



Innovation sociale dans la prestation de services: nouveaux partenaires et nouvelles approches

Synthèse

Introduction

Le présent rapport présente les résultats d'un projet de recherche examinant l'implication de nouveaux partenaires - notamment, les partenaires sociaux, la société civile et les personnes en situation de vulnérabilité - dans l'innovation sociale. Pour les besoins de la recherche, «l'innovation sociale» est définie comme de nouvelles idées (produits, services et modèles) qui, simultanément, résolvent les défis de la société, répondent à des besoins sociaux et créent de nouveaux liens sociaux entre les groupes concernés. L'innovation sociale peut revêtir des aspects tels qu'une participation nouvelle à la prise de décision, des services (commerciaux ou non) affectant la situation sociale de groupes-cibles spécifiques, ou des changements dans les systèmes d'aide sociale. Elle s'inscrit dans le développement culturel et le changement de la société.

L'étude a été menée au niveau européen - en se focalisant particulièrement sur le rôle du Fonds social européen (FSE) dans l'innovation sociale -, et dans six États membres: l'Autriche, la Bulgarie, l'Irlande, l'Italie, la Pologne et la Suède. Elle s'est penchée sur la culture d'innovation et de partenariat social dans chacun de ces pays, et a analysé dans quelle mesure les politiques nationales ont été stimulées par la politique de l'Union européenne. L'étude comprend également trois études de cas réalisées en Irlande, Slovaquie et Suède, et présentant des initiatives à la conception et la mise en œuvre desquelles les partenaires sociaux, ou les personnes en situation de vulnérabilité, ont participé.

L'objectif de cette étude est, par une approche factuelle, d'alimenter le débat politique sur l'innovation sociale et de contribuer à une meilleure compréhension de processus efficaces et durables. L'étude a également pour objectif d'examiner la façon dont l'innovation sociale peut être soutenue le plus efficacement possible à différentes étapes, depuis la mise en route du programme jusqu'à l'identification des bonnes pratiques, en passant par la fourniture cohérente de services de qualité.

Contexte politique

Les défis économiques et sociaux du XXI^e siècle exigent une nouvelle approche de l'analyse et de la mise en œuvre de l'innovation en général, et de l'innovation sociale en particulier. L'innovation sociale est de plus en plus considérée comme une façon de compenser l'inefficacité de l'État et de l'économie, en s'attaquant non seulement à la pauvreté, mais également en relevant de plus grands défis, comme le vieillissement des sociétés et le changement climatique. Cependant, il ne suffit d'aborder les défis sociaux d'une autre manière pour qualifier la nouvelle approche d'innovation sociale: de la même façon que les découvertes techniques ne sont considérées comme des innovations que lorsqu'elles deviennent commercialisables, l'innovation sociale doit procurer un bénéfice durable à ses utilisateurs.

Actuellement, l'innovation sociale est au cœur de l'agenda politique de l'Union européenne. La stratégie de croissance «Europe 2020» fait explicitement référence à l'innovation sociale. La «Plateforme européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale» et «Une Union de l'innovation» sont deux de ses initiatives phare.

L'innovation sociale est de plus en plus considérée comme un outil d'aide à la réalisation des objectifs fondamentaux décrits par la Commission européenne dans sa communication concernant le «paquet investissements sociaux», intitulée «Investir dans le domaine social en faveur de la croissance et de la cohésion».

Principales conclusions des programmes nationaux

L'engagement des partenaires sociaux et des organisations non gouvernementales (ONG) dans l'élaboration et la mise en œuvre de l'innovation sociale diffère dans les six pays étudiés, tout comme la compréhension de la notion elle-même. Les

principaux domaines auxquels l'étude s'est intéressée sont les programmes et les initiatives qui s'inscrivent dans le triangle politique «emploi - éducation - politique sociale».

La majorité des initiatives et des programmes socialement innovants sont financés par le FSE. Il est possible qu'il en soit ainsi parce que ces programmes s'intègrent dans une structure commune et font l'objet d'un suivi permanent. Des projets socialement innovants existent certes en dehors du champ d'action du FSE, mais d'ordinaire, ils ne sont pas labellisés «innovation sociale».

À quelques exceptions près, les partenaires sociaux ne sont pas familiarisés avec la notion d'innovation sociale. Cependant, individuellement, certains d'entre eux participent à la création et à la promotion d'innovations sociales améliorant la situation de groupes marginalisés, par exemple des personnes exclues du marché du travail.

Les ONG réalisent souvent des innovations sociales, bien que leur engagement dans la conception de programmes soit principalement officieux, étant donné que la société civile et le secteur bénévole ne jouent aucun rôle officiel auprès du FSE au niveau européen.

Les acteurs du secteur bénévole associent généralement l'idée d'innovation sociale au FSE, surtout s'agissant du travail avec des groupes fragilisés. Les représentants des organisations patronales, eux, l'associent surtout à la notion d'«entrepreneuriat social».

Résultats des études de cas et orientations politiques

Pertinence de la définition - Les partenaires des études de cas ne se sont pas attardés sur la définition de l'innovation sociale. L'innovation sociale en tant que telle n'était ni la motivation, ni le point de départ de l'élaboration de l'initiative. Ceci s'inscrit dans le droit fil des conclusions de l'étude réalisée dans les six pays participants, qui indiquent que les initiatives faisant directement référence à l'innovation sociale se rencontrent surtout dans le cadre du FSE. Compte tenu de la définition large du terme, de nombreux projets différents peuvent être considérés comme relevant de l'innovation sociale.

Réagir aux défis/problèmes - Le dénominateur commun de ces différents projets est qu'ils réagissent aux défis locaux au lieu de s'insérer dans un programme plus vaste. Ceci signifierait que l'on pourrait créer un environnement favorisant des initiatives ascendantes plus nombreuses, en abordant des questions qui ne sont pas encore parvenues au niveau des décideurs les plus hauts placés.

Implication des personnes - L'engagement et l'enthousiasme des personnes impliquées dans la mise en place et la gestion de ces programmes se sont révélés être des facteurs décisifs. Cependant, cette implication particulière de certaines personnes peut affaiblir la durabilité du projet en cas de changement de gestion. Des liens solides avec d'autres acteurs et d'autres structures pourraient donner à ces personnes le soutien dont elles ont besoin, aidant ainsi à établir une base plus solide pour ces projets et à leur conférer une durée de vie plus longue.

Viabilité - Être intégré dans un cadre plus large et mieux structuré peut aider chaque projet à rester viable à long terme. Cependant, un équilibre doit être maintenu pour offrir la flexibilité associée aux activités à petite échelle.

Engagement des acteurs - Grâce à l'implication des différents groupes, les besoins des bénéficiaires seront mieux compris. Cette collaboration permettra également d'avoir des attentes plus réalistes des deux côtés.

Meilleure évaluation - Alors que l'on exige de plus en plus que les projets incluent un ensemble d'objectifs, il semble y avoir une absence d'intérêt à évaluer cet aspect dans des programmes à grande échelle. Il convient d'en faire davantage pour assurer l'évaluation systématique de ces initiatives.

Amélioration du financement - Nombre de ces programmes fonctionnent sur une base ponctuelle ou par projet, tout en s'efforçant d'avoir un effet à long terme. Il faudrait que la mise à disposition de fonds emprunte une voie plus prévisible et plus durable. De plus, il faudrait explorer de nouvelles façons d'obtenir des financements privés supplémentaires.

Informations complémentaires

Le rapport «*Social innovation in service delivery: New partners and approaches*» (L'innovation sociale dans la prestation de services: nouveaux partenaires et nouvelles approches) est publié à cette adresse: <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1354.htm>.

Pour plus d'informations, veuillez contacter Anna Ludwinek, chargée de recherche, alu@eurofound.europa.eu