV ne sont pas des présentés comme autant de « bonnes pratiques » à suivre. Ils servent plutôt à stimuler le débat autour de la question suivante : à quoi doit ressembler l'innovation dans les services sociaux ?

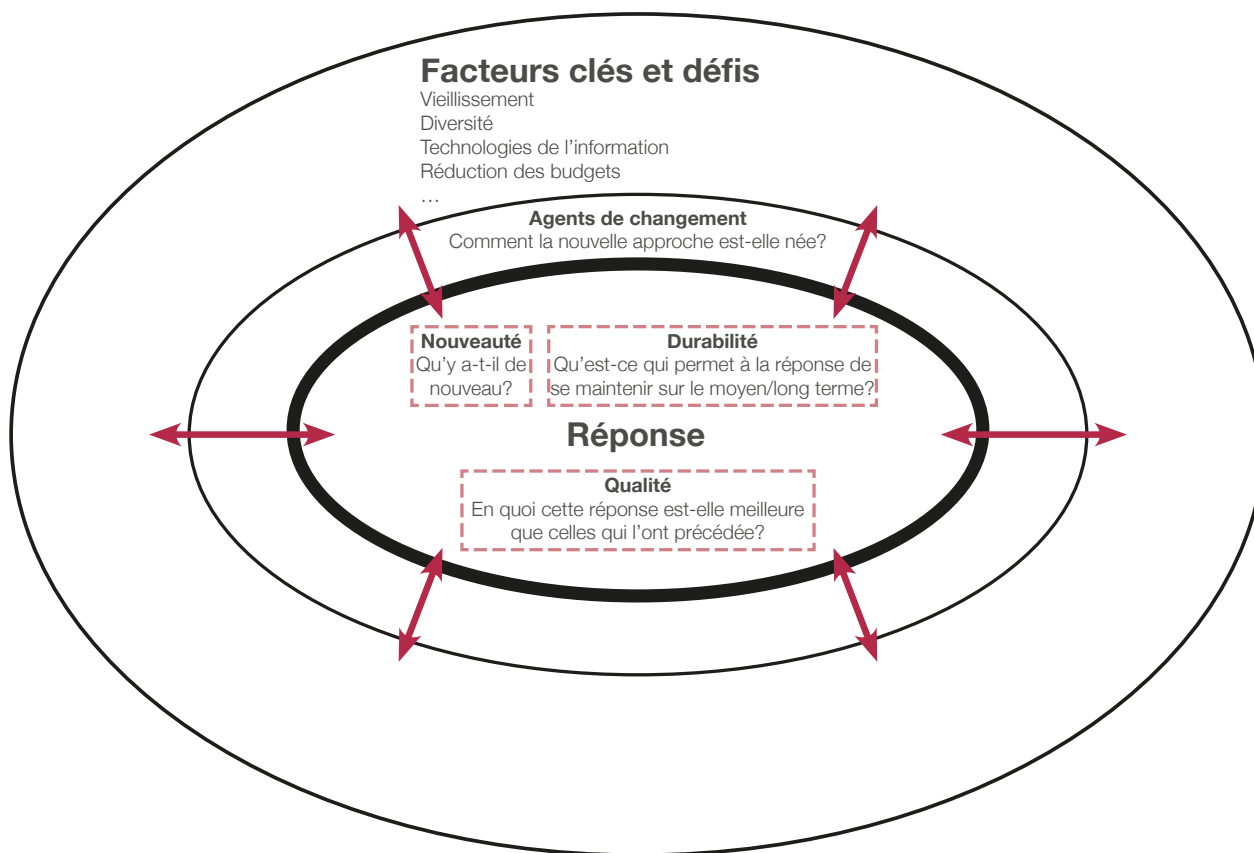
Approche INNOSERV relative à l'étude de l'innovation dans les services sociaux

Notre plateforme a adopté une approche partant de la base et collecté les points de vue de parties prenantes sur des innovations dans les services sociaux à travers différents pays d'Europe. Pour cela, vingt films (sur des exemples innovants) ont été présentés à des bénéficiaires, des praticiens, des responsables politiques et à des spécialistes du sujet dans les pays partenaires du projet INNOSERV (et au-delà de leurs frontières). Les recherches approfondies réalisées en amont sur l'innovation dans les services sociaux,

ainsi que l'évaluation systématique des leviers et des défis majeurs du dispositif, sont venues éclairer ces exemples de pratiques innovantes. Ainsi, un modèle d'innovation dans les services sociaux a pu être créé¹. Il fait le point sur les facteurs favorisant l'innovation - notamment les changements sociaux et technologiques majeurs - et les défis ainsi que les

qualités essentielles requises pour une innovation efficace et durable. Dans la pratique, ces deux facteurs sont liés par les individus et les organisations qui jouent un rôle de médiateurs. (Une de nos idées force tient dans la reconnaissance du rôle crucial que joue la qualité de cette médiation dans l'adoption et la mise en œuvre des innovations):

Facteurs influençant l'innovation dans les services sociaux



¹ Remarque : ce modèle a été créé à partir d'une étude empirique dans le cadre du projet. Il constitue l'une de nos approches pour identifier l'innovation dans les services sociaux. Pour obtenir plus d'informations sur le modèle d'innovation dans le développement de services, se référer au chapitre 3.2.

Un ensemble d'éléments (documents de révision, pratiques innovantes, modèle d'innovation et résultats de l'enquête sur l'expérience de différentes parties prenantes) ont permis de documenter le premier projet d'élaboration de ce programme de recherche. Ce dernier a été réalisé, de manière thématique, lors d'une réunion organisée à Roskilde fin juin 2013. Ce projet a ensuite été soumis à des bénéficiaires, des praticiens, des responsables politiques et des chercheurs, suivant le même processus de consultation. Il s'est déroulé sur une période de près de deux ans. Le programme de recherche est donc l'aboutissement d'un processus complexe basé sur des méthodes de recherche universitaires et une forte participation des différentes parties prenantes.

Thèmes de recherche

Ce programme de recherche comprend une description générale de chacun des thèmes abordés, identifie l'état des connaissances académiques pour chacun des principaux sous-thèmes, et définit les besoins d'exploration en listant les questions ouvrant sur des perspectives de recherche. Nous allons maintenant présenter brièvement les sept thèmes identifiés comme domaines clés pour la recherche à venir. Pour chacun des thèmes présentés, nous donnerons des indications sur les publics concernés et les problèmes soulevés. Puis, nous abordons les grandes questions de recherche mises au jour au cours du projet INNOSERV. Cette étude met en évidence les tensions provoquées par les problèmes et décrit comment ces dernières influencent de manière incidente plusieurs grands thèmes de recherche. En d'autres termes, les questions identifiées contribuent à établir des liens entre les différents thèmes.

Les sept thèmes de recherche clés identifiés dans le cadre du projet INNOSERV sont les suivants :

- (1) les approches et services axés sur les bénéficiaires ;
- (2) les innovations et le développement organisationnel et institutionnel ;
- (3) la définition des services sociaux en rapport avec l'innovation ;

- (4) la gouvernance de l'innovation ;
- (5) l'influence des contextes nationaux, régionaux et locaux ;
- (6) les nouvelles technologies ;
- (7) la mesure des résultats, de la qualité et des défis.

Le **premier thème**, «les approches et services axés sur les bénéficiaires», fait référence à la personnalisation, à la coopération intersectorielle et à l'interaction croissante entre les professionnels, les bénéficiaires et les bénévoles. Les approches et services orientés vers les bénéficiaires participent d'un virage paradigmatique qui se caractérise par : l'implication de l'utilisateur dans la réorganisation des processus, les fonctions et les rôles mouvants des acteurs, la redéfinition et le développement des compétences des acteurs, des bénéficiaires et des volontaires. Cela comprend les aspects bénéfiques souvent associés à ce phénomène, tels que la coproduction c'est-à-dire l'implication active des bénéficiaires dans l'innovation ou dans le processus de mise à disposition des services.



Toutefois, les nouvelles formes d'interactions résultant de tels scénarios peuvent générer des conflits, notamment entre l'éthique des professionnels – ces derniers peuvent avoir intérêt à conserver leur autonomie et leur rôle de spécialistes – et les souhaits et les besoins des bénéficiaires. S'il existe déjà un ensemble de connaissances approfondies sur l'interaction entre les professionnels et les bénéficiaires, peu de travaux se sont penchés sur les effets (bénéfiques ou non) résultant de l'encouragement et de la diffusion de l'innovation dans les services sociaux.

Ce manque de connaissance se répercute en particulier sur les conditions, les structures (nécessaires pour générer une interaction positive entre les acteurs), et les questions de management et de gouvernance (évaluées de manière plus directe dans les thèmes ci-après). Si ce thème intéresse plus particulièrement les praticiens et les bénéficiaires, il revêt aussi une valeur



pour les chercheurs qui étudient la relation entre les deux types d'acteurs pour en dégager un certain nombre de savoirs pratiques.

Le **deuxième thème**, « Les innovations et le développement organisationnel et institutionnel », s'intéresse à la maîtrise des changements liés à l'innovation : ressources, caractéristiques des changements, agents de changement, relations entre les organisations et gestion du développement.

Au niveau micro, un changement au sein de l'organisation des services sociaux (changement managérial et organisationnel) peut avoir des effets sur la mobilisation des ressources pour réaliser cette innovation. En ce qui concerne le cadre institutionnel et les autres structures, un changement peut être synonyme de conditions différentes de fonctionnement favorisant de facto l'innovation.

L'objet de ce thème consiste à étudier à qui revient la responsabilité de lancer les changements et comment des changements socialement bénéfiques peuvent être créés, exploités et dirigés. Il s'agit donc probablement du thème le plus proche de la question des grands changements sociaux et des trajectoires associées. Ainsi, il revêt une importance capitale pour les chercheurs qui analysent l'innovation dans les services sociaux d'un point de vue systémique, ainsi que pour les responsables politiques qui cherchent à provoquer un changement social.

Le **troisième thème**, « la définition des services sociaux en rapport avec l'innovation », est étroitement lié au thème précédent et concerne des valeurs clés ainsi que la manière dont le discours politique conçoit l'innovation. Ce thème définit les besoins sociaux et politiques et identifie les problèmes et principes clés (tels que des conventions de nature quasi-législative) relatifs aux services sociaux. Autrement dit, il étudie l'opérationnalité de l'élargissement des relations institutionnelles, ses répercussions sur l'identification des besoins sociaux et la mise à disposition des services. L'accent est mis sur les questions qui se posent aux gouvernements et la manière dont les échanges sociaux et les mesures influencent la perception et la légitimation de l'innovation dans les services sociaux.

Ce thème ne traite pas uniquement de l'influence en termes de régulation du processus de décision sur l'innovation, mais s'intéresse également aux décideurs, à la manière dont les services doivent être conçus, et à l'effet potentiel de ces acteurs et processus sur la promotion ou le blocage de l'innovation. Il est lié aux valeurs et aux aspects normatifs de l'innovation dans les services sociaux.

Le **quatrième thème**, « la gouvernance de l'innovation », connaît des changements rapides et se complexifie avec l'apparition de nouveaux prestataires de services et de nouvelles formes de gouvernance (au niveau de l'État). La gouvernance englobe des sous-thèmes comme la marchandisation, la privatisation, la normalisation, la pilarisation des services, ainsi que des approches trans-sectorielles. Ces dernières peuvent entrer en conflit avec les autres ou être utilisées pour surmonter de tels conflits. Ce thème se focalise sur les aspects organisationnels et s'ouvre sur une dimension comparative importante relative au contexte. Il rend hommage à l'influence de différentes conceptions de l'État providence sur l'innovation dans les services sociaux.

Ce thème ne fait pas uniquement référence aux aspects inter-organisationnels d'une gouvernance en réseau mais s'intéresse également au pilotage politique qui peut s'exercer au travers d'une gouvernance à plusieurs niveaux. À l'instar du deuxième thème, il facilite l'élaboration de principes directeurs autour de la définition et du contrôle des standards et promeut l'innovation au niveau politique (dans une visée pratique et de recherche).

Le **cinquième thème**, « l'influence des contextes nationaux, régionaux et locaux », fait référence à l'« encastrement » de l'innovation dans un contexte



culturel large où l'échelon local est celui des États-nations et des autorités/ municipalités locales. Les sous-thèmes s'intéressent aux facteurs culturels en tant qu'obstacles et facilitateurs, à la capacité des systèmes à générer des innovations et à les maintenir ainsi qu'à la transférabilité de l'innovation dans les services sociaux.

Si les facteurs culturels et leur influence contribuent à définir la demande de services dans des domaines particuliers (et sont ainsi importants aux yeux des praticiens qui conçoivent les services sociaux), la capacité des systèmes à réaliser des innovations et à les maintenir est déterminée par les politiques adoptées. Identifier les conditions favorables à la transférabilité des innovations est essentiel pour conduire des études universitaires sur l'innovation. Tandis que le deuxième thème analyse la diffusion dans les contextes structurels et institutionnels, ce thème se concentre sur les différents aspects de la diffusion géographique.

Le **sixième thème**, « les nouvelles technologies », étudie l'effet des technologies sur les organisations, les professionnels et les bénéficiaires. Les interactions se construisent via : l'accessibilité des services, les technologies d'assistance à distance, et l'intégration de nouvelles technologies dans le processus des services sociaux. Tout cela affecte non seulement la transmission des pratiques innovantes et la relation entre les individus (utilisateurs, prestataires de services), mais également les services fournis.

Par conséquent, les nouvelles technologies sont d'une importance capitale pour les praticiens, non seulement en tant qu'outils de promotion mais aussi en tant que support pour le développement de nouveaux types de services innovants.

Enfin, le **septième thème**, « la mesure des résultats, de la qualité et des défis » englobe une série de questions qui s'intéresse à l'amélioration des services sociaux (pour l'utilisateur et le prestataire), à la manière de mesurer cette amélioration au niveau sociétal, et à ses possibles effets non attendus.



Chacune de ces questions aborde tout à la fois les aspects techniques et normatifs. Elles produisent une combinaison unique créatrice de valeur pour la prise de décision et le pilotage politique. Elles sont essentielles pour les chercheurs.

Problèmes clés et tensions conséquentes

Les problèmes suivants renferment des tensions majeures engendrées par les nouveaux impératifs en matière d'innovation dans les services sociaux. Ils revêtent donc une importance capitale pour le programme de recherche INNOSEV et ont une dimension transversale par rapport aux thèmes. Ils nous aident à comprendre comment favoriser l'innovation dans les services sociaux, à percevoir le lien de celle-ci avec d'autres principes clés et à appréhender sa capacité à revitaliser les sociétés.

Parce que ces thèmes sont vastes et ont de multiples facettes, leur signification (dans la conception de futurs programmes de recherche, dans la prise de décisions et les pratiques organisationnelles), dépend avant tout d'un engagement proactif. Les problèmes clés suivants aident le lecteur à mieux interpréter ces thèmes. Sans un niveau élevé d'analyse, des connaissances universitaires interdisciplinaires, la référence à des traditions de pensée, l'analyse réflexive des spécialistes du champ (praticiens, bénéficiaires et

décideurs), il est difficile d'appréhender les tensions dans leur globalité. Nous encourageons fortement le lecteur de ce résumé analytique à consulter la version intégrale pour plus de détail sur les thèmes qu'il voudrait approfondir.

Les problèmes clés sont volontairement présentés en soulignant leurs tensions évidentes et latentes. Ce programme de recherche n'entend pas donner une liste exhaustive des problèmes ni ne cherche à établir des priorités (sur tel ou tel autre aspect). La priorisation n'est envisagée qu'en rapport avec l'implication des parties prenantes et la reconnaissance mutuelle des objectifs de l'innovation dans les services sociaux (qu'elle soit, ou non, encouragée et encadrée dans un contexte sociétal). Ces problèmes clés sont toutefois essentiels pour orienter le processus de discussion.

Bien que les parties suivent les mêmes étapes que les thèmes ci-dessus, elles correspondent en interne à un ensemble d'autres thèmes avec lesquels elles sont étroitement liées.

Position centrale des bénéficiaires, besoins sociaux et risques

L'un des défis majeurs qui se présente lorsque nous cherchons à mettre les bénéficiaires au centre (thème 1) réside dans l'identification des besoins sociaux fondamentaux et artificiels. La compréhension plus complexe

des besoins sociaux fondamentaux permet de développer des idées d'innovation pour des services sociaux plus réactifs (thème 2). Les valeurs et normes (thème 3) nous guident quant à la définition, à la découverte et à la formulation des besoins sociaux. Cependant, une telle définition peut également découler d'une négociation politique et ainsi dépendre de la constellation de pouvoirs des différents acteurs impliqués. Pour atténuer cet effet dans le cadre de l'identification des besoins, il est nécessaire de former une relation réciproque solide entre l'acteur politique et les bénéficiaires qui participent au processus de manière ouverte. En contrepartie, le principe de participation accrue des bénéficiaires est problématique car, sous couvert d'auto-détermination, on peut transférer le risque sur les individus. Les normes de réglementation relatives à l'innovation dans les services sociaux devront prendre ces éléments en compte (thème 4).

Mode de direction et de pilotage du changement

Lorsqu'il est question d'identification et de stimulation de l'innovation, ainsi que de sa diffusion structurelle, il est souvent fait référence à un ensemble d'« agents du changement » (thème 2). Ces derniers ont des effets internes et externes sur les organisations et les institutions. Néanmoins, nous ne savons pas encore précisément si l'innovation part du bas, du haut ou s'il s'agit un processus « latéral ». Tout point de vue est dépendant de son contexte notamment géographique (thème 5), du cycle de vie de l'organisation, et du stade de l'innovation en question. Les thèmes de gestion, de leadership (principalement en interne) et de gouvernance (thème 4, principalement en externe) sont liés aux approches structurelles et procédurales de l'innovation dans les services sociaux. Ces dernières peuvent inclure des actions entrepreneuriales et intrapreneuriales.

Principes clés et interprétation

Les cadres issus de la réglementation internationale, des principes de standardisation, et des conventions (thème 3) déterminent la politique générale et la pratique organisationnelle. Toutefois, il existera toujours des différences entre l'interprétation locale, régionale, et nationale de ces cadres de référence (thème 5). Les lignes directrices de ces principes peuvent même

s'opposer aux réglementations juridiques actuelles. Cependant la manière, dont ces cadres individuels (et les tensions qu'ils induisent) alimentent l'innovation dans les services sociaux, reste floue.

Principes politiques (en conflit)

Quelle relation existe-t-il entre la diversité des principes politiques actuels et l'innovation dans les services sociaux (thème 4) ? Loin d'être en harmonie avec les principes politiques existants, l'innovation peut générer des conflits. Des tensions apparaissent notamment entre l'innovation et la continuité. Elles



ont un impact d'une part sur l'émergence de nouveaux services (innovants) – versus la préservation et à la fiabilité des services classiques – et d'autre part sur l'ambition d'une innovation continue - versus innovation par paliers – toujours synonyme d'un chemin vers la standardisation, Elles influencent tout à la fois la réglementation politique dans ce domaine et les pratiques d'ordre organisationnel (thème 2). En outre, la définition de la priorité reste floue : doit-on opter pour une approche axée sur les coûts ou sur la qualité ? (thème 7). Dans ce contexte, il est intéressant de se demander dans quelle mesure les programmes de privatisation et de marchandisation favorisent ou condamnent l'innovation. Reste également floue la façon dont les principes clés régulant la mise à disposition de services sociaux, tels

que les normes juridiques ou les directives de portée plus vaste (par ex., les déclarations des droits de l'Homme) peuvent s'avérer être plus décisifs qu'une approche pragmatique (thème 3). Enfin, la promotion de l'innovation va de pair avec la nécessité de promouvoir l'efficacité administrative face aux services et aux flux de financements transversaux. Ces derniers, semblent en effet être nécessaires à l'innovation dans les services sociaux.

Générateur d'innovation

Quels facteurs contextuels contribuent à stimuler l'innovation dans les services sociaux ? La capacité ou la nécessité (thème 5) ? L'innovation est-elle susceptible de surgir : là où les besoins sont les plus forts ? ...là où les systèmes socio-économiques et socio-politiques disposent des capacités les plus grandes ? Est-ce la rareté (qui déclenche la demande potentielle) ou l'abondance (dans la possible fourniture d'une offre) qui suscite l'innovation ? Chaque réponse dépend du contexte local, régional ou national. De ces réponses dépendent le nombre, la portée, la taille et le type d'innovation émergente. Cela crée une constellation d'acteurs qui influence la mise en oeuvre de flux de financement (thème 2).

Altérations générées par les nouvelles technologies

Les nouvelles technologies (thèmes 6) deviennent un vecteur de plus en plus important tant dans la communication pour l'innovation dans les services sociaux que dans la mise à disposition de services. En quoi cela modifie-t-il le rôle des acteurs (thème 1) au niveau micro interne ? En d'autres



termes, en quoi cela altère-t-il la relation entre professionnels et bénéficiaires ? Quels sont les effets au niveau du champ externe ? Existe-t-il une relation complémentaire/intégrante ou au contraire une relation compétitive entre les nouveaux services (issus des technologies) et les anciens ? Cela suppose de s'interroger sur la pertinence des technologies pour les services sociaux (aux personnes) nous ramenant ainsi à la définition de l'innovation dans les services sociaux (thème 3).

Mesurer : un défi

La mesure des résultats, de la qualité et de la durabilité des services (thème 7) sera toujours située dans un champ de tension entre la précision technique et les directions normatives. En tant que telle, elle est directement liée aux principes de définition de l'innovation dans les services sociaux (thème 3). Mesurer est une étape essentielle pour : savoir comment les organisations et institutions orientent, évaluent et régulent l'innovation dans les services sociaux (thème 2); connaître l'impact de l'innovation sur les bénéficiaires (thème 1); et savoir comment celle-ci est gouvernée en lien avec les priorités politiques, l'étalonnage comparatif (benchmarking) et les pratiques similaires (thème 4).

En parallèle de ces grandes questions, trois des sept thèmes de recherche ont retenu l'attention des parties prenantes lors de la phase de consultation et ont fait l'objet de révisions au cours du programme de recherche. Bien que nous ne puissions pas tirer des conclusions à ce niveau, nous pensons que l'intérêt marqué sur ces trois thèmes est dû tant à leur actualité qu'au besoin d'approfondissement qu'ils suggèrent.

(1) Le bénéficiaire au centre

En termes de pertinence, le premier thème s'intéresse aux groupes cibles d'un service et, par conséquent, aux caractéristiques essentielles de la mise à disposition du service. Toutefois, l'approche qui consiste à mettre le bénéficiaire au centre suppose - par sa nouveauté même - que la réalisation de cette ambition - servir le groupe cible - puisse être déficiente et susceptible d'amélioration.

(5) Le contexte

Le cinquième thème aborde les grands défis de la politique européenne autour d'un objectif central : réduire les écarts majeurs entre les États-nations, entre les régions, entre les municipalités. Ces écarts sont visibles au niveau du développement socio-économique, des systèmes politiques ou encore des valeurs et traditions culturelles. Les pays de l'Europe de l'Est et les nouveaux candidats à l'entrée dans l'UE sont susceptibles de connaître des changements profonds et sont actuellement dans une période de développement dynamique. La situation de crise de certains États membres accentue ce problème et explique en partie la difficulté à le résoudre.

(7) Les résultats et la qualité

Le septième thème traite du bien-être social et donc des raisons principales qui justifient la mise à disposition des services sociaux. Il concerne les acteurs en jeu aux niveaux européen et mondial et couvre les secteurs et les domaines dans leur ensemble. La question des résultats et de la qualité des services est directement liée aux débats sur le bien-être social et englobe l'inclusion, la cohésion, la productivité et la viabilité (un problème qui est de plus en plus vivement discuté).

Comme il l'est suggéré ci-dessus, les thèmes doivent être abordés dans un contexte large et non de manière isolée. Toutefois, ces observations peuvent aider à identifier les leviers les plus puissants favorisant la cohérence dans le domaine et l'étude de l'innovation dans les services sociaux.

Perspectives

Les thèmes et sujets spécifiques abordés ici, ainsi que les portraits présentés en image, visent à stimuler les échanges entre les chercheurs, les praticiens et les responsables politiques autour du domaine émergent de l'innovation dans les services sociaux. Si le programme de recherche s'intéresse à certains points en particulier, il englobe un vaste éventail de sujets couverts par cette nouvelle thématique. En outre, ce programme de recherche souligne la complexité de l'innovation dans les services sociaux et sa présence à différents niveaux : micro dans l'organisation, meso dans

le champ organisationnel, macro dans le champ politique et pour tout ce qui concerne le changement social. Compte tenu de la portée de l'innovation dans les services sociaux, nous sommes convaincus qu'elle constitue un champ d'étude fructueux pour la recherche, et un lieu de valorisation pour les chercheurs, les praticiens et les responsables politiques. Ainsi, cette étude se caractérise par la multiplicité des configurations et des champs analysés. Elle montre que la recherche fondamentale et la recherche appliquée peuvent se combiner autour de projets de recherche ciblés, des plateformes sociales, ou des projets plus expérimentaux, tels que des incubateurs, des regroupements ou des développements en réseaux. Au final, ce programme de recherche met en avant des questions à fort potentiel méritant un approfondissement, inaugure des échanges riches avec les acteurs du champ (comme l'ont déjà montré les premiers contacts décrits dans ce résumé), et met en exergue des questions spécifiques et thématiques dans le cadre d'un agenda de recherche à vocation compréhensive.



Le consortium Innoserv est composé de :

Heidelberg University

Hamburg University of Applied Sciences

Roskilde University

Diakonhjemmet University College

Budapest Institute

IRS - Istituto per la Ricerca Sociale

University of Southampton

IAE de Paris, Université Panthéon Sorbonne

EASPD - European Association of Service providers for Persons with Disabilities

SOLIDAR

ENIL - European Network on Independent Living

**Rendez-vous sur notre site web pour lire le rapport complet :
www.inno-serv.eu**

Contact : innoserv@dwi.uni-heidelberg.de

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

Diakoniewissenschaftliches Institut

Karlstr. 16

69117 Heidelberg

Germany

This report is part of the research project 'Social Platform on innovative Social Services' (INNOSEV). INNOSEV investigates innovative approaches in three fields of social services: health, education and welfare. The INNOSEV Consortium covers nine European countries and aims to establish a social platform that fosters a europeanwide discussion about innovation in social services between practitioners, policy-makers, researchers and service users. This project is funded by the European Union under the 7th Framework Programme (grant agreement nr. 290542).

