

Composition du Jury

Le travailleur social et l'innovation : une recension systématique des écrits
Louise Ferland

Ce mémoire a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Yves Couturier, directeur de recherche, Département de service social,
Faculté des lettres et sciences humaines
Nicole Dallaire et Suzanne Garon,
Département de service social,
Faculté des lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke

I-2463



Library and Archives
Canada

Published Heritage
Branch

395 Wellington Street
Ottawa ON K1A 0N4
Canada

Bibliothèque et
Archives Canada

Direction du
Patrimoine de l'édition

395, rue Wellington
Ottawa ON K1A 0N4
Canada

Your file *Votre référence*
ISBN: 978-0-494-79763-1
Our file *Notre référence*
ISBN: 978-0-494-79763-1

NOTICE:

The author has granted a non-exclusive license allowing Library and Archives Canada to reproduce, publish, archive, preserve, conserve, communicate to the public by telecommunication or on the Internet, loan, distribute and sell theses worldwide, for commercial or non-commercial purposes, in microform, paper, electronic and/or any other formats.

The author retains copyright ownership and moral rights in this thesis. Neither the thesis nor substantial extracts from it may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

AVIS:

L'auteur a accordé une licence non exclusive permettant à la Bibliothèque et Archives Canada de reproduire, publier, archiver, sauvegarder, conserver, transmettre au public par télécommunication ou par l'Internet, prêter, distribuer et vendre des thèses partout dans le monde, à des fins commerciales ou autres, sur support microforme, papier, électronique et/ou autres formats.

L'auteur conserve la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent cette thèse. Ni la thèse ni des extraits substantiels de celle-ci ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans son autorisation.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms may have been removed from this thesis.

While these forms may be included in the document page count, their removal does not represent any loss of content from the thesis.

Conformément à la loi canadienne sur la protection de la vie privée, quelques formulaires secondaires ont été enlevés de cette thèse.

Bien que ces formulaires aient inclus dans la pagination, il n'y aura aucun contenu manquant.


Canada

Merci au Conseil de recherches en sciences humaines du Canada pour son soutien financier.

Merci à mes quatre enfants, Catherine, Annick, Frédéric et Rachel, pour leur soutien moral et affectif tout au long de ce périple menant à la maîtrise. Merci à mon amoureux Denis pour son écoute et sa patience. Merci à Yves Couturier, mon directeur de mémoire, pour sa confiance témoignée. Merci à Suzanne Garon pour ses commentaires. Merci à mon amie Nicole Dallaire pour ses précieux conseils et suggestions, m'ayant ainsi permis de pousser plus loin ma réflexion.

En espérant que ce mémoire contribuera à enrichir les écrits scientifiques du travail social.

Bonne lecture!

Louise Ferland

Résumé

Le changement et le changement social sont omniprésents dans nos sociétés modernes. Les organisations et leurs acteurs n'y échappent pas. Dans le cadre de ce présent mémoire, nous nous sommes intéressée au changement en travail social, soit une composante centrale de la profession. Mais, puisque le changement est un concept très large, nous l'avons abordé sous l'angle particulier de l'innovation. Depuis quelques décennies, l'innovation est un concept à la mode et exploré selon plusieurs perspectives dans les écrits scientifiques dédiés au travail social. Notre cadre théorique nous a permis d'explorer les écrits à travers quatre perspectives différentes de l'innovation soit, la perspective d'attributs, la perspective de la diffusion, la perspective de la traduction et la perspective sociale.

En contexte d'innovation, le travailleur social adopte différentes postures, mais il existe deux principales postures générales face au changement, soit philique ou phobique. Mais, quelle que soit la posture choisie par le travailleur social face à l'innovation, ce professionnel porte la valeur du changement social. Nous nous sommes, par ailleurs, intéressée à identifier des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social à travers les écrits scientifiques du travail social dans le cadre d'une recension systématique des écrits. La recension systématique des écrits porte sur un corpus composé de 77 textes qui a fait l'objet d'une analyse de contenu.

Cette analyse permet ces constats : 1) les auteurs abordent l'innovation majoritairement sous une perspective sociale, 2) le travailleur social adopte une posture à la fois philique et phobique, en fait souvent intermédiaire en contexte d'innovation. Il est à la fois « sujet de changement » et « objet de changement », mais plus souvent qu'autrement, les auteurs le présentent comme étant un « traducteur » ou un intermédiaire du changement. Il devient alors une référence significative au sein des organisations pour traduire les besoins réels et spécifiques des clientèles et faciliter ainsi l'implantation et l'adaptation de l'innovation, 3) les écrits du travail social conceptualisent l'innovation et le changement social avec une intention commune, celle de convaincre le travailleur social de s'engager dans les projets innovateurs favorisant les initiatives sociales. Cette mobilisation permet l'incarnation des valeurs profondes du travailleur social et favorise la mise à jour de la discipline en fonction des changements sociaux.

MOTS-CLÉS : Innovation – Changement social – Travailleur social – Travail social – Changement

Table des matières

Penser l'innovation en travail social	4
1.0 Problématisation	7
Les questions de recherche	20
Les objectifs de recherche	20
2.0 Cadre théorique	21
2.1 Les perspectives théoriques de l'innovation.....	21
2.1.1 Perspective d'attributs.....	22
2.1.2 Perspective de la diffusion	29
2.1.3 Perspective de la traduction	32
2.1.4 Perspective sociale	34
2.2 Postures philique et phobique en contexte d'innovation.....	39
2.3 Différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social.....	43
3.0 Méthodologie	48
3.1 La recension systématique des écrits.....	48
3.2 L'analyse de contenu	55
4.0 Résultats.....	63
Perspectives théoriques de l'innovation	63
4.1 Résultats au regard de la perspective d'attributs	63
4.1.1 Portrait des textes analysés	64
4.1.2 Résultats relatifs à l'objectif #1	66
4.1.3 Résultats relatifs à l'objectif #2	73
4.1.4 Résultats relatifs à l'objectif #3	73
4.1.5 Conclusion pour la perspective d'attributs.....	76
4.2 Résultats au regard de la perspective de la diffusion	77
4.2.1 Portrait des textes analysés	78
4.2.2 Résultats relatifs à l'objectif #1	80
4.2.3 Résultats relatifs à l'objectif #2	87
4.2.4 Résultats relatifs à l'objectif #3	89
4.2.5 Conclusion pour la perspective de la diffusion.....	94
4.3 Résultats au regard de la perspective de la traduction.....	94
4.3.1 Portrait des textes analysés	95
4.3.2 Résultats relatifs à l'objectif #1	97
4.3.3 Résultats relatifs à l'objectif #2	103
4.3.4 Résultats relatifs à l'objectif #3	109
4.3.5 Conclusion pour la perspective de la traduction	113
4.4 Résultats au regard de la perspective sociale	115
4.4.1 Portrait des textes analysés	116
4.4.2 Résultats relatifs à l'objectif #1	118
4.4.3 Résultats relatifs à l'objectif #2	119
4.4.4 Résultats relatifs à l'objectif #3	124
4.4.5 Conclusion pour la perspective sociale.....	130

4.5 Résultats au regard de la posture philique du travailleur social en contexte d'innovation.....	131
4.5.1 Portrait des textes analysés	132
4.5.2 Résultats relatifs à l'objectif #1	135
4.5.3 Résultats relatifs à l'objectif #2	140
4.5.4 Résultats relatifs à l'objectif #3	145
4.5.5 Conclusion pour la posture philique du travailleur social.....	148
4.6 Résultats au regard de la posture phobique du travailleur social en contexte d'innovation.....	149
4.6.1 Portrait des textes analysés	149
4.6.2 Résultats relatifs à l'objectif #1	151
4.6.3 Résultats relatifs à l'objectif #2	159
4.6.4 Résultats relatifs à l'objectif #3	162
4.6.5 Conclusion pour la posture phobique	165
4.7 Résultats relatifs à la conception de l'innovation.....	167
4.7.1 Portrait des textes analysés	168
4.7.2 Résultats relatifs à l'objectif #1	170
4.7.3 Résultats relatifs à l'objectif #2	177
4.7.4 Résultats relatifs à l'objectif #3	181
4.7.5 Conclusion pour la conception de l'innovation	187
4.8 Résultats relatifs à la conception du changement social	189
4.8.1 Portrait des textes analysés	190
4.8.2 Résultats relatifs à l'objectif #1	192
4.8.3 Résultats relatifs à l'objectif #2	196
4.8.4 Résultats relatifs à l'objectif #3	202
4.8.5 Conclusion pour la conception du changement social	209
Conclusion et discussion.....	213
Annexe 1 - Démarches de recension.....	224
Annexe 2 - Grilles de compilation	227
Références bibliographiques.....	235
Bibliographie du Corpus	239

Penser l'innovation en travail social

Le changement est omniprésent dans nos sociétés modernes. Les organisations et leurs acteurs, dont les travailleurs sociaux, n'y échappent pas. Les organisations sont dotées d'une structure hiérarchique où chacun des niveaux s'influencent, et dans lesquels chacun des acteurs joue son jeu d'intérêt à l'égard du changement. Mais, la plupart du temps, les niveaux supérieurs ont une influence surdéterminante sur le déploiement du changement. Ils encapsulent et encadrent les paramètres des niveaux inférieurs, alors que les adoptants du changement ou de l'innovation cherchent à conserver une part d'autonomie, notamment dans leur acte d'appropriation de l'innovation (Crozier et Friedberg, 1977).

Dans le cadre de ce présent mémoire, nous nous intéressons au changement en travail social, concept crucial pour ce groupe professionnel. Mais puisque le changement est un concept très large, nous l'abordons sous l'angle particulier de l'innovation. Depuis quelques décennies, l'innovation est un concept à la mode (Klein et Harrison, 2007) et exploré sous plusieurs perspectives dans les écrits scientifiques dédiés au travail social. C'est à partir d'une recension systématique des écrits que nous avons cherché à connaître la façon dont les écrits scientifiques du travail social traduisent l'innovation.

Plus spécifiquement, nous nous sommes penchée sur la posture du travailleur social en contexte d'innovation, et ce, telle que relatée par les écrits scientifiques. Est-il résistant ou collaborateur? Est-il philique ou plutôt phobique face à l'innovation? Notre recension

systematique des écrits scientifiques en travail social nous a permis d'explorer les postures possibles du travailleur social en contexte d'innovation.

Quelle que soit la posture du travailleur social face à l'innovation, ce professionnel porte la valeur du changement social. Il s'engage à participer aux changements visant à améliorer les environnements des personnes et à réduire les inégalités sociales. Il contribue donc à promouvoir la justice sociale. Nous nous sommes, par conséquent, intéressée à explorer les nuances conceptuelles que font les écrits scientifiques du travail social entre l'innovation et le changement social.

Ce mémoire propose une problématisation mettant l'accent sur le changement, le changement social et l'innovation. Le cadre théorique de ce mémoire tient compte de quatre perspectives différentes de l'innovation 1) perspectives d'attributs (Landry et coll, 2007), 2) de la diffusion (Rogers, 2003), 3) de la traduction (Callon, 1987) et 4) sociale (Tardif, 2005), et de postures possibles du travailleur social en contexte d'innovation, soit philique et phobique (Alain, 1996), et d'une conceptualisation de l'innovation (Turcotte, 2004) et une autre du changement social (Segal, Gerdes et Steiner, 2010).

La présentation de la méthodologie découle des choix privilégiés soient, la recension systematiques des écrits (Rosenthal, 1991, Cooper, 1998) et l'analyse de contenu (Wanlin, 2007). Ce type de travail, qu'est la recension systematique des écrits, appartient au corpus de recherche en travail social et nous y attribuons une pertinence certaine pour le champ du travail social.

La présentation des résultats succède à la méthodologie et propose une analyse transversale considérant chacun des trois objectifs de recherche de ce mémoire, soit : 1) documenter la façon dont les écrits scientifiques du travail social conceptualisent l'innovation, 2) connaître les postures possibles du travailleur social en contexte d'innovation, 3) contribuer à identifier des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social. La conclusion et la discussion bouclent ce mémoire, où selon notre analyse, l'innovation est majoritairement abordée sous l'angle d'une perspective sociale par les écrits scientifiques dédiés au travail social. L'accent est ainsi mis sur les forces sociales favorables à l'innovation. Le travailleur social est interpellé et adopte une posture intermédiaire en contexte d'innovation puisqu'on le perçoit à la fois « sujet de changement » et « objet de changement », mais plus souvent qu'autrement, les auteurs le présentent comme étant un « traducteur ». Il devient alors une référence significative au sein des organisations pour traduire les besoins réels et spécifiques des clientèles et faciliter ainsi l'implantation, l'adaptation et l'adoption de l'innovation.

Les écrits font par ailleurs une nuance conceptuelle entre l'innovation et le changement social. L'innovation est représentée sous l'angle prescriptive, où les organisations cherchent de l'extérieur à provoquer le changement social. Le changement social fait référence à une volonté d'engager les travailleurs sociaux autour de projets innovateurs favorisant les initiatives sociales. Cette mobilisation permet l'incarnation des valeurs profondes du travailleur social et favorise la mise à jour de la discipline en fonction des changements sociaux.

1.0 Problématisation

Le changement et le changement social¹ sont omniprésents dans nos sociétés modernes. Les organisations et leurs acteurs n'y échappent pas. Van de Ven et Rogers (1988) définissent le changement comme étant « une observation empirique de différences dans le temps sur une ou plusieurs dimensions d'une entité » (traduction libre Etheridge, inédit, p.4). Selon cette définition, le temps est déterminant pour le changement, mais divers autres éléments tels l'espace et les acteurs participent aussi aux caractéristiques du changement. Par exemple, les organisations sont dotées d'une structure hiérarchique où chacun des niveaux s'interinfluent, et dans lesquels chacun des acteurs joue son jeu d'intérêt à l'égard du changement. Mais, la plupart du temps, les niveaux supérieurs ont une influence surdéterminante sur le déploiement du changement. Ils encapsulent et encadrent les paramètres des niveaux inférieurs, alors que les adoptants du changement ou de l'innovation cherchent à conserver une part d'autonomie, notamment dans leur acte d'appropriation de l'innovation (Crozier et Friedberg, 1977).

Le même processus complexe se déploie au niveau des changements sociaux. Ainsi, les changements sociaux ne sont pas l'apanage d'un seul individu, mais bien le fait d'une dynamique sociale impliquant une multitude d'individus interdépendants les uns des autres (Poole et Van de Ven, 2000). Cette interdépendance peut se traduire de trois manières :

¹ Nous tenons d'emblée à faire une précision quant aux concepts utilisés dans cette problématique concernant le changement et le changement social. Nous nous référons au changement pour signifier un mouvement ou une différence observée au sein des organisations, et référons au changement social pour signifier un mouvement ou une différence observée au sein des sociétés ou des collectivités.

- 1) par une forme de marché où, à travers les échanges sociaux, les intérêts des uns sont comblés par les ressources des autres;
- 2) par une forme hiérarchique où les actions des uns sont effectuées sous le contrôle des autres, et ce, principalement pour faire progresser leurs intérêts;
- 3) et par une forme d'alliance où les uns et les autres sont liés par des intérêts communs, des normes et des règles (Coleman 1964 cité dans Poole et Van de Ven, 2000).

Ces trois formes d'interdépendance, présentes en tous lieux et à tout moment de la vie sociale, ont pour finalité de contribuer au changement social. Certaines professions, dont le travail social, s'intéressent à ces dynamiques d'interdépendance et aux changements sociaux qui en découlent, et ce, en raison de la nature des interventions et des valeurs qui les animent.

Le travail social porte le changement social comme valeur profonde et les travailleurs sociaux y sont engagés pour améliorer les environnements des individus et réduisent les inégalités sociales. Ils font ainsi la promotion de la justice sociale. En 1976, la revue *Intervention*, de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (OPTSQ), publiait un article de Taleghani énonçant les valeurs dites fondamentales pour construire autant la théorie que la pratique en travail social. Le changement social en fait partie et constitue une nécessité vitale où tout arrêt de changement social est synonyme de « mort anticipée » selon l'auteur (1976, p. 22). La société, pour survivre et évoluer, a besoin de changements sociaux composés d'actions et de produits, d'évolutions et de révolutions, de progressions et de régressions. L'inertie conduit à la reproduction, c'est-à-dire au non-

changement (Idem). Le travail social est donc au cœur du changement social, et ce, autant au niveau sociétal qu'individuel. Le changement contribue donc à renouveler les pratiques et les institutions sociales. En ce sens, le travail social sait « maintenir une pertinence sociale dans un monde en constante évolution » (Rondeau, président de l'OPTSQ, éditorial présenté dans la revue *Intervention* pour souligner la 100^e publication de ce périodique, 1995, p. 5).

La *National Association of Social Workers* (NASW), souligne aussi le caractère central du changement social en service social. Cameron et Keenan (2010) disent, dans le cadre de la NASW, que la théorie du changement trouve sa place en service social, et ce, autant à l'échelle micro que macro. Ils ajoutent qu'il ne s'agit pas tant de décrire comment le changement social se produit, mais bien de comprendre la nature du changement social pour pouvoir le favoriser. Pyles (2010), dans un éditorial de la NASW, met l'accent sur le changement social en rappelant que le travail social, qui a des racines profondes en organisation communautaire, doit aujourd'hui plus que jamais mettre en valeur son âme collective pour faire place à une justice sociale renouvelée, surtout depuis l'arrivée au pouvoir du président Obama.

Le changement social, bien que repris de différentes manières par les auteurs, est une valeur profonde en travail social. Le travailleur social est souvent qualifié d'agent de changement dans les écrits. En 1971, la revue *Intervention* de l'OPTSQ publiait un article de Melvyn s'adressant aux travailleurs sociaux qui portait le titre : « Agents de changements ou tranquillisants? ». Même à cette époque, les travailleurs sociaux

ressentaient le besoin de réfléchir aux contradictions vécues à travers la profession, et ce, en raison du fait qu'ils se considèrent agents de changement et qu'ils sont employés de l'État. Ce double mandat confère un double statut. Le travailleur social porte à la fois une structure idéologique dominante et des questionnements sur la manière de changer les situations. Il est habile en intervention individuelle et reconnu en ce sens par son employeur (l'État), mais ses idéaux le portent vers l'intervention collective où la croyance en la capacité de changer des individus, leur autonomie et le principe d'empowerment priment. L'auteur conclut en encourageant les travailleurs sociaux à appuyer les politiques à portée sociale.

La loi sur la protection de la Jeunesse « est un bon exemple de l'apport des travailleurs sociaux dans l'élaboration des politiques sociales » au Québec (Michaud, 1985 : p. 18). L'Angleterre a sensiblement vécu la même évolution. En fait, au cours des 40 dernières années, les travailleurs sociaux ont été impliqués dans de nombreuses législations visant la protection juvénile. Autant les objectifs de changement sociaux visés par ces lois et programmes ont eu une incidence sur les rôles et les tâches des travailleurs sociaux, autant ces professionnels ont influencé l'application et l'adaptation de ces changements au point de vue législatif (Parton, 2009).

Le travailleur social semble confortable, voire même proactif, dans ce rôle d'agent de changement. Au nom des populations, il est devenu au fil du temps un défenseur des droits sociaux. Par son action, les progrès et les changements sociaux ont une visée bien précise, celle de réduire les injustices sociales (Spencer, 2008; Jacobson, 2007). Selon

Spencer, qui se réfère à Paulo Freire (1970), pour créer un changement social et promouvoir la justice sociale, les travailleurs sociaux doivent d'abord amorcer un processus de réflexion, et ce, via une démarche réflexive examinant leurs propres contradictions, notamment celles entre les valeurs défendues et les expériences vécues. Ce qui leur confère une identité sociale et professionnelle conséquente au rôle d'agent de changement qu'on leur reconnaît.

D'autre part, en contexte d'interdisciplinarité et d'intersectorialité, le travailleur social est considéré proactif par rapport au changement. Au fil des transformations organisationnelles, il a su et sait encore développer et adapter ses approches et son statut en fonction des professionnels qu'il côtoie et des clientèles qu'il accompagne. Sa contribution aux changements dans les organisations est même qualifiée de très significative par Lightbody (2009).

En revanche, d'autres études (Dickens, 2006; Jacobson, 2007; Manthorpe et coll., 2008; Groenningsaeter & Kiik, 2009; Parton, 2009; Pomeroy, 2010) ont un point de vue différent du travailleur social face au changement. Parce que les changements organisationnels ont été nombreux et fréquents au cours des quatre dernières décennies, le travailleur social a de la difficulté à répondre aux besoins des usagers; le travailleur social n'est plus ici porteur de changement, mais objet de changement. Les réformes, les réseaux intégrés de services et autres changements majeurs dans le réseau de la santé et des services sociaux au cours des dernières décennies (tant au Québec, aux États-Unis, en Angleterre, en Italie, en Estonie qu'en Norvège) ont par ailleurs contribué à complexifier

les pratiques en travail social. Mais, malgré de telles conditions, Manthorpe et coll. (2008) montrent que les travailleurs sociaux ne sont toutefois pas tenus individuellement responsables (par les usagers) des défaillances du système, des contraintes financières, du manque de personnel ou de tout autre effet négatif pouvant affecter la qualité et la continuité des services offerts. Une autre étude (Groenningsaeter & Kiik, 2009) précise par ailleurs que, malgré les conséquences encourues par ces changements, les travailleurs sociaux continuent à être passionnés par leur travail. Ils réussissent à concilier leur vocation et les contraintes organisationnelles dans l'accompagnement des individus et des collectivités vers le changement social. Ils démontrent une préoccupation particulière pour les besoins spécifiques des usagers et des communautés.

En parallèle, nous remarquons qu'un nouveau cadre, un nouveau programme, une nouvelle structure, bref un changement imposé par une instance organisationnelle supérieure est souvent qualifié d'innovation par les écrits scientifiques du travail social. Nous constatons aussi que le travailleur social en contexte d'innovation n'est plus considéré accompagnateur ou agent de changement, tel que nous l'avons abordé plus haut, mais il devient plutôt acteur impliqué malgré lui dans une dynamique de changement, dans l'innovation. Il se retrouve, par conséquent, l'objet à changer directement ou indirectement; on lui impose d'adopter l'innovation et d'adapter ses pratiques en conséquence. Il semble difficile pour ce professionnel, qui porte et prône des valeurs d'autonomie, de justice et d'empowerment, de s'investir avec la même intensité dans l'innovation que dans le changement social. À travers les écrits scientifiques dédiés au travail social, il nous apparaît d'emblée possible de constater une différence dans le

degré d'implication du travailleur social en contexte de changement social (bottom-up) versus en contexte d'innovation où le changement lui est imposé par l'organisation (top down). Par delà ce constat, comment les travailleurs sociaux se positionnent-ils à l'égard des innovations, pouvant pourtant être aussi porteuses de changements sociaux positifs? En fait, nous pensons que le rapport des travailleurs sociaux au changement, ou à l'innovation, est plus complexe qu'il n'y paraît à première vue et qu'il est donc utile d'explorer cet objet pour mieux comprendre le travail social.

L'innovation

Avant et afin de répondre à cette question, attardons-nous quelque peu au concept d'innovation. Selon Klein et Harrisson (2007), l'innovation est aujourd'hui un concept à la mode qui depuis plus d'un siècle, s'applique à différents domaines. Les écrits scientifiques montrent toutefois que les auteurs se sont d'abord intéressés « aux innovations techniques de produits dans les domaines médical, agricole et des communications » (Comeau, 2004 : p. 30). Plus tard, ils se sont intéressés aux innovations techniques de procédé, aux innovations éducatives et aux innovations politiques. Au début des années 1950, le domaine des sciences sociales s'est penché sur l'innovation sociale qui donne entre autres naissance à « l'École des relations humaines » et à « l'approche sociotechnique de l'organisation du travail ». Pour faire suite à ces nouveautés, dans les années 1960, Crozier et Friedberg proposent une approche « stratégique » visant à impliquer les acteurs dans les projets d'innovation (Comeau, 2004 : p. 30). Le social commence alors à être de plus en plus considéré dans le domaine de l'innovation. Au cours des années 1970 et 1980, l'autogestion au travail devient

« l'innovation par excellence dans les entreprises » et cette tendance demeure active durant les années 1990, surtout lorsque « les gestionnaires comprennent qu'elle procure un avantage concurrentiel (Bélanger et Lévesque, 1994) » (Comeau, 2004 : p. 32). Au début des années 2000, les directions d'organisations ne sont plus perçues comme ayant à elles seules un rôle à jouer en matière d'innovation, la construction de réseaux impliquant différents acteurs, dont les travailleurs sociaux, y est aussi en jeu. Les innovations ne sont donc plus réservées à la fabrication de biens, mais se réalisent « également dans la production et la consommation des services (Gallouj, 1998) » (Comeau, 2004 : p. 34). Les utilisateurs de biens et services sont alors perçus comme étant « des acteurs actifs de l'innovation » (2004, p. 34), ce qui favorise l'essor du concept d'innovation sociale. Tremblay dira de l'innovation sociale qu'elle « se développe par symétrie avec l'innovation technologique » (2003, p. 1).

Il est donc légitime de considérer au même titre toutes les formes d'innovations, dont l'innovation sociale.

Pour Rogers (2003), une innovation est une idée, une pratique ou un objet, perçu comme étant nouveau par les individus ou les autres groupes qui l'adoptent. La réaction de l'individu joue donc un rôle significatif dans l'innovation. En ce sens, si une idée semble nouvelle pour l'individu, ceci en fait une innovation. Rogers raffine toutefois sa définition en ajoutant qu'il ne suffit pas de percevoir l'idée comme étant nouvelle pour qu'elle soit considérée innovation, l'attitude envers elle joue aussi un rôle :

“New” is an innovative idea need not be simply new knowledge. An innovation might be known by an individual for some time (that is, he is

aware of the idea), but he has not yet developed a favorable or unfavorable attitude toward it, nor has he adopted or rejected it. The newness aspect of an innovation may be expressed in knowledge, in attitude, or regarding a decision to use it. (Rogers and Shoemaker, 1971: p. 20).

Pour Callon (2007), l'innovation est une conception, une qualification nouvelle de produits ou de services proposés aux consommateurs ou aux usagers. Pour Dagenais, Desbiens, et Joubert, « initier un projet novateur renvoie fondamentalement à une idée, évoque une vision, porte un sens qui oriente l'action vers le changement » (2005, p. 5).

Dans le secteur de la santé, Greenhalgh, Robert, Bate, Kyriakidou, Macfarlane et Peacock (2004b) définissent l'innovation comme suit :

A set of behaviours, routines and ways of working, along with any associated administrative technologies and systems, which are:

- (a) perceived as new by a proportion of key stakeholders
- (b) linked to the provision or support of health care
- (c) discontinuous with previous practice
- (d) directed at improving health outcomes, administrative efficiency, costeffectiveness, or the user experience, and
- (e) implemented by means of planned and co-ordinated action by individuals, teams or organisations.

Such innovations may or may not be associated with a new health technology. (p. 40)

Dans le secteur public et parapublic à vocation sociale, l'innovation apparaît comme étant « la création d'acteurs vivant un problème et se retrouvant en mesure de prendre des initiatives pour le résoudre (Harrisson et coll., 2006; Mumford & Moertl, 2003) » (Landry et coll., 2007 : p. 30). Goldenberg, Kamoji, Orton et Williamson abondent dans le même sens:

Social innovation has been described in many ways: a characteristic of human existence; a “movement”; a transformative effect; a proof of possibility; a

positive change; and a large field including everything from academic study to corporate strategy. (2009, p. 29)

Par ailleurs, au niveau administratif, les innovations contribuent à faire changer soit le climat d'une organisation, la communication, les relations interdépartementales, les politiques, etc., et fournissent ainsi des occasions nouvelles pour initier et faire adopter ces innovations à un système technique (Damanpour et Evan, 1984). Au niveau technique, l'innovation de produit ou de procédé consiste en « la mise au point/commercialisation d'un produit plus performant ou à la mise au point/adoption de méthodes de production ou de distribution nouvelles » (Tremblay, 2007, p. 331).

L'innovation est donc le fait d'introduire

une nouveauté dans un environnement déjà existant, connu et familier. L'innovation en tant qu'action vise à découvrir des voies jusque-là inexplorées et à transformer l'environnement. Elle tend à rompre avec ce qui est établi en proposant quelque chose de mieux et considéré comme plus efficace pour améliorer une situation ou résoudre un problème. L'innovation sociale fait référence à la façon dont une organisation sociale réaménage ses composantes pour faire face à un nouvel environnement plus complexe. (Dagenais et coll., 2005, p. 3)

La synthèse de ces multiples définitions nous amène à suggérer la figure 1 illustrant les différentes dimensions dont font usage les auteurs consultés :

Figure 1 – Différentes dimensions concernant l'innovation



Quelques distinctions conceptuelles entre invention, changement et innovation

Notons d'emblée, « les notions d'innovation et de changement sont souvent utilisées de façon interchangeable » dans les écrits scientifiques (Dagenais et coll., 2005, p. 3). Pourtant, selon l'auteur, ceux-ci « correspondent à des composantes différentes des grands processus de transformation des institutions sociales, des organisations et des pratiques » (Idem).

Le changement est « la transformation d'un système d'action, où les hommes doivent mettre en pratique de nouveaux rapports humains, de nouvelles formes de contrôle social » (Crozier et Friedberg, 1977, p. 383), « de nouveaux modèles relationnels, de nouveaux modes de raisonnement, bref, de nouvelles capacités collectives » (p. 392). Le changement est « une caractéristique clé de toute innovation », on ne peut considérer une innovation sans y attribuer un changement (Landry et coll., 2007, p. 26). Pour Dagenais, Desbiens et Joubert (2005), le changement est le résultat du processus ciblé par une transformation souhaitée et l'innovation consiste à introduire une nouveauté dans un environnement donné. Selon cette perspective, l'objectif de l'innovation est le changement, et la production du changement passe par la transformation de l'environnement. Cette dernière utilise « différemment un ou plusieurs éléments préexistants », ou y introduit un nouvel élément soit l'innovation (p. 3). Le changement est aussi un mouvement, « un passage d'un état stable à un autre » (Alter, 2005, p. 3). Il « correspond à la comparaison entre deux états des relations de travail et de la nature des activités : avant et après » (p.120).

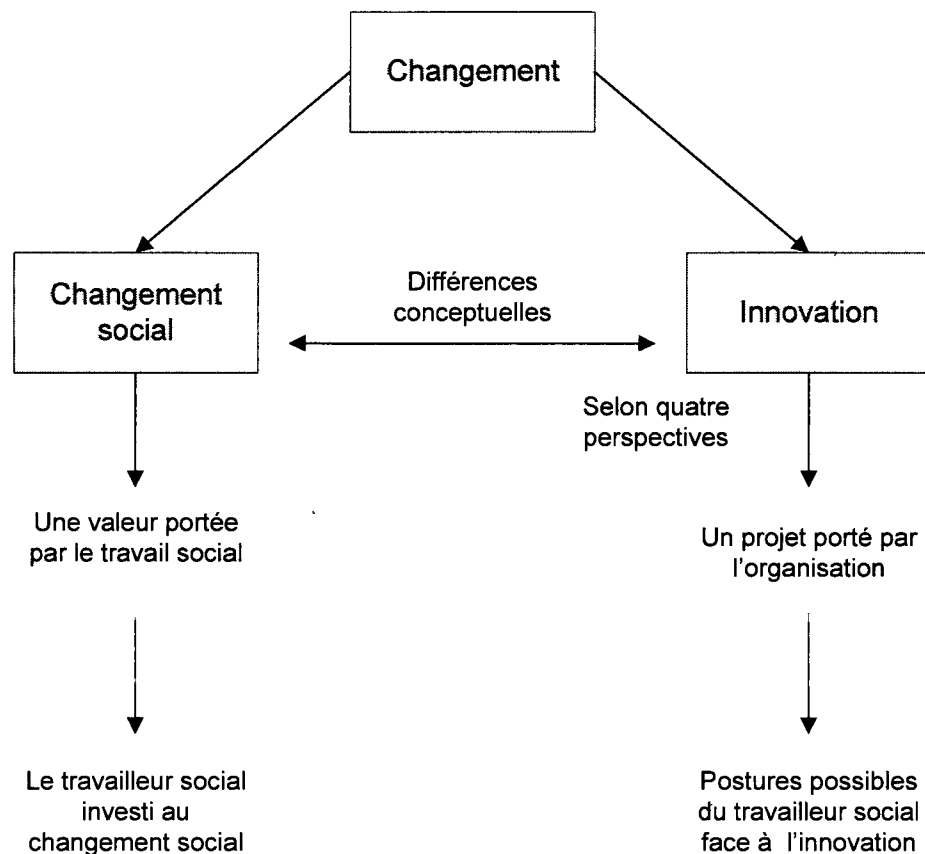
Pour Lévesque (2007), qui s'intéresse particulièrement aux innovations sociales, le changement au sein des organisations est associé aux améliorations continues tandis que l'innovation permet d'atteindre des nouvelles clientèles, propose des nouveaux services, ou les deux à la fois.

Faisons aussi une distinction entre les notions « invention », « créativité » et « innovation ». Pour Landry et coll. (2007), « créativité et invention peuvent être traitées comme des synonymes » (p. 23); il s'agit de la création d'idées nouvelles. « Le point de départ de toute innovation » (p. 48). « Ainsi, la notion d'innovation dépasse celle de créativité ou d'invention du fait qu'elle n'inclut pas seulement la génération d'idées, mais également leur mise en application (Bessant, 2003; Hartley, 2005; West et coll., 2003) » (Landry et coll., 2007, p. 23).

Une fois ces distinctions faites, schématisons à la figure 2 les différentes dimensions relevées jusqu'ici.

Un des constats faits à travers la problématisation concerne le fait que les travailleurs sociaux semblent davantage interpellés par les changements sociaux que par les projets organisationnels innovateurs.

Figure 2 : Schématisation des différentes dimensions à l'étude



Nous avons été aussi impressionnée par le nombre de résultats relevés (n=1156) à partir de la banque de données « Social Work Abstracts » avec les mots clés suivants : *change* et *social worker*, comparativement à 70 avec les mots clés : *innovation* et *social worker*. Ceci démontre à quel point l'innovation semble beaucoup moins documentée par les écrits scientifiques du travail social que le changement. Ce constat nous interpelle et nous permet de voir une pertinence scientifique à pousser plus loin l'exploration des concepts *innovation* et *travailleur social* dans les écrits scientifiques dédiés au travail social. Nous croyons aussi pertinent d'approfondir nos connaissances au sujet de la posture du

travailleur social au regard de l'innovation et d'explorer la différence conceptuelle faite par les écrits scientifiques du travail social entre le changement social et l'innovation.

Les questions de recherche

- 1) Comment l'innovation est-elle abordée par les écrits scientifiques du travail social? Selon quelles perspectives théoriques?
- 2) Du point de vue des écrits scientifiques du travail social, quelles postures (philique, phobique) prennent les travailleurs sociaux en contexte d'innovation?
- 3) Quelles différences conceptuelles les écrits scientifiques du travail social, circonscrits par l'innovation, font-ils entre l'innovation et le changement social?

Les objectifs de recherche

- 1) Documenter la façon dont les écrits scientifiques du travail social conceptualisent l'innovation.
 - Découvrir à travers les écrits scientifiques du travail social les différentes perspectives adoptées par les auteurs à l'égard de l'innovation
- 2) Connaître à travers les écrits scientifiques dédiés au travail social les différentes postures possibles des travailleurs sociaux en contexte d'innovation
- 3) Contribuer à identifier des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social à travers les écrits scientifiques du travail social

2.0 Cadre théorique

Nous avons élaboré un cadre théorique qui synthétise dans un premier temps les différentes perspectives théoriques possibles entourant l'innovation, ce qui a permis l'analyse des écrits scientifiques du travail social au regard de notre premier objectif de recherche. Ce cadre réfère aussi aux deux grandes postures possibles entourant l'innovation, soit une posture philique ou phobique, et ce, pour permettre une analyse des textes au regard de notre deuxième objectif de recherche. Dans un troisième temps, le cadre s'attarde à présenter une conception de l'innovation et du changement social dans le but d'aider l'analyse des textes au regard de notre troisième objectif de recherche qui est de contribuer à identifier des différences entre ces deux concepts.

2.1 Les perspectives théoriques de l'innovation

L'innovation est explorée par les auteurs sous différents points de vue que nous classerons en quatre perspectives. En effet, certains auteurs (Landry et coll., 2007) s'attardent à caractériser l'innovation par des paramètres de conception, ce qui en ferait une perspective d'attributs (ex. : qualité du leader), tandis que d'autres (Rogers et Shoemaker, 1971, Rogers, 2003; Landry et al, 2007) cherchent à expliquer les processus de décision et de diffusion de l'innovation (ex. : la dissémination), ce qui constitue la perspective diffusionniste. D'autres auteurs (Callon, 1986; Bilodeau et coll., 2002, Bernoux, 2006) proposent plus spécifiquement de s'intéresser aux processus menant à l'adoption et l'adaptation de l'innovation, ce que nous désignons comme la perspective de la traduction. Enfin, certains auteurs, tels Tardif (2005), Cloutier (2003), Klein,

Fontan, Harrisson et Lévesque (2009), Corneloup (2009) et Fontan, Klein et Tremblay (2004) proposent une perspective dite sociale de l'innovation² généralement caractérisée par des projets porteurs d'améliorations sociales.

2.1.1 Perspective d'attributs

Landry et coll. (2007) ont réalisé une recension systématique des écrits sur l'innovation dans le secteur public et parapublic. Ils y ont répertorié neuf types d'innovation pouvant être développés dans le secteur public³. De ces types, les chercheurs ont construit un cadre conceptuel en termes d'attributs utiles à l'étude de l'innovation dans le secteur public. Nous y retrouvons notamment trois principaux groupes d'attributs pouvant avoir un rôle significatif sur « l'amélioration de la performance de l'organisation en matière d'innovation » (p. 89). Tous les attributs dont il est question sont tirés d'ouvrages canoniques, Rogers (1995, 2003) et Wolfe (1994), rapportés par Landry et coll. (2007), et sont de l'ordre des savoirs très probants (Greenhalgh et coll., 2004b). Il s'agit des attributs :

- 1) liés à l'innovation et à son détenteur (espace d'offre);
- 2) relatifs à l'organisation et aux individus (espace d'usage);
- 3) relatifs à l'environnement (contexte immédiat et sociétal).

² Souvent qualifiée d'innovation sociale.

³ Innovations technologiques de produit; innovations dans les services; dans les prestations des services; innovations de procédé; innovations organisationnelles ou administratives; innovations stratégiques et de gouvernance; innovations conceptuelles ou rhétoriques; innovations marketing; et innovations dans les systèmes d'interaction

Ces trois groupes d'attributs en renferment plusieurs autres, dont certains nous intéressent particulièrement parce que référant au contexte dans lequel le travailleur social évolue. Nous les rapportons ici et les accompagnons d'une courte présentation.

Attributs liés à l'innovation et son détenteur :

Les attributs concernant l'innovation et son détenteur sont notamment :

- l'avantage relatif, c'est-à-dire le degré d'amélioration que l'innovation rapporte;
- la compatibilité, c'est-à-dire le niveau de cohérence entre l'innovation et le contexte dans lequel elle s'implante;
- la complexité, c'est-à-dire le degré de difficulté à comprendre, mettre en pratique et utiliser l'innovation;
- la possibilité d'expérimentation, c'est à dire le potentiel que représente une innovation par rapport à son expérimentation sur une courte ou plus longue durée;
- l'observabilité, c'est-à-dire les changements encourus par l'innovation sont perceptibles par les acteurs impliqués;
- l'adaptabilité, c'est-à-dire la possibilité de redéfinir ou de modifier l'innovation pour pouvoir l'adapter aux besoins spécifiques des acteurs ou des organisations;
- le niveau de radicalité, c'est-à-dire l'intensité du changement exigé aux acteurs ou aux organisations;
- la multifonctionnalité, c'est-à-dire la possibilité qu'offre une innovation d'être adoptée dans plusieurs contextes ou services à la fois, ou encore de pouvoir répondre à différents besoins ou problèmes à la fois;

- la légitimité, c'est-à-dire la capacité de l'innovation à être adoptée par les entités « voisines » (même secteur géographique ou même champ d'expertise);
- les caractéristiques du promoteur de l'innovation.

Attributs liés à l'organisation et aux individus

Les attributs liés à l'organisation et aux individus sont, entre autres, les qualités personnelles des individus et le leadership des acteurs en contexte d'innovation. L'intérêt des acteurs pour l'innovation, « leur créativité, leur flexibilité, leur expérience, leur esprit d'initiative, leurs habiletés, leur ouverture à communiquer et leur professionnalisme » (Landry et coll., 2007, p. 50) jouent aussi un rôle significatif sur l'innovation. Ces attributs peuvent être regroupés en quatre sous catégories :

- 1) les compétences et l'expertise des individus (ex : effet positif sur la créativité et l'innovation);
- 2) leurs croyances et valeurs (ex : l'ouverture au changement);
- 3) l'action collective (ex : l'alliance des acteurs)
- 4) le style de leadership (ex : mesure dans laquelle le leader impose ou communique sa vision).

L'innovation est confiée à un individu qui a la responsabilité de favoriser une approche systémique permettant tant la résolution de problèmes, la coordination de différentes organisations impliquées dans l'innovation, que la supervision des différents services distribués aux usagers par chacun des acteurs impliqués dans l'innovation.

Attributs liés à l'organisation et à son contexte

Ces attributs concernent les ressources financières, le temps, la taille, la culture, la structure hiérarchique et l'héritage. En ce sens, le manque de ressources financières peut inciter les organisations à hésiter à se lancer dans une démarche innovatrice.

1) Les ressources financières

Plus les ressources financières sont disponibles pour l'innovation, plus facile est le déploiement de l'innovation. Ces ressources peuvent servir, entre autres, à ajouter du personnel, à développer le projet innovateur en termes de matériel, à former des intervenants, à restructurer l'action ou encore à réorganiser et mettre en place des expérimentations, etc. (Landry et coll., 2007).

2) Le temps

Le temps consacré aux innovations par les acteurs et les organisations est déterminant pour transformer les comportements, les cultures et les valeurs utiles à l'adoption de l'innovation. Les acteurs ont, par exemple, besoin de temps pour s'intéresser aux nouvelles demandes, pour s'y adapter (ou les adapter) et pour participer en temps réel aux réunions que ces démarches impliquent.

3) La taille

La taille de l'organisation a une incidence certaine sur l'innovation. Les grandes organisations présentant des structures organisationnelles complexes pourtant davantage portées à innover que les petites (Landry et coll., 2007). Le nombre d'individus issus de différents groupes de professionnels y joue un rôle, de même que les arrangements organisationnels et les processus de services diversifiés. Toutefois, les grandes organisations peuvent être composées d'une mentalité de travail en silo (maintien de

systèmes en parallèle), où la préservation de leurs propres normes organisationnelles, croyances et pratiques, cumulée à une communication déficiente, devient un obstacle à l'innovation.

4) La culture

Quatre formes de culture sont davantage documentées par les écrits scientifiques sur l'innovation. Il s'agit de l'ouverture, la confiance, le professionnalisme et l'esprit de compétition. La culture d'ouverture provoque une perception positive ou négative de l'innovation ou du changement, et elle permet aussi de percevoir les usagers comme étant des « détenteurs d'idées » actifs au cœur des processus innovateurs, surtout quand il s'agit de mieux répondre à des besoins spécifiques (Landry et coll., 2007, p. 60). La confiance dans le système est nécessaire et, quand les individus sont valorisés, quand ils ont de l'espace pour discuter, pour apprendre des collègues et pour réfléchir aux nouvelles façons de communiquer ou de travailler ensemble, il y a davantage place à l'innovation. Un climat où règne le professionnalisme est un climat ouvert à l'efficacité, à l'efficacité, à l'implantation et l'utilisation de nouvelles pratiques, donc à l'innovation. Finalement, l'esprit de compétition joue sur « la réduction des coûts et l'atteinte de l'efficacité » (p. 61), ce qui permet de faire jaillir de nouvelles idées et de nouvelles propositions.

5) La structure hiérarchique

Elles sont souvent qualifiées de « bureaucratiques » dans le secteur public, c'est-à-dire lentes, rigides, hiérarchisées et munies de « nombreux départements spécialisés orientés vers des buts précis, mais dont la limite des autorités est ambiguë » (Landry et coll., 2007, p. 72). Il est difficile d'innover quand les différents niveaux hiérarchiques

n'arrivent pas à bien communiquer et à établir des bonnes relations de travail. Par ailleurs, les acteurs sur le terrain « n'aideront pas les leaders à atteindre leurs objectifs s'ils n'ont pas la conviction que les leaders les aideront aussi dans leurs tâches » (p. 73). Plus il y a de niveaux hiérarchiques au sein des organisations, plus la difficulté est grande pour innover, et moins le climat est favorable à l'innovation.

6) L'héritage

Les choix passés et « présents déterminent les développements futurs » (Landry et coll., 2007, p. 63). Les organisations héritent en quelque sorte « d'un passé, d'expériences, de contextes tels que des problèmes internes, des crises passées, de la mise en place de nouveaux leaderships, de changements au sein du personnel » (p. 64). Tous ces aspects vont jouer sur la façon dont les innovations vont se développer au sein des organisations. Par exemple, un gestionnaire qui a vécu positivement un changement dans le passé, va être plus enclin à innover qu'un autre qui a vécu le contraire. C'est le même phénomène pour les intervenants et les usagers.

Les attributs liés à l'environnement :

Les attributs liés à l'environnement comprennent le contexte immédiat et sectoriel. Le contexte immédiat est représenté par les relations entre acteurs (instances supérieures, clients et secteurs). Elles réfèrent à des liens tissés entre individus ou organisations et sont des opportunités d'innovation, soit par transferts d'informations, de connaissances techniques ou de ressources.

Le contexte sectoriel quant à lui est principalement déterminé par les caractéristiques du secteur et par un climat de compétitivité. Les caractéristiques du secteur font référence surtout aux comportements des employés (d'un secteur à l'autre, tant chez les gestionnaires que les intervenants), tandis que la compétition se vit principalement entre organisations d'un même secteur géographique ou de services. Il existe alors une tension où chacun tente d'améliorer ses services (Landry et coll., 2007).

En somme, ces multiples attributs (schématisés à la figure 3) permettent de mieux comprendre et de repérer le caractère propre des innovations au sein des organisations. Ils sont utiles à porter un regard analytique au corpus issu de notre recension systématique des écrits du travail social.

Figure 3 – Perspective d'attribut

Perspective d'attributs	
Attributs liés à l'innovation et son détenteur <ul style="list-style-type: none"> - Avantage relatif - Compatibilité - Complexité - Possibilité d'expérimentation - Observabilité - Adaptabilité - Radicalité - Multifonctionnalité - Légitimité - Caractéristiques de l'organisation détentrice 	Attributs liés aux individus <ul style="list-style-type: none"> - Compétences - Expertise - Croyances - Valeurs - Action collective - Style de leadership Attributs liés au contexte organisationnel <ul style="list-style-type: none"> - Ressources financières - Temps - Taille - Culture/Climat - Structure hiérarchique - Héritage Attributs liés à l'environnement <ul style="list-style-type: none"> - Contexte immédiat Relations entre acteurs - Contexte sectoriel Caractéristiques du secteur Compétition

Landry et coll. (2007)

2.1.2 Perspective de la diffusion

La perspective de la diffusion nous vient principalement de l'évolution des travaux de Rogers (2003). En effet, Rogers est certes l'auteur qui a le plus contribué à développer cette perspective, et il est notamment largement cité dans les écrits scientifiques sur ce thème ((Barth & Sherlock, 2003; Geibert, 2006; Bessant, 2005; Cooper and Zmud, 1990, cités par Kumar et coll., 2002; Damanpour & Schneider, 2006; Salveron et coll., 2006; Soh and Markus, 1995, cités par Kumar et coll., 2002; Oldenburg et coll., 1999, dans Landry et coll., 2007); Greenhalgh et coll., 2004a et 2004b).

Rogers nous dit entre autres que si l'individu voit en l'innovation un avantage relatif, une compatibilité, un potentiel de mise à l'essai, une possibilité d'observation et un niveau de complexité accessible, il sera davantage porté à l'adopter. Mais encore faut-il qu'il prenne d'abord connaissance de l'existence de l'innovation et qu'il prenne ensuite la décision de l'adopter ou non, ce qui réfère à la diffusion de l'innovation.

La décision d'adopter ou de rejeter l'innovation passe par un processus que Rogers (2003) qualifie de décisionnel.

1) La première étape de ce processus est la connaissance. Cette connaissance est acquise lorsque l'individu est mis au fait de l'existence de l'innovation et qu'il acquière la compréhension de son fonctionnement.

2) La deuxième étape est la persuasion; elle prend place quand un individu développe une attitude favorable ou défavorable envers l'innovation.

3) Vient ensuite l'étape de la décision où l'individu s'engage dans des activités qui l'amènent à faire un choix pour adopter ou rejeter l'innovation.

4) Cette étape est suivie de l'implication où l'individu met en application l'innovation proposée. Ici, souvent se réalise une réinvention de l'innovation, où celle-ci est adaptée au contexte et aux besoins spécifiques du milieu.

5) Le processus décisionnel se termine par la confirmation. L'individu recherche alors le renforcement de sa décision d'adopter et d'adapter l'innovation. Fait à noter, la décision d'adopter ou non l'innovation risque à tout moment de se renverser surtout si l'individu est exposé à des messages conflictuels ou dissonants.

Le processus décisionnel consiste ainsi en une série de choix et d'actions dans le temps, impliquant un individu, ou un système, et servant d'évaluation d'une nouvelle idée, d'un nouveau produit ou d'un nouveau service. Cette évaluation permet de décider ou non d'incorporer l'innovation dans la pratique courante, ce qui suppose une négociation avec l'incertitude puisqu'elle réfère à quelque chose qui n'existait pas avant. La figure 4 présente les dimensions significatives du processus de décision induit par la perspective de la diffusion de Rogers (2003);

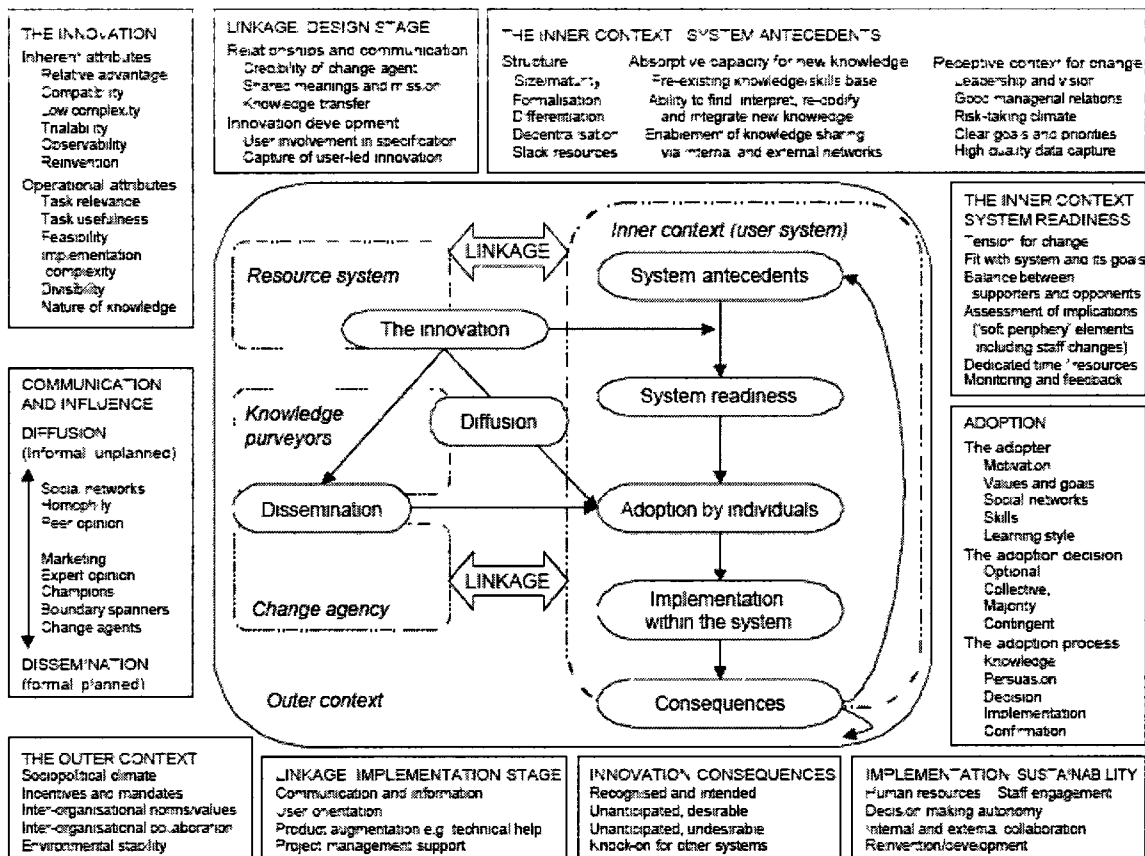
Figure 4 – Processus décisionnel induit par la perspective de la diffusion

Perspective de la diffusion
Processus de décision
- Connaissance
- Persuasion
- Décision
- Implication
- Confirmation

Roger (2003)

Greenhalgh, Robert, Bate, Kyriakidou, MacFarlane et Peacock (2004b) ont développé un cadre conceptuel (figure 5) allant dans le même sens que ce qui est présenté plus haut, c'est-à-dire une perspective diffusionniste mettant l'accent sur un processus décisionnel menant à l'adoption ou au rejet de l'innovation. Comme Rogers (2003), nous retenons de Greenhalgh et ses collaborateurs (2004b) que l'idée de l'innovation est un processus décisionnel mettant l'accent sur la dimension processuelle. Nous nous limitons à cette référence en ce qui concerne ces auteurs puisque nous considérons leur théorie difficilement applicable à un corpus de textes.

Figure 5 – Processus décisionnel mettant l'accent sur la dimension processuelle



Greenhalgh et coll. (2004b, p. 296)

2.1.3 Perspective de la traduction

La perspective de la traduction nous vient principalement de Callon (1986). La dynamique entourant le processus innovateur est ici mis en valeur, et ce, principalement pour permettre un suivi des transformations successives du développement de l'innovation, de son invention à son adoption par les utilisateurs. Les transformations sont alors perçues comme étant « une adaptation mutuelle du contexte, des acteurs et du projet » (Bilodeau et coll., 2002, p. 6).

La perspective de la traduction se déploie suivant un processus comprenant cinq dimensions.

1) La première est la problématisation, où il s'agit pour le porteur de l'innovation de convaincre les autres acteurs de l'indispensabilité de l'innovation (Callon, 1986). C'est en construisant un sens commun, en favorisant un partage de l'action à accomplir, en mettant à jour les controverses et les convergences que les alliances parviennent à se créer pour satisfaire ainsi, en totalité ou en partie, les intérêts de chacun (Bilodeau et coll., 2002).

2) La deuxième dimension est l'intéressement⁴ selon laquelle les positions prises par certains acteurs en intéressent d'autres (Callon, 1986). Il s'agit alors de trouver un point commun pouvant intéresser concrètement chacun des acteurs. La présence d'un

⁴ Callon (1986) a choisi le terme « intéressement » pour le sens étymologique de ce mot. « Intéresser c'est se placer entre (inter-esse), s'interposer » (p. 185). « Le dispositif d'intéressement fixe les entités à enrôler, tout en interrompant d'éventuelles associations concurrentes et en construisant un système d'alliances » (p. 189).

médiateur peut être favorable, surtout pour suggérer la problématisation et ses passages incontournables.

3) La troisième est l'enrôlement, où chacun se sent concerner par l'innovation et accepte de jouer le rôle qu'il lui est attribué. C'est la consolidation du réseau d'acteurs autour du sens d'une innovation qui émerge (Bilodeau et coll., 2002; Bernoux, 2006), et ce, par l'établissement d'alliances favorisant le dépassement de l'intéressement simple pour un intéressement qualifié de « réussi » (Callon, 1986).

4) La quatrième est la mobilisation, étape selon laquelle chacun des acteurs devient « co-producteur » de la démarche. L'innovation devient alors pertinente, utile et indispensable à chacun (Callon, 1986; Bilodeau et coll., 2002; Bernoux, 2006). Un porte-parole est souvent désigné pour représenter le groupe lors de cette phase du processus (Callon, 1986).

5) La dernière dimension est la controverse. Elle émerge quand les acteurs les plus influents ne sont plus représentatifs du groupe. Ceux-ci commencent alors à défendre des intérêts jugés trop spécifiques par la majorité (Callon, 1986).

Précisons qu'un tel processus comporte des formes d'interactions ainsi que des règles sociales spécifiques, où certaines normes doivent être prises en compte. Pensons par exemple aux réseaux d'influence et à l'inversion de normes (Alter, 2005), ce qui suppose de prendre du recul face aux sentiers battus, aux normes, aux règles et aux droits, « pour

parvenir à élaborer autrement un produit, [un service] ou une organisation » (Alter, 2005, p. 39). Notons que les controverses se retrouvent toujours au centre des innovations et des changements. C'est en cherchant à résoudre les controverses que les espaces de collaboration s'installent, favorisant ainsi l'émergence de compromis (Bilodeau et coll., 2002).

En somme, le processus de la traduction est un mécanisme à travers lequel le monde social se met progressivement en forme et se stabilise pour aboutir à une nouvelle situation, tant que cette situation n'est pas contestée à nouveau (Callon, 1986). La figure 6 reprend les grandes dimensions de cette perspective.

Figure 6 – Processus de la traduction

Perspective de la traduction
Processus de la traduction <ul style="list-style-type: none">- Problématisation- Intéressement- Enrôlement- Mobilisation- Controverse

(Callon, 1986)

2.1.4 Perspective sociale

D'emblée, la perspective sociale nous apparaît de nature différente aux trois premières perspectives présentées plus haut. Principalement parce nous n'y voyons pas d'équivalence au niveau de la finalité (bien que le changement social soit aussi transversal aux trois premières perspectives).

Nous croyons que les perspectives d'attributs, de diffusion et de la traduction peuvent toutes trois servir l'analyse de l'innovation, tandis que la perspective sociale nous apparaît davantage utile à initier ou soutenir un projet innovateur au plan social (projet innovateur, où les collectivités et les systèmes sont principalement interpellés), et ce, sans qu'il y ait forcément une innovation initiale ou une idée d'innover. Le point de départ de la perspective sociale est plutôt le désir d'améliorer une situation sociale jugée problématique par les acteurs impliqués. Dans les écrits scientifiques, cette perspective semble être représentée par le concept « d'innovation sociale ».

Par ailleurs, l'innovation sociale a été développée par un centre de recherche, le CRISE, et est utilisée dans les travaux de recherche au niveau de la gouvernance, la revitalisation urbaine ou encore l'économie sociale. Bien que nous y voyions une pertinence à qualifier la perspective sociale « d'innovation sociale », nous choisissons de ne pas utiliser ce concept dans notre cadre théorique, favorisant ainsi le concept de « perspective sociale ».

Soulignons par ailleurs que certains auteurs (Cloutier, 2003; Landry et coll., 2007; Goldenberg et coll., 2009; Klein et coll., 2009) considèrent largement l'apport des relations sociales dans l'innovation, et ce, en précisant toutefois que les innovations sociales doivent être différenciées des innovations technologiques, bien que toutes deux sont étroitement liées et complémentaires. « L'innovation technologique stimule l'innovation sociale alors que l'innovation sociale génère l'innovation technologique (Lévesque et Crevier, 2002) » (Tardif, 200, p. 30). Les procédures technique et sociale

qui participent à un changement social significatif ne peuvent par ailleurs être dissociées, « l'approche devient alors plus complexe. [Elle] intègre cette pratique dans un réseau sociotechnique au sein duquel plusieurs éléments technologiques, politiques, financiers, humains ou encore juridiques interfèrent » (Corneloup, 2009, p. 9).

En ce sens, « même si les processus peuvent présenter une certaine teneur technologique, ces derniers ne minimisent pas le besoin d'individus » (Landry et coll., 2007, p. 43) et la nécessité d'une mobilisation d'une grande diversité d'acteurs (Lévesque, 2007). L'innovation est par conséquent un processus social qui fait appel à « une pluralité d'acteurs plutôt qu'à un entrepreneur individuel » (2007, p. 69). Cela explique l'indissociabilité du « champ technique (habituellement défini comme composé exclusivement de non-humain) et du champ social (défini comme composé exclusivement d'humains) » (2007, p. 69). Parallèlement, « si les innovations institutionnelles [et les changements organisationnels,] sont d'abord des processus, des mécanismes, des outils ou des technologies, elles prennent leur sens à travers les individus qui les initient, les adoptent et les appliquent ». (Pomerleau, 2002, p. 7)

Par conséquent, on décrit souvent les processus d'interaction comme étant des processus d'apprentissage collectif, où il y a mise en relation entre différents acteurs (Tardif, 2005). Ces lieux d'apprentissage font naître des nouvelles relations, qualifiées « d'intermédiaires ou de comités bi- ou tripartites » (2005, p. 25), et des réseaux porteurs d'un projet innovateur. Ces processus ouvrent au métissage « des identités, des valeurs et des normes

traditionnellement mises de l'avant par des acteurs ancrés dans des rôles et des fonctions définis et reconnus par les diverses institutions de la société » (2005, p. 25). Pour Tardif,

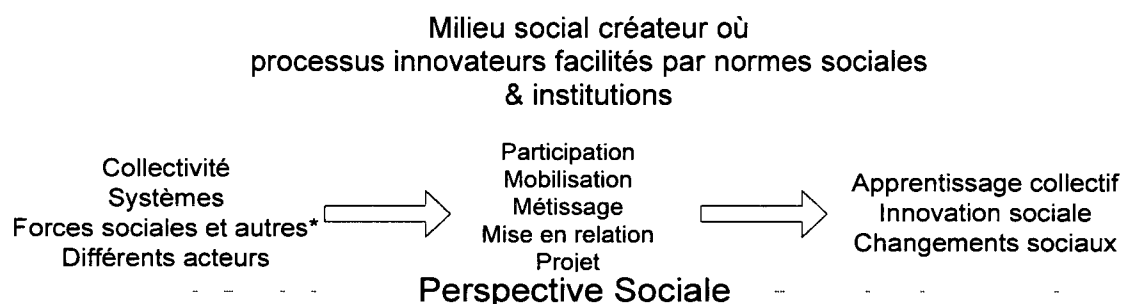
le métissage conduit alors à l'apprentissage de nouveaux comportements et à l'élaboration de nouvelles règles et normes. Le but ultime recherché dans les projets d'innovation serait que tous les acteurs stratégiques s'investissent dans le processus (coopération). On assistera ainsi à des tractations (négociation, concertation) et à des ententes formelles et informelles (partenariat) pour permettre la « bonne gouvernance » du projet d'innovation. (2005, p. 25)

La participation et la mobilisation de nombreux acteurs impliqués dans l'innovation, créent ainsi un système d'action faisant place à de nouvelles paroles, de nouveaux échanges, de nouveaux modes de communication (Petitclerc, 2003), de « nouveaux arrangements sociaux, de nouvelles formes de mobilisation de ressources, de nouvelles réponses à des problèmes auxquels les solutions connues ne suffisent pas (Klein et Harrisson, 2007, Moulaert et Nussbaumer, 2005) » (Klein, Fontan, Harrisson et Lévesque, 2009, p. 3), ou encore à « des nouvelles combinaisons, des nouvelles façons de faire, des nouvelles coordinations [ou] des nouvelles régulations » (2009, p. 45).

En somme, la perspective sociale suggère de comprendre le processus innovateur dans sa dimension sociale pour comprendre non seulement « la façon dont les milieux créateurs prospèrent, mais aussi comprendre comment les normes sociales et les institutions facilitent l'innovation (Harrisson, 2002) » (Tardif, 2005, p. 41). L'innovation sociale ne consiste pas seulement à mettre en place un nouveau produit ou un nouveau service, mais « elle s'inscrit dans un processus plus complexe d'étude du changement [social] où interviennent des forces sociales, historiques, politiques, juridiques, géographiques » (Corneloup, 2009, p. 10), techniques, économiques et culturelles (Fontan et coll., 2004).

Bref, la perspective sociale telle que nous la définissons analyse les changements sociaux, l'apprentissages collectif et l'innovation sociale. La figure 7 tente de reprendre les grandes dimensions explorées à travers cette perspective.

Figure 7 – Schématisation de la perspective sociale intégrant ses grandes dimensions



(*autres étant : forces historiques, politiques, juridiques, géographiques, techniques, économiques et culturelles)

Les quatre perspectives présentées supra ont servi d'assise à notre analyse portant sur la façon dont les écrits scientifiques du travail social abordent l'innovation. Nous les avons regroupées à la figure 8 en plaçant les trois premières perspectives au même niveau (parce que les jugeons de même nature) et la perspective sociale de façon à démontrer que nous la considérons transversale aux trois premières. Elle leur est par surcroît complémentaire de par son insertion au niveau des collectivités et des systèmes. Elle peut aussi être au service d'un certain type d'innovation.

Figure 8 – Schématisation des quatre perspectives utiles à l’analyse du corpus

Perspective d’attributs		Perspective de la diffusion	Perspective de la traduction
<p>Attributs liés à l’innovation et son détenteur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avantage relatif - Compatibilité - Complexité - Possibilité d’expérimentation - Observabilité - Adaptabilité - Radicalité - Multifonctionnalité - Légitimité - Caractéristiques de l’organisation détentrice <p>Attributs liés aux individus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compétences - Expertise - Croyances - Valeurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Action collective - Style de leadership <p>Attributs liés au contexte organisationnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ressources financières - Temps - Taille - Culture Climat - Structure hiérarchique - Héritage <p>Attributs liés à l’environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contexte immédiat - Relations entre acteurs - Contexte sectoriel - Caractéristiques du secteur - Compétition 	<p>Processus de décision</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance - Persuasion - Décision - Implication - Confirmation 	<p>Processus de la traduction</p> <ul style="list-style-type: none"> - Problématisation - Intéressement - Enrôlement - Mobilisation - Controverse
<p>Processus facilité par normes sociales & institutions</p> <p>(autres forces historiques politiques juridiques géographiques techniques économiques culturelles)</p>			

2.2 Postures philique et phobique en contexte d’innovation

Pour soutenir l’analyse de notre corpus au niveau des postures possibles du travailleur social en contexte d’innovation, nous nous sommes appuyée sur la théorisation d’Alain (1996) développée à partir du changement au sein des organisations. L’auteur suggère deux processus de résistance au changement : le processus de résistance positive au changement et le processus de résistance négative au changement. Ce point de vue, plus proche des individus, complète les précédentes perspectives plus sociales.

Le processus de résistance positive au changement

Le processus de résistance positive au changement comporte quatre phases (figure 9).

- 1) La première est basée sur un enthousiasme qualifié de « naïf » par l'auteur, où la personne perçoit, à travers le changement annoncé, certains avantages relatifs. Mais il s'agit d'un optimisme non éclairé.
- 2) La deuxième phase apparaît lorsqu'un doute s'installe, ce qui prend la forme d'un pessimisme arbitraire par rapport au changement. Précisons toutefois que si ce doute s'accroît et persiste dans le temps, il y a alors risque de désengagement de la personne à l'égard du changement.
- 3) La troisième phase est celle de l'espoir où la personne arrive à délaisser ses doutes pour faire place à la confiance.
- 4) La dernière phase est l'optimisme éclairé, où les expériences vécues permettent à la personne de porter un jugement favorable quant au changement. Pour notre part, nous associons ce processus de résistance positive au changement à une posture que nous qualifions de philique, c'est-à-dire favorable à priori à l'innovation. La figure 9 illustre le processus de résistance positive au changement.

Figure 9 – Processus de résistance positive au changement

Processus de résistance positive au changement
Posture philique
4 phases au niveau émotionnel : <ul style="list-style-type: none">- Phase de l'optimisme non éclairé- Phase du pessimisme- Phase de l'espoir- Phase de l'optimisme éclairé

(Alain, 1996)

Le processus de résistance négative au changement

Le processus de résistance négative au changement est, selon l'auteur, un processus en sept étapes majoritairement exprimées par une séquence émotionnelle (figure 10).

1) La première étape est le choc. L'annonce du changement provoque un déséquilibre émotionnel, souvent exprimé par une perte d'énergie et de la fatigue.

2) La deuxième étape est la dénégation. Ce mécanisme de protection peut s'exprimer par de « l'humour noir, de l'agressivité ou des formes de résistances passives » (Alain, 1996, p. 165).

3) La troisième étape est colorée d'angoisse et d'anxiété, ce qui favorise l'amenuisement de la tolérance et peut laisser place à des réactions marquées ou violentes.

4) La quatrième est la négociation et se caractérise par des tentatives et efforts pour gagner du temps et pour éviter de faire face à la réalité.

5) La cinquième étape est la dépression. Elle est colorée d'une perte de perspective, de sentiments d'échec et de non-confiance.

6) La sixième étape est la résignation où s'installent, à la fois, un lâcher-prise sur la situation et un contrôle sur soi-même.

7) La septième et dernière étape est l'acceptation. L'individu accepte désormais de « gérer les pertes » (1996, p. 166).

Nous croyons que ce processus de résistance négative au changement reflète une posture que nous qualifions de phobique ou rébarbative face au changement, soit face à l'innovation.

Figure 10 – Processus de résistance négative au changement

Processus de résistance négative au changement
Posture phobique
7 Étapes d'un cheminement émotionnel : <ul style="list-style-type: none">- Choc- Dénégation- Angoisse- Négociation- Dépression- Résignation- Acceptation

(Alain, 1996)

L'auteur ajoute que ces deux processus de résistance au changement peuvent, par ailleurs, être étroitement liés à certains autres facteurs environnementaux tels le temps accordé pour le changement, le degré d'ouverture, le degré de confort des individus, « l'importance accordée à la cible du changement » ou encore « les erreurs appréhendées ou commises dans l'implantation du changement » (Alain, 1996, p. 167). Nous regroupons à la figure 11 les deux processus de résistance au changement proposés par Alain (1996), en y incluant la nature des résistances et notre conception en termes de postures (phobique et phobique). Ces postures peuvent être mélangées et peuvent donner un effet en termes de posture adaptative ou intermédiaire.

Figure 11 :

Processus de résistance positive au changement	Processus de résistance négative au changement
Posture philique	Posture phobique
Stratégies adaptatives	
4 phases au niveau émotionnel : <ul style="list-style-type: none"> - Optimisme non éclairé - Pessimisme - Espoir - Optimisme éclairé 	7 étapes d'un cheminement émotionnel : <ul style="list-style-type: none"> - Choc - Dénégation - Angoisse - Négociation - Dépression - Résignation - Acceptation
Nature des résistances : Temps – Degré d'ouverture et de confort – Importance accordée à la cible du changement – Erreurs appréhendées ou commises	

Alain (1996)

2.3 Différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social

Pour distinguer les deux sens fondateurs du concept du changement en travail social, soit l'innovation et le changement social, et pour soutenir l'analyse de la différence conceptuelle que font les auteurs de l'innovation et du changement social à travers notre corpus, nous nous sommes principalement référée à Turcotte (2004) concernant l'innovation et à Segal, Gerdes et Steiner (2009) pour le changement social.

Le concept de l'innovation

Pour Turcotte (2004), l'innovation renvoie à un processus que nous qualifions de « top-down » concernant les directions d'organisation qui implantent elles-mêmes les innovations. Ce processus comporte quatre étapes. La première est l'identification des

besoins dans le but d'améliorer les services. La deuxième concerne la proposition de diverses solutions à envisager pour répondre à ce besoin d'amélioration de services. La troisième étape est la décision quant aux solutions jugées les plus pertinentes pour ce faire. La dernière étape est l'application des solutions choisies. Pour implanter les nouvelles solutions priorisées, l'organisation a recours à des ressources matérielles et humaines, dont les travailleurs sociaux, qui se retrouvent alors en contexte où le changement, c'est-à-dire l'innovation, leur est imposé par la direction et où ils doivent s'y investir pour satisfaire la demande patronale.

Le concept de changement social

Pour Segar, Gerdes et Steiner (2009) qui se sont intéressées au travail social et au rôle d'agent de changement du travailleur social, le changement social en travail social se situe au niveau de l'accompagnement et de la défense de droits des personnes vulnérables et des individus et groupes opprimés. Les efforts des travailleurs sociaux devraient être orientés principalement vers la pauvreté, le chômage, la discrimination et toutes formes d'injustices sociales :

Social workers pursue social change, particularly with and on behalf of vulnerable and oppressed individuals and groups of people. Social workers' social change efforts are focused primarily on issues of poverty, unemployment, discrimination, and other forms of social injustice. (2009, p. 100)

Le travailleur social est considéré agent de changement puisqu'il doit comprendre les conditions psychosociales relatives aux conditions de vie des individus, et tenir un rôle « d'advocacy » dans les changements sociaux et politiques pour contribuer à bâtir une société plus juste au plan économique:

Social workers need to advocate for social and economic change to create a more economically just society. “Becoming a Change Agent,” poses the dilemma of addressing personal needs versus structural change. (2009, p. 101)

Plaçons les concepts « innovation » et « changement social » en parallèle à la figure 12 afin de guider l’analyse à travers les écrits scientifiques du travail social :

Figure 12 – Schématisation des concepts « Innovation » et « Changement social »

Innovation (Turcotte, 2004)	Changement social (Segal, Gerdes et Steiner, 2009)
Le travailleur social est sollicité et impliqué malgré lui dans l’innovation	Le travailleur social est agent de changement, il porte en lui la valeur du changement
Prescription des directions d’organisation pour mettre en place un changement (une innovation) (Top-down)	Accompagnement des individus et des collectivités vers le changement social (Bottom-up)
Processus en quatre étapes : 1) Identification des besoins 2) Proposition 3) Décision 4) Application	Buts recherchés : - Transformation de liens sociaux - Modification des conditions sociales / Création d’une justice sociale

En définitive, notre cadre théorique repose sur quatre perspectives d’innovation fondées sur Landry et coll. (2007) pour la perspective d’attributs, Rogers (2003) pour la perspective de diffusion, Callon (1986) pour la perspective de la traduction, Tardif (2005), Petitclerc (2003), Klein et coll. (2009), Corneloup (2009), et Fontan et coll. (2004) pour la perspective sociale. Il repose aussi sur les postures possibles adoptées par les travailleurs sociaux en contexte d’innovation (Alain, 1996), et se base sur l’innovation

dans les organisations soutenue par Turcotte (2004) et sur la valeur du changement menant au changement social soutenue par Segal, Gerdes et Steiner (2009).

Ces différentes composantes de notre cadre d'analyse semblent de prime abord distinctes et attribuables à chacune des trois questions de recherche ci-haut mentionnées. Contrairement à cette évidence, nous ne voulons pas nous limiter à cette distribution, en choisissant de garder une ouverture à nous référer à l'ensemble de cette base théorique pour analyser notre corpus.

Par ailleurs, les perspectives de l'innovation de ce cadre théorique semblent comporter quelques éléments de comparaison qui nous apparaissent pertinents à l'étude du travailleur social en contexte d'innovation. La perspective de la diffusion et de la traduction mettent par exemple l'accent sur l'adaptation des innovations aux différents contextes. Ce positionnement est particulièrement utile en travail social puisqu'on reconnaît aux travailleurs sociaux une capacité de créer des nouveaux savoirs dans l'action. L'importance de savoir adapter les programmes et les interventions aux particularités uniques des personnes et du local sont centrales en travail social. De même, la perspective d'attributs, celle de la diffusion et de la traduction évoquent toutes les trois le fait qu'il faut faire face à l'incertitude et à l'imprévisibilité en contexte d'innovation, ce que traduit bien l'expression « négocier l'incertitude » présente dans ces perspectives.

À la figure 13 se retrouve l'ensemble de notre cadre théorique schématisé.

Figure 13 - Cadre théorique schématisé

Perspective d'attributs		Perspective de la diffusion	Perspective de la traduction
Attributs liés à l'innovation et son détenteur <ul style="list-style-type: none"> - Avantage relatif - Compatibilité - Complexité - Possibilité d'expérimentation - Observabilité - Adaptabilité - Radicalité - Multifonctionnalité - Légitimité - Caractéristiques de l'organisation détentrice Attributs liés aux individus <ul style="list-style-type: none"> - Compétences - Expertise - Croyances - Valeurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Action collective - Style de leadership Attributs liés au contexte organisationnel <ul style="list-style-type: none"> - Ressources financières - Temps - Taille - Culture Climat - Structure hiérarchique - Héritage Attributs liés à l'environnement <ul style="list-style-type: none"> - Contexte immédiat - Relations entre acteurs - Contexte sectoriel - Caractéristiques du secteur - Compétition 	Processus de décision <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance - Persuasion - Décision - Implication - Confirmation 	Processus de la traduction <ul style="list-style-type: none"> - Problématisation - Intéressement - Enrôlement - Mobilisation - Controverse
<p>Processus facilité par normes sociales & institutions</p> <p style="text-align: center;">(*autres forces historiques politiques juridiques géographiques techniques économiques culturelles)</p>			
Processus de résistance positive au changement		Processus de résistance négative au changement	
Posture philique		Posture phobique	
Stratégies adaptatives			
4 phases au niveau émotionnel : <ul style="list-style-type: none"> - Optimisme non éclairé - Pessimisme - Espoir - Optimisme éclairé 		7 étapes d'un cheminement émotionnel : <ul style="list-style-type: none"> - Choc - Dénégation - Angoisse - Négociation - Dépression - Résignation - Acceptation 	
Nature des résistances : Temps – Degré d'ouverture et de confort – Importance accordée à la cible du changement – Erreurs appréhendées ou commises			
Innovation		Changement social	
Le travailleur social est sollicité et impliqué malgré lui dans l'innovation		Le travailleur social est agent de changement, il porte en lui la valeur du changement	
Prescription des directions d'organisation pour mettre en place un changement (une innovation) (Top-down)		Accompagnement des collectivités vers le changement social (Bottom-up)	
Processus en quatre étapes : <ol style="list-style-type: none"> 1) Identification des besoins 2) Proposition 3) Décision 4) Application 		Buts recherchés et fondements : <ul style="list-style-type: none"> - Transformation de liens sociaux - Modification des conditions sociales / Création d'une justice sociale 	

3.0 Méthodologie

Notre posture épistémologique en tant que chercheuse en service social se situe autour d'une analyse empirique, qualitative et inductive effectuée sur un corpus de textes issus d'une recension systématique des écrits. Notre terrain n'a donc pas été des entrevues, mais des textes. Notre matériel à analyser n'a pas été des verbatim, mais des écrits. La principale limite d'une telle démarche méthodologique se situe au niveau de la traduction faite par les auteurs de ce que les acteurs interviewés pensent et perçoivent sur un sujet donné, et au niveau d'une impossible interaction entre le chercheur et son objet. Une telle source de données n'est pas comparable à une réponse donnée par des acteurs sur un sujet vécu. Nous n'avons donc pas eu la possibilité d'avoir directement accès à la perception des gens interviewés dans le cadre de ces écrits.

À partir du cadre théorique présenté au chapitre précédent, nous avons élaboré des grilles de lecture, des grilles d'analyse et des grilles de compilation avec lesquelles nous avons analysé la traduction des auteurs de ce qu'ils ont relevé sur le « terrain » concernant l'innovation, le changement social et la posture du travailleur social. Notre analyse faite à partir de ces grilles a servi à documenter chacun de nos trois objectifs de recherche.

3.1 La recension systématique des écrits

L'innovation est un concept largement en usage dans les écrits scientifiques, mais peu d'entre eux semblent s'y attarder explicitement sous l'angle du travail social. À titre d'exemple, en utilisant le mot clé *innovation* sur la banque de données « Pro Quest

Dissertations and Theses », nous obtenons 17664 résultats contre 136 résultats avec les mots clés *innovation* et *social work*.

La recension systématique des écrits, comme méthodologie, nous a en fait permis de mieux cerner ce que les banques de données dédiées au travail social, dont *Social Work Abstract* (SWA), ont répertorié sur l'innovation et le travailleur social. Selon Sacket et coll. (2000), rapporté par Crisp (2004), une revue systématique tenant compte seulement des résultats obtenus à partir de cette recension est davantage favorisée à d'autres types de recension de la littérature.

Sans suivre à la lettre ce que Rosenthal (1991) propose en termes de métarecension des écrits scientifiques, soit une analyse quantitative et transversale des résultats de tous les articles scientifiques portant sur un objet donné, nous nous en sommes inspirée sur le plan méthodologique dans la perspective de produire une revue systématique suivant des critères préétablis. La méta-recension, selon la perspective de cet auteur, réfère « explicitement à l'analyse quantitative de données provenant d'un corpus de résultats de recherche » (Couturier & Dumas-Laverdière, 2005). Pour notre part, la recension systématique des écrits réfère plutôt à une analyse qualitative des données provenant exclusivement de deux banques de données spécifiques, mais à partir d'un corpus de textes complets, au regard de critères de sélection prédéterminés. Nous ne nous sommes donc pas tant préoccupée des résultats de recherche, dans la perspective classique d'augmenter la puissance statistique des échantillons à l'étude, que de la façon dont les auteurs traitaient les concepts qui nous intéressaient.

Nous nous sommes aussi inspirée de Cooper (1998) qui propose un processus méthodologique en cinq étapes:

1) La formulation du problème : elle consiste pour le chercheur à identifier a priori les dimensions à explorer lors de la recension systématique des écrits. Après une lecture approfondie sur un sujet donné, le chercheur choisit les dimensions à explorer pour en faire une synthèse, tout en demeurant ouvert à l'émergence de nouvelles données (Cooper, 1998). C'est ce qui a été fait dans le cadre de ce mémoire où nous avons lu sur le travail social, le travailleur social, le changement et l'innovation et avons fait une synthèse de ces lectures que nous retrouvons dans les parties « problématisation » et « cadre théorique » présentées supra.

2) La collecte de données : la recension systématique des écrits vise à recueillir les données de recherches qualifiées de primaires par Cooper (1998). Ces données sont une traduction des résultats obtenus à partir des questionnements et observations. Autant il importe pour les chercheurs d'études primaires de préciser la population à l'étude, autant il importe pour la recherche s'appuyant sur la recension systématique des écrits de spécifier les critères de sélection et d'inclusion des documents à l'étude.

Pour notre part, notre corpus était composé de textes recensés systématiquement à partir de deux banques de données soit, « Social Work Abstracts » et « Érudit ». À partir de la banque de données « Social Work Abstracts » et d'un mode de recherche de type « booléen », c'est-à-dire que tous types de documents sont

considérés dans la recherche, nous avons obtenu 70 résultats, qui ont tous été considérés pour l'analyse (sauf deux qui n'ont pu être répertoriés parce que plus disponibles). Les critères temporels visés étaient de 1965 à 2010 et ce, pour considérer les écrits qui ont pu être perdus de vue avec le temps (Cooper, 1998) et prendre en considération l'évolution des pratiques et des valeurs rattachées au travail social et à l'innovation durant ces années. Les mots clés choisis pour circonscrire la recherche ont été *innovation* et *social worker*. Pourquoi ne pas avoir choisi *innovation* et *social work* ? Principalement pour circonscrire l'étude au niveau du professionnel en travail social. Nous y avons vu une pertinence principalement basée sur le deuxième objectif, qui est de connaître à travers les écrits scientifiques les postures possibles du travailleur social en contexte d'innovation⁵.

Sur la banque de données « Érudit », en considérant tous les champs, les articles, le fonds Érudit, les publications entre 1965 à 2010, le classement par pertinence et les mots clés *innovation* et *travailleur social*, nous avons obtenu 260 résultats⁶. Nous avons aussi exploré cette même banque de données avec les mots clés *innovation* et *travailleurs sociaux* et les mêmes autres conditions de sélection qui viennent d'être mentionnées et nous avons obtenu 31 résultats.

⁵ Sur cette même banque de données, nous avons obtenu 274 résultats avec les mots clés *innovation* et *social work* et les mêmes conditions. Nous avons effectué d'autres recherches sur cette même banque de données avec les mots clés *change* et *social work* et avons obtenu 3558 résultats contre 1156 résultats avec les mots clés *change* et *social worker* et toujours les conditions mentionnées plus haut.

⁶ Contre 1560 résultats avec les mots clés *changement* et *travailleur social* et les mêmes conditions. Comme quoi le changement semble davantage documenté dans les écrits scientifiques que l'innovation, ce qui renforce la pertinence scientifique d'approfondir les connaissances au sujet de l'innovation.

Pour notre corpus, nous avons donc considéré les 10 premiers textes⁷ classés selon leur pertinence parmi les 260 répertoriés sous la sélection *innovation et travailleur social* de la banque de données « Érudit » et, les 70 textes résultant de la banque de données « Social Work Abstracts ». Ce choix ciblé nous a permis d'atteindre notre intention de systématisation sans toutefois réaliser un travail de trop grande ampleur. Notre corpus est donc composé de 80 documents⁸.

3) L'évaluation des données : cette étape est pour l'essentiel comparable aux différentes méthodes de recherche en science sociale. Il s'agit d'examiner le corpus à partir des dimensions pré-établies tout en demeurant ouvert à l'émergence de nouvelles dimensions. Cinq éléments la distinguent toutefois des autres méthodologies de recherche, et ce, en termes de validité:

- a. Le chercheur doit expliciter ses critères d'inclusion et d'exclusion d'éléments dans la construction de son corpus, ce qui a été fait.
- b. Les catégories et dimensions utilisées pour l'analyse des données doivent être explicitement exposées, ce qui se retrouve dans notre cadre d'analyse présenté supra. Il est de plus essentiel de décrire en détail chacune des conceptions ayant mené aux résultats, de même que l'ensemble des démarches ayant servi l'analyse, ce qui se retrouve plus bas.

⁷ Notez qu'un seul texte parmi les 10 textes répertoriés n'a pu être considéré pour notre analyse puisque la pertinence ne s'y retrouvait pas. C'est d'ailleurs pour cette raison que nous avons limité à 10 textes en français notre sélection provenant de la banque de données « Érudit ».

⁸ Corpus initial de 80 textes, 70 textes provenant de « SWA » et 10 textes de « Érudit », dont 2 textes en moins de la banque de données « SWA » qui n'ont pu être disponibles et 1 texte en moins de « Érudit » jugé non pertinent pour cette analyse.

- c. Le chercheur doit rapporter explicitement les conventions utilisées dans le cas où un élément du corpus est jugé inadéquat ou incomplet à servir l'analyse, ce qui est rapporté plus haut.
- d. Lorsque possible, plus d'un codeur devrait examiner chacun des éléments du corpus, et autant les accords que les désaccords interjuges devraient être rapportés. Cela n'a pu être possible dans le cadre de ce mémoire, ce qui en fait une limite.
- e. L'ensemble des décisions se rapportant à l'analyse devrait être basé à la fois sur des considérations statistiques et sur le problème à l'étude. En ce sens, l'approche priorisée par le chercheur devrait clairement être décrite et justifiée. Pour notre part, les considérations statistiques n'ont pas été prises en compte dans l'évaluation de nos données, puisque nous n'avons pas choisi cette méthode. Nous avons plutôt choisi de baser notre analyse sur des considérations qualitatives, pour ainsi préserver une cohérence entre cette étape et notre démarche d'analyse privilégiée ici.

La quatrième étape du processus méthodologique proposée par Cooper (1998) est l'analyse des données. Que l'analyse soit quantitative ou qualitative, le chercheur doit ordonner ses données, les catégoriser et en faire un résumé. Le but de l'analyse des données est d'abstraire de nouvelles données permettant une interprétation valide. Des méthodes d'analyse quantitative sont ici fortement recommandées par l'auteur, mais comme mentionné plus haut, nous n'avons pas favorisé le quantitatif dans nos démarches méthodologiques, si ce n'est que

d'effectuer un simple descriptif du corpus. Nous nous sommes plutôt efforcée de rapporter le plus fidèlement possible la façon dont les auteurs traitent les concepts et les dimensions à l'étude. Les démarches entourant cette étape sont par ailleurs explicitées plus en détail sous la rubrique « Analyse de contenu ».

La cinquième et dernière étape du processus méthodologique de Cooper (1998) est l'interprétation et la présentation de la recherche. Cette étape est primordiale pour une recension systématique des écrits. La rigueur et la façon dont les démarches et les résultats sont présentés joueront sur la validité et la longévité de la recherche. Par exemple, l'omission de présenter tous les détails relatifs à la manière dont la recherche a été menée est une menace potentielle pour sa validité. La même chose en ce qui concerne l'omission de produire une preuve à propos d'un élément rapporté et discuté. Ce qui paraît évident pour un chercheur ne l'est pas nécessairement pour un autre, d'où l'importance de justifier et d'explicitier les démarches et les résultats. Nous avons tenté de respecter ce critère tout au long de ce mémoire.

En somme, cette méthodologie nous a permis de cerner et de porter un regard critique sur ce qui a été publié et répertorié sur « Social Work Abstract » et « Érudit » au sujet de l'innovation et du travailleur social. Le chapitre suivant présente les démarches ayant servi l'analyse de contenu du matériel issu de cette méthodologie.

3.2 L'analyse de contenu

Nous venons de présenter le processus méthodologique ayant servi de guide à notre recension systématique des écrits. Attardons-nous maintenant à expliciter toutes les démarches ayant servi l'analyse de contenu, se voulant inductives, de notre corpus (n = 77 documents).

Pour Bardin, l'analyse de contenu est

un ensemble de techniques d'analyse des communications visant, par des procédures systématiques et objectives de description du contenu des énoncés, à obtenir des indicateurs (quantitatifs ou non) permettant l'inférence de connaissances relatives aux conditions de production/réception (variables inférées) de ces énoncés. (1977, p. 43)

À travers l'analyse du corpus, nous avons fait un effort d'interprétation en trois phases chronologiques: 1) la pré-analyse, 2) l'exploitation du matériel et le traitement des résultats, 3) l'inférence et l'interprétation (Wanlin, 2007 inspiré de Bardin).

La phase de pré-analyse

Pour cette étape, nous avons, par déduction, systématisé nos idées de départ pour aboutir au cadre théorique présenté supra. Une recension des écrits sur l'innovation et le travail social nous a par ailleurs permis de formuler trois questions de recherche et leurs objectifs⁹ et de s'y référer pour élaborer une grille de lecture (figure 14).

⁹ 1) Comment l'innovation est-elle abordée dans les écrits scientifiques du travail social? Selon quelles perspectives théoriques?
Objectifs : - Documenter la façon dont les écrits scientifiques du travail social traitent l'innovation.
- Découvrir à travers les écrits scientifiques du travail social les différentes perspectives adoptées par les auteurs par rapport à l'innovation

Figure 14 – Grille de lecture

No. Article	
Référence complète	
Source (banque de données)	
Mots clés	
Type d'écrit 4) Recherche 5) Théorique 6) Exposition d'une intervention	
Secteur et clientèle visée	
Résumé	
Résultats et Discussion	
Méthodologie	
Type de recherche	
Méthode de collecte de données	
Méthode d'analyse	
En référence au cadre théorique	
Comment est abordée l'innovation (Selon quelle perspective)	
La posture du travailleur social (Du point de vue de l'auteur)	
Conceptions	
Changement social	
Innovation	
Commentaires	

-
- 2) Du point de vue de ces écrits scientifiques, quelles postures (philique ou phobique) prennent les travailleurs sociaux en contexte d'innovation?
Objectifs : Connaître à travers les écrits dédiés au travail social les postures possibles des travailleurs sociaux face à l'innovation
 - 3) Quelle différence conceptuelle les écrits scientifiques du travail social font-ils entre le changement social et l'innovation?
Objectif : Identifier les différences conceptuelles que font les auteurs entre le changement social et l'innovation

Avant de mettre en application la deuxième et troisième phase de l'analyse de contenu, nous avons tenu à prétester notre grille de lecture. Nous avons donc sélectionné cinq textes au hasard parmi notre corpus et les avons soumis à cette grille de lecture, et ce, dans le but de nous assurer que les éléments et les données utiles à l'analyse soient les mieux cernés, repérés et répertoriés possible. Rien de majeur n'a été modifié sur cette grille, à part quelques spécifications ajoutées pour mieux orienter la deuxième phase de l'analyse.

L'exploitation du matériel et le traitement des résultats

Notre analyse de contenu s'est poursuivie avec l'exploitation du matériel et le traitement des données. Nous avons appliqué au corpus une opération de codage en fonction de la grille de lecture présentée à la figure 14. Cette grille nous a non seulement servi à décrire les textes, mais aussi à construire notre grille d'analyse (figure 15) utile à classer les extraits de textes selon les dimensions et sous-dimensions présentes à notre cadre théorique. Elle a aussi été utile pour faire ressortir d'autres perspectives, postures ou concepts présents dans notre corpus et en lien avec nos objectifs.

Il s'agissait dès lors de rassembler et de classer les éléments du corpus ayant des caractères communs sous un titre générique (Bardin, 1997), et ce, en remplissant la grille d'analyse selon l'unité d'enregistrement retenue, c'est-à-dire selon le « segment déterminé de contenu que le chercheur a décidé de retenir [à l'aide de la grille de lecture]

pour le faire entrer dans la grille d'analyse (Robert & Bouillaguet, 1997, p. 30 » (Wanlin, 2007, p. 250).

Figure 15 – Grille d'analyse

Dimensions	Extraits de texte, résumés ou commentaires	No. Article
Comment est abordée l'innovation dans les écrits		
Perspective d'attributs		
<ul style="list-style-type: none"> • Attributs liés à l'innovation et son détenteur 		
<ul style="list-style-type: none"> • Attributs liés aux individus 		
<ul style="list-style-type: none"> • Attributs liés au contexte organisationnel 		
<ul style="list-style-type: none"> • Attributs liés à l'environnement 		
Émergence nouvelles connaissances		
Commentaires et Interprétation		
Perspective de diffusion		
<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance 		
<ul style="list-style-type: none"> • Persuasion 		
<ul style="list-style-type: none"> • Décision 		
<ul style="list-style-type: none"> • Implication 		
<ul style="list-style-type: none"> • Confirmation 		
Émergence nouvelles connaissances		
Commentaires et Interprétation		
Perspective de la traduction		
<ul style="list-style-type: none"> • Problématisation 		
<ul style="list-style-type: none"> • Intéressement 		
<ul style="list-style-type: none"> • Enrôlement 		
<ul style="list-style-type: none"> • Mobilisation 		

• Controverse		
Émergence nouvelles connaissances		
Commentaires et Interprétation		
Perspective sociale		
• Forces sociales		
• Participation/Mobilisation/Mise en relation		
• Apprentissage collectif/Innov. sociale/Changement social		
Émergence nouvelles connaissances		
Commentaires et Interprétation		
La posture du travailleur social		
Posture philique :		
• Phase de l'optimisme non éclairé		
• Phase du pessimisme		
• Phase de l'espoir		
• Phase de l'optimisme éclairé		
Émergence nouvelles connaissances		
Commentaires et Interprétation		
Posture phobique :		
• Choc		
• Dénégation		
• Angoisse		
• Négociation		
• Dépression		
• Résignation		
• Acceptation		
Émergence nouvelles connaissances		
Nature des résistances		

Commentaires et Interprétation		
Différences conceptuelles		
Changement social		
<ul style="list-style-type: none"> • TS = agent de changement 		
<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement 		
<ul style="list-style-type: none"> • Modification de comportements 		
<ul style="list-style-type: none"> • Transformation de liens sociaux 		
<ul style="list-style-type: none"> • Modification des conditions sociales 		
Émergence nouvelles connaissances		
Commentaires et Interprétation		
Innovation		
TS = sollicité et impliqué malgré lui		
Prescription des directions		
Processus d'implantation d'une innovation		
1) Identification des besoins		
2) Proposition		
3) Décision		
4) Application		
Émergence nouvelles connaissances		
Commentaires et Interprétation		

Le traitement, l'interprétation et l'inférence

La troisième phase de l'analyse de contenu concerne le traitement, l'interprétation et l'inférence.

Les données recueillies à l'intérieur des grilles de lecture et des grilles d'analyse ont été traitées de façon à ce qu'elles soient significatives et valides par rapport à notre objet de recherche. Il y avait par ailleurs place pour émergence de nouvelles connaissances à travers ces grilles, et ce, par respect au propre de l'analyse qualitative inductive. La recherche qualitative favorise en effet

une construction souple et progressive de l'objet d'étude. Elle s'ajuste aux caractéristiques et à la complexité des phénomènes humains et sociaux. Elle met en valeur la subjectivité des chercheurs et des sujets. [] Elle valorise l'exploration et l'élaboration d'une connaissance holistique de la réalité. (Anadon et Guillemette, 2007, p. 26)

Par ailleurs, dans l'optique de faciliter la compilation des données, nous avons conçu huit grilles de compilation (annexe 2) qui prennent en considération chacune des dimensions explorées à travers les grilles d'analyse. Les données recueillies à l'aide de ces grilles (une grille d'analyse pour chacun des 77 textes du corpus) ont ainsi été transposées sur ces huit grilles de compilation. Ces grilles de compilation ont servi à classer les données par grandes dimensions et sous-dimensions présentes au cadre théorique, et ce, en préservant toujours un espace pour les nouvelles connaissances. Elles ont ainsi été utiles à la compilation des données en vue de préparer le matériel à la prochaine étape qui est l'interprétation des résultats.

Nous avons interprété les résultats émergents en prenant appui sur les données mises à jour par les grilles de compilation, et ce, dans le but de « fonder une lecture à la fois originale et objective du corpus étudié (Robert et Bouillaguet, 1997, p. 31 » (Wanlin, 2007, p. 251). Pour chacune des huit dimensions à l'étude, nous avons fait, dans un premier temps, une analyse de ce que les écrits avaient à nous livrer à ce sujet et, dans un

deuxième temps, nous avons poussé plus loin notre analyse en soumettant nos résultats par catégorie d'analyse à une analyse transversale au regard de nos trois objectifs de recherche.

L'inférence aspire à interpréter les résultats avec méthode, c'est-à-dire en y accomplissant

une opération logique par laquelle on tire d'une ou de plusieurs propositions (en l'occurrence les données établies au terme de l'application des grilles d'analyse) une ou des conséquences qui en résultent nécessairement. Il s'agit donc de justifier la validité de ce qu'on avance à propos de l'objet étudié en exposant les raisons de la preuve (Robert & Bouillaguet, 1997, p. 32 dans Wanlin, 2007, p. 251).

Cette dernière étape de l'analyse de contenu se retrouve au cœur de la conclusion présentée à la toute fin de ce présent mémoire. Nos résultats y sont interprétés en prenant appui principalement sur notre cadre théorique, tout en laissant de l'espace pour l'émergence de nouvelles connaissances et l'exposition des limites entourant nos choix méthodologiques.

4.0 Résultats

Dans ce chapitre, nous rapportons une interprétation des résultats obtenus à partir d'une analyse transversale effectuée sur les données classifiées sur chacune des huit grilles de compilation. Cette analyse s'est faite en considérant à la fois nos trois objectifs de recherche et les huit dimensions et sous-dimensions à l'étude. Elle visait à mettre en rapport chacune des dimensions à l'étude avec chacun de nos objectifs de recherche, et ce, dans le but d'augmenter la validité de notre recherche.

Nous présentons les résultats en fonction de chacune des dimensions à l'étude et, pour chacune de ces dimensions, nous avons classifié notre interprétation des résultats en fonction de nos trois objectifs de recherche. Nous présentons en plus un tableau pour chacune des dimensions à l'étude qui nous indique les noms et le nombre d'auteurs ayant servi à documenter chacune des dimensions.

Perspectives théoriques de l'innovation

4.1 Résultats au regard de la perspective d'attributs

Les résultats concernant la perspective d'attributs proviennent de textes, c'est-à-dire d'une traduction des auteurs. L'analyse s'est basée sur les caractéristiques, facilitateurs, obstacles ou éléments ayant une influence quelconque sur l'innovation et son détenteur, sur l'organisation et les individus, sur l'organisation et son contexte, ou encore sur l'environnement dans lequel s'implante l'innovation.

Nous avons aussi voulu nous ouvrir à ce que les écrits ont à nous livrer au regard de nos deux autres objectifs de recherche, soit la posture des travailleurs sociaux face à l'innovation et les différences conceptuelles que font les auteurs entre l'innovation et le changement social. Pour chacune des dimensions explorées à travers la grille d'analyse de la perspective d'attributs, c'est-à-dire pour les attributs liés à l'innovation et son détenteur, ceux liés à l'organisation et aux individus, ceux liés au contexte organisationnel et ceux liés à l'environnement, nous avons donc effectué une analyse transversale en considérant nos trois objectifs de recherche.

Nous nous sommes de plus intéressée aux éléments jugés pertinents pour cette dimension, mais qui n'étaient pas considérés par notre cadre d'analyse pré-établi. Ces éléments sont rapportés ici en termes de nouvelles connaissances, au sens de résultats émergents.

4.1.1 Portrait des textes analysés

Présentons d'abord un portrait général des résultats recueillis à travers notre recension systématique des écrits pour la perspective d'attributs. Cinq textes sur soixante-dix du corpus SWA ont adopté une perspective d'attributs par rapport à l'innovation et quatre textes sur dix du corpus Érudit ont aussi abordé cette dimension. Rappelons que deux textes du corpus SWA n'étaient pas disponibles et un texte du corpus Érudit a été rejeté parce que jugé non pertinent pour notre recherche.

De ce corpus de soixante-dix-sept textes, quatre textes ont fait mention d'attributs liés à l'innovation et son détenteur; cinq d'attributs liés à l'organisation et aux individus; cinq

d'attributs liés au contexte organisationnel; trois d'attributs liés à l'environnement. Deux textes nous ont fourni de nouvelles connaissances en lien avec une perspective d'attributs. Pour l'analyse transversale de cette dimension au regard des trois objectifs de recherche, neuf textes ont servi à documenter le premier objectif, un texte le deuxième et trois le troisième objectif¹⁰.

Le tableau 1 fait état de ce portrait et rend disponible le nom des auteurs ayant adopté à la fois une perspective d'attributs face à l'innovation et contribué à documenter nos trois objectifs de recherche.

Tableau 1 – Portrait du corpus au regard de la perspective d'attributs

Perspective d'attributs	Objectif #1	Objectif #2	Objectifs #3	Nombre de textes
Attributs liés à l'innovation et son détenteur	Bronson et coll., 1988; Besson et coll., 1990; S.A., 1967	Besson et coll., 1990	Bronson et coll., 1988; Treger, 1980	4
Attributs liés à l'organisation et aux individus	Bronson et coll., 1988; Brown, 1981; Treger, 1980; Lavoie, 2009		Néron, 1967	5
Attributs liés au contexte organisationnel	Bronson et coll., 1988; Jansson et Simmons, 1985; Treger, 1980; Néron, 1967; Besson et coll., 1990			5

¹⁰ 1) Documenter comment les écrits scientifiques du travail social traitent l'innovation.
 Découvrir à travers les écrits scientifiques du travail social les différentes perspectives adoptées par les auteurs par rapport à l'innovation
 2) Connaître à travers les écrits scientifiques dédiés au travail social les différentes postures possibles des travailleurs sociaux face à l'innovation
 3) Identifier les différences conceptuelles que font les auteurs en travail social entre l'innovation et le changement social

Attributs liés à l'environnement	Bronson et coll., 1988; Treger, 1980; Néron, 1967		Treger, 1980	3
Émergence nouvelles connaissances	Jansson et Simmons, 1985; Spencer, 1973; Besson et coll., 1990			3
Nombre de textes	9	1	3	5 SWA 4 Érudit

4.1.2 Résultats relatifs à l'objectif #1

Attributs liés à l'innovation et son détenteur

Les résultats obtenus par notre analyse au sujet des attributs liés à l'innovation et son détenteur ont été codés et classifiés en fonction des caractéristiques, facilitateurs, obstacles ou d'éléments ayant une influence quelconque sur le degré d'amélioration que l'innovation procure à une situation donnée ou un individu (avantage relatif); le niveau de cohérence entre l'innovation et son contexte (compatibilité); le degré de difficulté à comprendre l'innovation (complexité); la possibilité d'expérimentation; l'observabilité, l'adaptabilité; le niveau de radicalité; la multifonctionnalité; la légitimité et les caractéristiques du détenteur de l'innovation¹¹ (Landry et coll., 2007).

Le texte de Bronson et coll. sur l'implantation d'une innovation permet de faire un lien entre les caractéristiques de l'utilisateur et l'innovation en soi, comme quoi l'harmonisation de ces deux éléments favorise l'implantation d'une innovation. La

¹¹ Nous tenons ici à préciser qu'à travers nos démarches d'analyse nous avons fait une nuance entre les résultats codés et classés selon la perspective d'attributs et ceux codés et classés selon la posture du travailleur social face à l'innovation où, pour cette dernière dimension, l'aspect émotionnel a davantage influencé le traitement des résultats.

recherche de congruence entre les objectifs à atteindre et les principes prônés à travers l'innovation est un aspect à considérer dans l'implantation d'une innovation:

The adequacy or quality of the technology is another important characteristic for successful implementation » (p. 289). [...] As important aspect of implementation is the fit between user characteristics and the characteristics of the technology. [...] Another aspect of the fit between user and technology is that it focuses attention on the congruity of goals and philosophies. (Bronson et coll., 1988, p. 293)

La perspective de Brown (dans Besson et coll., 1990), face à l'intervention de groupe en travail social (qui est ici l'innovation), permet d'y attribuer un avantage relatif puisque cette approche conduit au changement et permet l'émergence de nouvelles solutions ou de nouveaux paradigmes (Heap dans Besson et coll., 1990). Heap, cité par Besson, lance un défi au service social pour

examiner la place des groupes humains dans la réalité contemporaine de nos sociétés respectives, quelquefois très différentes, et trouver réponse à nos questions politiques, technologiques et morales de façon à prendre en compte des paradigmes de groupe qui peuvent être différents et nouveaux (1990, p. 150)

Un autre texte, abordant cette fois-ci l'adaptation de la main-d'œuvre aux changements, nous fournit une perspective d'attributs mettant l'accent sur le niveau de radicalité, comme quoi la communication « des renseignements au sujet des changements prévus et de leurs implications pour les travailleurs » (S.A., 1967, p. 291) permet aux acteurs de prendre le temps de modifier leurs comportements en fonction de l'innovation qui s'implante. La communication aide ainsi l'individu à adopter l'innovation et à s'y adapter, puisqu'au point de départ, il est reconnu comme étant immuable par certains auteurs, dont Bronson et coll.:

Unlike a technology or a process [a innovation] that can be altered, users are static, in the sense that they cannot be changed to fit the needs of implementation. (1988, p. 288)

Attributs liés à l'organisation et aux individus

Les attributs liés à l'organisation et aux individus concernent principalement les qualités personnelles des individus et leur leadership en contexte d'innovation au sein de leur organisation (Landry et coll., 2007). Certains auteurs se sont attardés à énumérer certaines caractéristiques personnelles des individus ayant une influence positive sur l'implantation d'une innovation. Ces caractéristiques sont, selon Bronson et coll. (1988), « such a age, cognitive style, and status, [...] opinion leaders, [...] high-status individuals, [...] openness to change and attitudes foward all technology » (p. 293). En revanche, selon Brown (1981), « no relationships were found between attitudes toward change and age, sex race, and education » (p. 1). La participation et l'engagement des individus sont par ailleurs des ingrédients essentiels à l'implantation d'une innovation nous dit Treger (1980).

Lavoie (2009) partage cette perspective d'attributs en énonçant, entre autres, que les compétences que possède un individu sont au cœur de l'innovation. Innover comporte une part de génération de nouvelles idées où celle-ci « est assise sur des compétences en créativité et capacité à concrétiser ces idées, sur la curiosité, la capacité à prendre des risques et d'entreprendre de nouvelles avenues de recherche » (p. 648).

Attributs liés au contexte organisationnel

Un individu placé au cœur de l'innovation ne ressent pas moins de résistance face aux changements provoqués par l'innovation que des acteurs plus périphériques. Mais ces résistances peuvent être évitées ou réduites, et ce, par des mesures d'assistance technique et financière, par une participation aux changements (en étant, soit porte-parole ou impliqué dans les décisions) et par une formation adéquate et en lien avec les changements attendus, ce qui prépare les acteurs (Néron, 1967). Néron estime que pour favoriser le changement, « il faut faire appel à la possibilité d'un choix, donc à la décision individuelle » (1967, p. 34).

Les auteurs qui adoptent une perspective d'attributs liés au contexte organisationnel disent aussi que le support organisationnel favorise l'adoption de l'innovation; il est donc essentiel à son implantation (Bronson et coll., 1988). Les directions d'établissements ont donc un rôle important à jouer en ce sens, non seulement pour aider à identifier les facteurs contextuels favorables à l'innovation, mais aussi pour faire connaître leur intérêt et leur capacité à s'investir dans les projets innovateurs (Jansson et Simmons, 1985). Les « têtes dirigeantes » peuvent influencer l'innovation et servir de guide, puisque selon Treger, elles connaissent bien leurs structures et leurs politiques internes :

follow the guidance of the agency head. They usually know their community and political system as well as the process of introducing new people and programs into existing structures. (1980, p. 4)

L'implantation d'une innovation peut être facilitée si « la pensée et l'action sont regroupées, et les compétences de décision et la responsabilité » assumées par les

personnes les plus près du milieu concerné par l'innovation (Besson et coll.). Les auteurs poursuivent :

il faut retirer au pouvoir celui de définir l'action à l'avance et de façon globalisante. Il faut exiger de lui qu'il exerce comme un art, non comme une science exacte. (1990, p. 142)

Attributs liés à l'environnement

La perspective d'attributs liés à l'environnement propose deux points de vue, d'abord le premier orienté vers le contexte immédiat, et le second vers le contexte sectoriel. Le contexte immédiat réfère aux relations entre individus, ou organisations, à travers le transfert d'information et de connaissances. Le contexte sectoriel réfère aux caractéristiques du secteur et au climat de compétition (Landry et coll., 2007).

Nous considérons que Bronson et coll. adoptent une perspective d'attributs liés à l'environnement quand ils font un rapprochement entre la communication et la capacité d'adoption de l'innovation des acteurs (l'innovation étant dans ce texte l'implantation d'un nouveau système d'évaluation de cas unique) :

Personnal communication is effective [and] practitioners are far more likely to try a new method if a colleague they respect recommends it. An agency whose staff is positively oriented toward the technology and toward research is more likely to adopt it. (1988, p. 295)

Treger partage cette perspective et ajoute qu'une innovation doit prendre en considération certains aspects pour une implantation dans un environnement impliquant plusieurs acteurs de différents secteurs d'activités, donc en contexte de partenariat :

The goals and objectives of the program and their priorities should serve as a guide to the nature and degree of community involvement at various points in

time (p. 5). [...] The social program developer must have workable relationships and become a partner in community development. The must become invested in the life and concerns of the community (1980, p. 6)

Néron (1967) propose néanmoins de mettre en place des politiques internes au sein des organisations pour protéger autant les employés, les décideurs et leurs relations dans l'implantation d'une innovation menant aux changements.

Nouvelles connaissances

Selon notre analyse, trois textes rapportent des connaissances ne cadrant pas dans notre cadre d'analyse initial prévu pour la perspective d'attributs. Ainsi, Janson et Simmons (1985) ciblent un niveau intermédiaire entre l'individu et l'organisation, soit les groupes d'acteurs, dont les travailleurs sociaux. Les auteurs formulent des recommandations dédiées aux départements de service social en milieu hospitalier, et ce, pour les convaincre de prendre la place qui leur revient en contexte d'innovation. Voici un aperçu de ces recommandations:

- identifier les opportunités organisationnelles (facteurs contextuels, ouverture à l'innovation, capacités et intérêts de l'administration centrale);
- se mettre en harmonie avec les décideurs quant aux programmes à favoriser;
- harmoniser la façon de communiquer sa mission, ses objectifs et ses besoins;
- développer des stratégies en tenant compte de l'importance croissante de l'administration centrale de l'hôpital;
- faire la promotion de leur département en termes de développement.

Pour Spencer (1973), le support aux travailleurs sociaux favorise la capacité de décision, de communication et d'innovation. L'auteur juge et rapporte que le fait de leur fournir plus de support, via la consultation individuelle ou de groupe, permet de mieux évoluer dans l'environnement de travail et favorise l'innovation. Par ailleurs, un seul texte aborde l'innovation sous l'angle dont Besson et coll. (1990) le font, soit celui de favoriser un lieu pour la création, l'invention et la mobilisation. Cette capacité créatrice se trouve de leur point de vue dans un environnement qui permet l'innovation, en amenant les travailleurs sociaux à quelque chose de différent, mais de non planifié au point de départ.

En somme, les auteurs abordent l'innovation selon une perspective d'attributs lorsqu'ils mettent l'accent sur la pertinence d'harmoniser les caractéristiques de l'utilisateur avec celles de l'innovation, quand on lit qu'il importe de chercher une congruence entre les objectifs à atteindre à travers l'innovation et les philosophies que celle-ci prône, quand certaines approches sont proposées pour favoriser le changement et l'innovation, quand certaines conditions sont présentes telles, une bonne communication, des objectifs clairs et des relations de travail harmonieuses (ce qui favorise l'adaptation des acteurs aux changements provoqués par l'innovation), quand on retrouve une série de caractéristiques propres à l'individu, qu'on parle de ses compétences et aborde son engagement face à l'innovation, quand les résistances aux innovations sont abordées sous l'angle de l'assistance technique et financière ou encore sous l'angle de support nécessaire aux travailleurs sociaux pour favoriser l'innovation, quand on considère qu'il importe de mettre en place des politiques internes protégeant autant les acteurs impliqués dans l'innovation que ses initiateurs et décideurs, et finalement, quand des recommandations

sont faites aux départements de service social pour qu'ils initient et soutiennent les projets innovateurs au sein de leur organisation.

4.1.3 Résultats relatifs à l'objectif #2

Des soixante-dix-sept textes à l'étude, un seul texte a servi à documenter à la fois notre deuxième objectif de recherche (en lien avec les postures possibles du travailleur social en contexte d'innovation) et la perspective d'attributs qu'adoptent les auteurs par rapport à l'innovation.

C'est en faisant référence aux attributs liés à l'innovation et son détenteur¹² que Besson (1990) souhaitent que les travailleurs sociaux puissent être « des hommes et des femmes de sciences expérimentales capables d'accepter l'incertitude [et] l'imprévisibilité de l'existence [pour pouvoir] inventer, grâce à la vie de groupe, quelque chose de différent » (p. 140). Ce texte invite les travailleurs sociaux à adopter une posture d'ouverture envers les approches qui promeuvent l'innovation. Cette posture d'ouverture se traduit par un confort avec l'incertitude et l'imprévisibilité.

4.1.4 Résultats relatifs à l'objectif #3

Des soixante-dix-sept textes à l'étude, trois textes ont servi à documenter à la fois notre troisième objectif de recherche et la perspective d'attributs qu'adoptent les auteurs par rapport à l'innovation. De ceux-ci, deux textes abordent les attributs liés à l'innovation et son détenteur, un seul aborde les attributs liés à l'organisation et aux individus; et un dernier aborde les attributs liés à l'environnement.

¹² Première des sept étapes du processus de résistance au changement proposé par Alain (1996)

Attributs liés à l'innovation et son détenteur

Pour Treger (1980), une innovation introduite dans un milieu communautaire doit d'abord être présentée aux décideurs pour qu'ils y voient un avantage relatif et acceptent de s'y investir et de l'adopter :

If you want to start a program in a community agency, you must first talk with the head of the agency in which your program will be lodged and « sell » him on your idea. (1980, p. 3)

Selon Bronson et coll. (1988), il y a un lien à faire entre la participation des utilisateurs de l'innovation et la qualité de l'implantation de l'innovation :

Almost every author in this area stresses that a key aspect of design that affects implementation is user participation in the process of design and development. (1988, p. 288)

Les auteurs y voient donc un avantage à introduire les travailleurs sociaux dans l'implantation d'une innovation qui les concerne, comparativement à leur imposer l'innovation sans les consulter. Selon la perspective de ces deux auteurs, il y a donc avantage à partager l'implantation d'une innovation entre décideurs et utilisateurs; les décideurs pour qu'ils y voient un avantage à investir et les utilisateurs un avantage à s'y investir.

Pour cette dimension à l'étude, aucun texte du corpus ne fait de rapprochement avec le changement social contrairement à ce qui vient d'être nommé par rapport à l'innovation, ce qui nous aurait permis d'identifier des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social.

Attributs liés à l'organisation et aux individus

Néron (1967) aborde les changements provoqués par l'implantation d'une innovation en énumérant une série de conditions à respecter pour faciliter l'appropriation de l'innovation par le travailleur. Nous en rapportons quelques-unes :

- la connaissance des faits avant de choisir (nature, causes, conséquences et avantages du changement provoqué par l'innovation sont connus d'avance
- la liberté de choisir
- la perception d'avantages
- le contexte autoritaire est à éviter
- un climat de confiance et de sécurité

Cette perspective suggère que l'innovation soit principalement portée par l'organisation, mais en s'efforçant de laisser de l'espace aux travailleurs sociaux pour faciliter son implantation.

Pour cette dimension à l'étude, aucun texte du corpus ne fait de rapprochement avec le changement social contrairement à ce qui vient d'être nommé par rapport à l'innovation, ce qui nous aurait permis d'identifier des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social.

Attributs liés à l'environnement

Selon Treger (1980), les innovations, c'est-à-dire les nouveaux programmes, devraient s'appuyer sur les besoins réels tout en privilégiant une perspective systémique dans la compréhension de ces besoins.

Programs of social provision should be designed to fit the needs of the people being served (p. 6). [...] The development of a new program in a community can be understood from a systems perspective (1980, p. 7).

L'auteur est ici sensible aux caractéristiques propres de chacun des acteurs ou secteurs impliqués dans l'innovation, et ce, tout en étant préoccupé par la visée de l'innovation au plan social.

Pour cette dimension à l'étude, aucun texte du corpus ne fait de rapprochement avec le changement social contrairement à ce qui vient d'être nommé par rapport à l'innovation, ce qui nous aurait permis d'identifier des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social.

4.1.5 Conclusion pour la perspective d'attributs

Les éléments à retenir concernant l'analyse transversale de la perspective d'attributs pour l'innovation et notre premier objectif de recherche en lien avec la perspective des auteurs face à l'innovation sont les suivants : nous considérons que les auteurs abordent une perspective d'attributs face à l'innovation quand ils énumèrent une série de caractéristiques, de facilitateurs, de conditions ou recommandations utiles à servir l'implantation d'une innovation. Ces énumérations croisent autant la posture que devrait prendre le travailleur social en contexte d'innovation que les fondements sur lesquels devraient s'appuyer l'innovation pour favoriser son implantation dans un milieu. Voici un aperçu de ces énumérations :

- mettre l'accent sur la pertinence d'harmoniser les caractéristiques et les objectifs de l'utilisateur et celles de l'innovation;
- chercher une congruence entre les objectifs à atteindre à travers l'innovation et les philosophies prônées par celle-ci;

- adopter et s'ouvrir aux approches qui favorisent l'innovation et les changements;
- les caractéristiques, les compétences et l'engagement des individus vont influencer l'implantation d'une innovation;
- une assistance technique, financière et humaine peut aider à réduire les résistances des individus face à l'innovation;
- une communication saine, des objectifs clairs et des relations de travail harmonieuses favorisent l'implantation d'une innovation impliquant plusieurs acteurs ou secteurs;
- partager l'implantation d'une innovation entre décideurs, intervenants et utilisateurs;
- favoriser la connaissance des faits, la liberté de choix, les avantages perçus, le contexte égalitaire, le climat de confiance et la sécurité;
- mettre en place des politiques internes utiles à protéger autant les utilisateurs que les décideurs;
- les départements de service social devraient soutenir et initier les projets innovateurs au sein de leur organisation.

4.2 Résultats au regard de la perspective de la diffusion

La perspective de diffusion proposée par Rogers (2003) offre un processus décisionnel en cinq étapes soit la connaissance, la persuasion, la décision, l'implication et la confirmation.

Pour chacune des dimensions explorées à travers la grille d'analyse pour la perspective de diffusion, nous avons effectué une analyse transversale en considérant nos trois objectifs de recherche.

Nous nous sommes de plus intéressée aux éléments jugés pertinents pour cette dimension, mais qui n'étaient pas considérés a priori par notre cadre d'analyse.

4.2.1 Portrait des textes analysés

Quarante-trois textes du corpus SWA ont abordé au moins une des étapes du processus de décision selon la perspective diffusionniste. Un seul texte du corpus Érudit a servi à documenter cette dimension.

Quarante-deux textes ont abordé la première étape du processus décisionnel de Rogers (2003) (la connaissance), seize textes la deuxième étape (la persuasion), trois textes la troisième étape (la décision), trois textes la quatrième étape (l'implication) et deux textes la cinquième et dernière étape (la confirmation). Quatre textes nous ont fourni de nouvelles connaissances. L'analyse transversale de cette dimension au regard des trois objectifs de recherche a été réalisée et c'est vingt-huit textes qui ont servi à documenter le premier objectif, six le deuxième objectif et trente-six le troisième objectif.

Le tableau 2 fait état de ce portrait et rend disponible le nom des auteurs ayant adopté à la fois une perspective de la diffusion face à l'innovation et contribué à documenter nos trois objectifs de recherche.

Tableau 2 – Portrait du corpus au regard de la perspective de la diffusion

Perspective de diffusion de l'innovation	Objectif #1	Objectif #2	Objectifs #3	Nombre de textes
Connaissance	Cook et Sabah, 2009; Bride et Figley, 2007; Mowbray et coll., 2005; Crisp, 2004; Corner, Meier et Galinsky, 2004; Messinger, 2004; Hokenstad et Midgley, 2004; Franklin, 2002; Sherraden, Slosar et Sherraden, 2002; Scharlach et coll., 2000; Gumpert, 1999; Ojanuga, 1994; Mizrahi, 1993; Iglehart, 1990; Rees, 1988; Bronson et coll., 1988; Orcutt et Mills, 1982; Lyng, 1975; Abel, 1973; Shawby, 1972; Pins, 1971; Harper, 1970; Snelling, 1967; Winston, 1967; Richan, 1966; Burns, 1965; Hookey, 1976	Bride et Figley, 2007; Brown, 1981; Wax, 1971; Briar, 1968	Cook et Sabah, 2009; Hall et coll., 2008; Bride et Figley, 2007; Byrne, 2006; Mowbray et coll., 2005; Crisp, 2004; Corner, Meier et Galinsky, 2004; Messinger, 2004; Sherraden, Slosar et Sherraden, 2002; Scharlach et coll., 2000; Rosenberg et Weissman, 1995; Ojanuga, 1994; Mizrahi, 1993; Deborah, 1993; Moxley et Buzas, 1989; Kemler, 1985; Orcutt et Mills, 1982; Sills, 1981; Matus et Nuehring, 1979; Lyng, 1975; IASSW, 1975; Shawky, 1972; Harper, 1970; Coughlin et Ripple, 1970; Moscrop, 1968; Briar, 1968; McDermott, 1967; Snelling, 1967; Winston, 1967; Richan, 1966; Hookey, 1976	42
Persuasion	Cook et Sabah, 2009; Bride et Figley, 2007; Messinger, 2004; Franklin, 2002; Rees, 1988; Kemler, 1985; Lyng, 1975; Pins, 1971; Burn, 1965	Hookey, 1976	Sherraden et coll., 2002; Orcutt et Mills, 1982; Sills, 1981; McDermott, 1967; Winston, 1967; Brown, 1990 dans Besson et coll., 1990	16
Décision	Cook et Sabah, 2009; Pins, 1971	Aucun	Moxley et Buzas, 1989	3

Implication	Pins, 1971; Winston, 1967	Aucun	Moxley et Buzas, 1989; Pins, 1971;	3
Confirmation	Aucun	Aucun	Moxley et Buzas, 1989; Winston, 1967	2
Émergence nouvelles connaissances	Aucun	Gerbino, 1998	Gumpert, 1999; Iglehart, 1990; Bronson et coll., 1988	4
Nombre de textes	28	6	36	43 SWA 1 Érudit

4.2.2 Résultats relatifs à l'objectif #1

Voici ce que notre recension systématique des écrits nous traduit pour la perspective de diffusion adoptée par les auteurs face à l'innovation au regard de notre premier objectif de recherche.

L'étape de la connaissance

La connaissance est acquise lorsque l'individu est mis au courant de l'existence de l'innovation. Plusieurs textes de notre corpus s'attardent donc à informer le lecteur au sujet d'une innovation, ou encore à évoquer la pertinence d'innover en travail social, et ce, dans le but de faire circuler les connaissances entre les différents acteurs intéressés de près ou de loin par l'innovation. Nous avons choisi de diviser en trois catégories les résultats de cette sous-dimension soit : la nature des innovations présentées à travers les écrits, la pertinence d'innover ou d'être informé face à l'innovation, et les moyens de communication possibles pour partager l'information concernant l'innovation.

La nature des innovations présentées à travers les écrits du travail social :

Les innovations dont il est question dans les écrits concernent un très vaste domaine d'innovation, entre autres :

- un site internet exclusivement dédié aux travailleurs sociaux dans le but de faciliter le partage de connaissances (Cook et Sabah, 2009);
- des nouvelles approches telles le traitement et la prévention de la fatigue par compassion (Bride et Figley, 2007);
- le développement des compétences culturelles chez les étudiants en travail social (Messinger, 2004);
- une nouvelle occasion offerte aux travailleurs sociaux de prendre une place jusqu'ici inexistante dans le champ politique (Sherraden, Slosar et Sherrader, 2002);
- l'intégration d'une nouvelle formation en gérontologie dans les programmes d'études universitaires en service social, pour encourager les étudiants à s'intéresser à cette clientèle et leur permettre de se tailler une place significative dans le réseau de la santé et des services sociaux (Scharlach et coll., 2000);
- inspirés de Rogers (2003), les résultats d'une recherche sur la circulation de l'information dans les agences de service social (Gumpert, 1999);
- un programme de prévention de la FVV (fistule vésico vaginale) visant les jeunes filles au Nigéria pour lequel des résultats significatifs sont rapportés (Ojanuga, 1994);

- les politiques et programmes de financement qui régissent le processus de planification du congé des patients instauré dans 229 centres hospitaliers de la Californie (Iglehart, 1990).

Dans ces textes, la pertinence d'innover ou d'être informé se présente entre autres par :

- La recherche et la pratique, où un pont entre ces deux mondes peut être créé via une démarche méthodologique décrite par Corner, Meier et Galinsky (2004) en cherchant à solliciter la participation du travailleur social dans les projets de recherche;
- l'éveil à ce qui se produit ailleurs dans le monde en termes d'innovation dans le champ social. Selon Hokenstad et Midgley (2004), la mondialisation rend nécessaire la diffusion de l'innovation en partageant par exemple les connaissances et nouvelles approches avec les autres parties du monde;
- des nouvelles politiques sociales entourant les soins de santé aux États-Unis où le fait d'être informé permet aux travailleurs sociaux d'être mieux éclairés sur l'orientation que prennent ces innovations mises en place par les décideurs (Mizrahi, 1993);
- ce qui est présent et à faire par le service social autant dans le monde de la recherche qu'en politique (Rees, 1988), et Burns (1965) ajoute que l'innovation est quelque chose à mettre en place dans le secteur de la recherche en travail social;
- du partage d'information entre départements universitaires, au niveau entre autres d'un nouveau programme doctoral en service social (Orcutt et Mills, 1982);

- la nécessité de développer des outils utiles à évaluer les interventions et leur portée en travail social, et ce, dans le but de prouver aux décideurs qu'ils ont une place privilégiée, significative et complémentaire en santé (Lyng, 1975);
- l'importance de réagir face aux innovations technologiques qui supervisent de plus en plus le travail des intervenants sociaux, ou encore qui prennent leur place dans l'évaluation des besoins de la clientèle (Abels, 1973);
- l'importance de réfléchir sur ce qui est présentement en place en éducation par rapport au service social, et ce qui est à faire pour réagir aux nouveaux changements sociaux qui se font de plus en plus sentir et qui mettent de la pression sur le système éducatif en service social. Les auteurs cherchent à sensibiliser les milieux de pratique, d'éducation et les différents acteurs actifs en service social aux États-Unis face aux changements à venir et aux innovations à mettre en place pour répondre aux nouveaux besoins sociaux (Pins, 1971; Winston, 1967);
- la prise de décision et les possibilités d'adapter l'intégration des travailleurs sociaux dans d'autres milieux de vie que ceux de personnes âgées (Harper, 1970);
- ce qui est à faire pour améliorer les programmes de formation en service social. L'auteur fait un parallèle entre ce qui se fait aux États-Unis et en Angleterre dans le secteur de l'éducation en service social, et les problèmes sociaux qui émergent et qui nécessitent l'ajustement des pratiques en conséquence (Snelling, 1967);
- la pénurie de travailleurs sociaux. L'auteur fait allusion aux défis que doit relever la profession pour faire face aux critiques sociales entourant leur efficacité. Les travailleurs sociaux œuvrent sous pression entre le client, la charge de travail et la

division des dossiers entre collègues et autres professionnels. La possibilité de trouver de réelles innovations concernant cette problématique est ce que souhaite l'auteur. Il donne des pistes de réflexion concernant entre autres l'environnement de travail, la communication entre professionnels et le bien-être des individus. Ces pistes de réflexion devraient être associées à un désir de recherche de productivité et d'efficience au niveau des actes professionnels :

By and large, the organizational environment has figured very little in thinking about utilization of social welfare manpower. Yet I may be one of the more fruitful areas of innovation. (Richan, 1966, p. 46)

Les moyens de communication possibles pour partager l'information concernant l'innovation :

Le partage des connaissances entourant l'innovation peut se faire par le biais de nouvelles technologies ou de nouveaux modes de communication comme le *net*. Crips (2004) s'attarde par exemple à énumérer et définir tous les critères possiblement disponibles et utiles pour encadrer une recherche à l'aide d'une base de données disponible sur le net, ou encore pour aider le travailleur social à développer des compétences en ce sens. La communication est un autre moyen où les nouvelles connaissances doivent devenir disponibles pour que les innovations puissent être diffusées et ainsi produire un effet sur le « social » (Franklin, 2002).

L'étape de la persuasion

Les écrits du travail social tentent de convaincre le lecteur face à l'innovation, en fait principalement le travailleur social, les départements universitaires en service social et les

ordres professionnels. Les persuasions visent notamment le développement des approches d'intervention en service social (Cook et Sabah, 2009; Bride et Frigley, 2007; Franklin, 2002; Lyng, 1975; Burns, 1965) :

[Social workers] must provide leadership in adapting family treatment to the demands of hospitals. [] There is a potentially pragmatic aspect to an emphasis on innovation. It may be that some new approach. (Kemler, 1985: p. 47-48)

Elles visent également le développement de compétences dans certains champs de pratiques, tels l'interculturel (Messinger, 2004) et le développement de liens d'interdépendance entre différents domaines comme la recherche et la pratique (Rees, 1988; Pins, 1971).

L'étape de la décision

Certains textes (Cook et Sabah, 2009; Pins, 1971) nous laissent entrevoir une perspective de diffusion où les acteurs visés par l'innovation sont maintenant en meilleure posture pour prendre la décision d'adopter l'innovation, puisqu'on les a informés et convaincus de la pertinence de s'y investir, entre autres au niveau d'une nouvelle banque de données destinée aux travailleurs sociaux et une mise à jour des programmes de formation en service social aux États-Unis.

L'étape de l'implication

Deux auteurs abordent l'implication de l'acteur dans le processus menant à l'adoption de l'innovation. Pins (1971) et Winston (1967) disent en ce sens que pour s'impliquer dans l'innovation, l'acteur doit tenir compte de trois éléments : la prise en compte des objectifs

de l'innovation, le rôle qu'il est appelé à y jouer et la pertinence de s'ouvrir à ce qui est proposé de nouveau pour faire avancer les pratiques et la recherche.

L'étape de la confirmation

Selon notre analyse, la confirmation est une étape qui ne semble pas être présente dans les écrits, comme si les auteurs souhaitaient soutenir la diffusion des innovations plutôt que leur pérennisation et leurs effets.

En somme, plusieurs écrits du travail social abordent l'innovation en donnant de l'information sur de nouveaux programmes ou de nouvelles approches. Ils mettent l'accent sur la pertinence d'innover, d'être informé de l'innovation et sur la façon dont le partage des connaissances entourant l'innovation devrait se faire. Les auteurs tentent donc, tant bien que mal, de convaincre le lecteur d'adopter une innovation et, souvent, ces argumentations concernent le développement d'approches d'intervention en service social, le développement des compétences du travailleur social et le développement de liens d'interdépendance entre différents domaines et secteurs, dont le monde de la recherche et celui de la pratique. Ces informations et argumentations suggèrent une perspective où l'acteur devient fin prêt à prendre la décision d'adopter ou non l'innovation qui lui est proposée. Des conditions sont toutefois à considérer comme prendre en compte les objectifs visés par l'innovation, le rôle que l'acteur est appelé à jouer au sein de l'innovation et la pertinence de s'ouvrir à ce que l'innovation propose de nouveau, et ce, principalement pour faire avancer la pratique et la recherche en travail social.

4.2.3 Résultats relatifs à l'objectif #2

Voici ce que notre recension systématique des écrits scientifiques du travail social nous traduit quant à la perspective de diffusion de l'innovation au regard de notre deuxième objectif (en lien avec les postures possibles du travailleur social en contexte d'innovation).

L'étape de la connaissance

Deux auteurs (Bride et Figley, 2007) considèrent important d'informer les travailleurs sociaux du risque qui les guette de côtoyer, dans le cadre de leur pratique, des gens ayant vécu des traumatismes sévères. Ce risque concerne la fatigue par compassion et de nouvelles approches sont présentées en guise de prévention de l'épuisement professionnel¹³. Les attitudes et compétences des travailleurs sont ainsi visées. Brown s'est principalement intéressé aux attitudes du travailleur social en contexte d'innovation dans le secteur de la santé mentale :

The objective of this study was to investigate attitudes of social workers in community mental health settings toward innovation and change and to identify factors which influence these attitudes. (1981, p. 1)

Œuvrer en contexte d'innovation au sein d'une organisation requiert des compétences et des habiletés chez le travailleur social. Le point de vue de Wax (1971) exprime en ce sens la pertinence de comprendre les dynamiques de pouvoir entourant le changement provoqué par l'innovation, et la façon de se comporter par rapport aux jeux de pouvoir qui s'installent dans les dynamiques de changement. Briar (1968) évoque, quant à lui, la limite qu'imposent certaines innovations sur le déploiement des attitudes et compétences

¹³ Cet article aborde l'innovation sous deux angles : une nouvelle problématique guette les travailleurs sociaux, les traumatisés sévères victimes d'attentats, de séismes naturels ou de la guerre, et une nouvelle approche qui veille à prévenir l'épuisement professionnel dû à la fatigue par compassion.

des travailleurs sociaux. Une innovation peut profiter à l'intervention sociale tout en nuisant au travailleur social, par exemple en lui imposant des cadres d'intervention trop rigides ou restreints. L'auteur ajoute que cette limite est à prendre en considération puisqu'il est nécessaire pour la profession que le travailleur social innove et développe de nouvelles approches d'intervention au rythme des nouveaux programmes et nouveaux problèmes sociaux.

L'étape de la persuasion

Un autre auteur (Hookey, 1976) met l'accent sur l'importance pour le travailleur social de prendre sa place et de jouer le rôle qui lui revient dans l'innovation, et ce, pour la crédibilité de la profession, surtout en milieu hospitalier.

L'étape de la décision

Aucun texte ne semble avoir abordé cette dimension selon ce deuxième objectif.

L'étape de l'implication

Aucun texte ne semble avoir abordé cette dimension selon ce deuxième objectif.

L'étape de la confirmation

Aucun texte ne semble avoir abordé cette dimension selon ce deuxième objectif.

Nouvelles connaissances

Gerbino nous dit qu'un travailleur social qui a l'opportunité d'innover est un employé moins à risque de développer de l'épuisement professionnel. Selon l'auteur, l'innovation est la variable associée à l'environnement de travail qui a le plus d'effet positif sur le degré d'épuisement professionnel du travailleur social. Cette variable a été mise en relation avec huit autres variables :

Innovation was significantly correlated with lower Emotional Exhaustion, less Hardening and greater Personal Accomplishment. Innovation was also the best predictor of Personal Accomplishment [...]. The findings of this study show that working in an innovative work environment is an important factor in reducing burnout for hospice social workers. (1998, p. 212)

En somme, les écrits nous disent qu'il est important d'informer les travailleurs sociaux au niveau des attitudes et des compétences à développer face aux nouvelles problématiques, aux nouveaux programmes mis en place par les organisations et face aux nouvelles dynamiques de travail que ces innovations provoquent en termes de changement. Il importe aussi que le travailleur social prenne la place qui lui revient face à l'innovation et qu'il y participe, puisqu'un travailleur social qui innove est un employé moins à risque de développer de l'épuisement professionnel. Ces recommandations favoriseraient selon nous une posture davantage philique par rapport à l'innovation.

4.2.4 Résultats relatifs à l'objectif #3

Voici ce que notre recension systématique des écrits nous traduit pour la perspective de la diffusion adoptée par les auteurs face à l'innovation au regard du troisième objectif de recherche (en lien avec des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social).

L'étape de la connaissance

Plusieurs écrits s'attardent à donner de l'information sur l'innovation, en faisant par exemple allusion à la provenance de l'innovation et aux utilisateurs visés par celle-ci. Cette provenance réfère majoritairement au secteur organisationnel ou institutionnel (Cook et Sabah, 2009; Hall et coll., 2008; Bride et Figley, 2007; Byrne, 2006; Mowbray et coll., 2005; Crisp, 2004; Corner, Meier et Galinsky, 2004; Scharlach et coll., 2000; Rosenberg et Weissman, 1995; Mizrahi, 1993; Moxley et Buzas, 1989; Orcutt et Mills, 1982; Sills, 1981; Matus et Nuehring, 1979; Lyng, 1975; IASSW, 1975; Shawky, 1972; Harper, 1970; Briar, 1968; McDermott, 1967; Hookey, 1976), et très peu de textes font allusion aux innovations portées par les travailleurs sociaux eux-mêmes et visant à soutenir une cause sociale (Messinger, 2004; Sherraden, Slosar et Sherrader, 2002; Ojanuga, 1994; Deborah, 1993; Kemler, 1985; Richan, 1966).

D'autres textes (Coughlin et Ripple, 1970; Moscrop, 1968; Snelling, 1967; Winston, 1967) en contrepartie font principalement référence au changement social en informant les chercheurs et travailleurs sociaux de la pertinence d'innover et de travailler en collaboration, pour que les pratiques évoluent au même rythme que les changements sociaux et que les interventions répondent aux besoins réels des individus et collectivités.

L'étape de la persuasion

Après avoir donné de l'information sur l'innovation, plusieurs auteurs mettent l'accent sur l'importance d'innover ou de s'investir dans l'innovation (Sherraden et coll., 2002; Sills, 1981; McDermott, 1967; Winston, 1967; Brown, 1990). En voici un exemple :

We believe that universities and professional practice must lay aside differences and unite to product the kind of professionals and educators needed to make practice accountable to the challenges of the 1980s. (Orcutt et Mills, 1982, p. 48)

Pour cette dimension à l'étude, aucun texte du corpus ne fait de rapprochement avec le changement social contrairement à ce qui vient d'être nommé par rapport à l'innovation, ce qui nous aurait permis d'identifier des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social.

L'étape de la décision

Un autre texte montre que les établissements ont un rôle important à jouer dans la prise de décision d'adopter ou non l'innovation :

This legislation authorizes area agencies on aging to support "services designed to avoid institutionalization including case management" (U.S. Congress Subcommittee on Human Services, 1985, p. 18). (Moxley et Buzas, 1989, 196)

Les décideurs offrent ici l'opportunité aux établissements de la santé d'adhérer ou non aux nouveaux programmes de gestion de cas qui leur sont proposés.

Pour cette dimension à l'étude, aucun texte du corpus ne fait de rapprochement avec le changement social contrairement à ce qui vient d'être nommé par rapport à l'innovation, ce qui nous aurait permis d'identifier des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social.

L'étape de l'implication

L'implication des acteurs se définit dans certains textes (Moxley et Buzas, 1989; Pins, 1971) par la reconnaissance témoignée envers la pertinence de l'innovation :

Although case management is not the only solution for the correction of fragmented social welfare systems, many social workers (Abrahamson, 1986; Biegel, Shore & Gorder, 1984; Gelfand, 1984) recognize the importance of these services to elderly people. (Moxley et Buzas, 1989, p.196-197)

Pour cette dimension à l'étude, aucun texte du corpus ne fait de rapprochement avec le changement social contrairement à ce qui vient d'être nommé par rapport à l'innovation, ce qui nous aurait permis d'identifier des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social.

L'étape de la confirmation

L'étape de la confirmation est représentée par deux écrits qui s'appliquent à démontrer la pertinence et l'importance de l'innovation pour les bienfaits de la clientèle (Moxley et Buzas, 1989) et les écoles en travail social (Winston, 1967). L'innovation est dans les deux cas portée par les décideurs.

Case management in the aging field is significant in meeting the needs of frail elderly people or those with mental impairment who present complex problems. (Moxley et Buzas, 1989, p.197)

Pour cette dimension à l'étude, aucun texte du corpus ne fait de rapprochement avec le changement social contrairement à ce qui vient d'être nommé par rapport à l'innovation, ce qui nous aurait permis d'identifier des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social.

Nouvelles connaissances

Gumpert (1999) réfère à la théorie de Rogers pour démontrer que les échanges entre travailleurs sociaux favorisent l'innovation au sein des organisations. Ce même constat est fait par Iglehart (1990) qui présente un cas où la compétition dans certains milieux de travail nuit à l'innovation, tandis qu'une meilleure alliance favorise l'innovation. Ces exemples nous montrent que la diffusion de l'innovation

is part to the entire design and development process, not an isolated process completely distinct from the creation of a new technology. (Bronson et al., 1988, p. 296)

Le processus est donc au moins en partie ascendant, ou *bottom up*.

En somme, nous comprenons de cette analyse que la majorité des innovations présentées semblent portées par les organisations. Seulement quelques textes réfèrent au rôle que joue le travailleur social dans la définition de l'innovation et quelques autres au changement social, et ce, en soulevant par exemple la pertinence d'innover pour le développement de la profession ou pour l'atteinte de ses objectifs « transformationnistes ». La prise de décision pour l'adoption de l'innovation réfère exclusivement aux décideurs, et ceci va dans le même sens pour la confirmation. Outre le processus de diffusion soutenu par Rogers dans le texte de Gumpert (1999), les écrits nous apprennent que l'alliance entre travailleurs sociaux peut favoriser l'implantation d'innovations au sein des organisations, tandis que la compétitivité entre professionnels risque de nuire à l'émergence d'innovations.

4.2.5 Conclusion pour la perspective de la diffusion

En somme, les écrits abordent l'innovation selon une perspective de diffusion principalement en donnant de l'information sur des nouveaux programmes ou des nouvelles approches, et en mettant l'accent sur la pertinence d'innover en travail social. Le développement de nouvelles approches, de nouvelles compétences, de nouveaux liens d'interdépendance entre la recherche et la pratique, sont les préoccupations premières des auteurs, qui incitent les écoles en travail social et les travailleurs sociaux à collaborer dans le but d'innover et d'adapter les programmes et les pratiques aux besoins sociaux qui changent constamment. L'alliance entre travailleurs sociaux et avec leurs partenaires joue aussi en faveur de l'innovation.

Bien que la majorité des innovations semblent être portées par les organisations et les institutions, les auteurs insistent aussi pour que le travailleur social prenne la place qui lui revient dans l'innovation, et ce, au profit de la profession, de son bien-être psychologique et, dans une certaine mesure, dans son projet de transformation social.

4.3 Résultats au regard de la perspective de la traduction

Les résultats concernant la perspective de la traduction proviennent de textes, c'est-à-dire d'une traduction des auteurs analysée en fonction des étapes processuelles proposées par Callon (1986). Ce processus permet un suivi des transformations successives du développement de l'innovation et comporte cinq étapes, soit la problématisation, l'intéressement, l'enrôlement, la mobilisation et la controverse.

Nous avons aussi voulu nous ouvrir à ce que les écrits ont à nous livrer au regard des deux autres objectifs de recherche, soit les postures possible du travailleur social en contexte d'innovation et des différences conceptuelles faites à travers les écrits entre l'innovation et le changement social. Pour chacune des dimensions explorées à travers la grille d'analyse pour la perspective de la traduction, nous avons donc effectué une analyse transversale en considérant nos trois objectifs de recherche.

Nous nous sommes de plus intéressée aux éléments jugés pertinents pour cette dimension, mais qui n'étaient pas considérés par notre cadre d'analyse pré-établi.

4.3.1 Portrait des textes analysés

Présentons d'abord un portrait général des résultats recueillis à travers notre recension systématique des écrits du travail social pour la perspective de la traduction. Vingt-un textes sur soixante-dix du corpus SWA ont abordé au moins une des étapes du processus de la traduction de l'innovation. Quatre textes sur dix de notre corpus Érudit ont aussi servi à documenter cette dimension.

Des soixante-dix-sept textes à l'étude, vingt-un textes ont abordé la première étape du processus de traduction (la problématisation), dix-neuf textes la deuxième étape (l'intéressement), dix-sept textes la troisième étape (l'enrôlement), dix-neuf textes la quatrième étape (la mobilisation), et neuf textes la cinquième étape (la controverse). Trois textes nous ont fourni des nouvelles connaissances au sujet de la perspective de la traduction. Une analyse transversale de cette dimension au regard des trois objectifs de

recherche a aussi été réalisée et c'est vingt textes qui ont servi à documenter le premier objectif, treize textes le deuxième objectif et dix textes le troisième objectif.

Le tableau 3 fait état de ce portrait et rend disponible le nom des auteurs ayant adopté à la fois une perspective de traduction face à l'innovation et contribué à documenter nos trois objectifs de recherche.

Tableau 3 – Portrait du corpus au regard de la perspective de la traduction

Perspective de la traduction de l'innovation	Objectif #1	Objectif #2	Objectifs #3	Nombre de textes
Problématisation	Messinger, 2004; Cauble et Dinkel, 2002; Ojanuga, 1994; Franklin et coll., 1993; Miller et Dore, 1991; Bronson et coll., 1988; Sancier, 1984; Treger, 1980; Shattuck et Martin, 1969; Brown, 1967; Lavoie, 2009; Duval et Fontaine, 2000;	Shaw et coll., 2009; Miller et Dore, 1991; Orcutt et Mills, 1982; Hallowitz, 1972;	Davidson, 1990; Fields, 1977; Adamson, 1969; Hale, 1966; Rothman et Papell, 1990;	21
Intéressement	Shaw et coll., 2009; Messinger, 2004; Hokenstad et Midgley, 2004; Ojanuga, 1994; Franklin et coll., 1993; Miller et Dore, 1991; Bronson et coll., 1988; Sancier, 1984; Orcutt et Mills, 1982; Fields, 1979; Goldmeier, 1973; Hallowitz, 1972; Shattuck et Martin, 1969;	Cauble et Dinkel, 2002; Davidson, 1990;	Treger, 1980; Rothman et Papell, 1990	19

	Brown, 1967; Hale, 1966			
Enrôlement	Franklin et coll., 1993; Sancier, 1984; Orcutt et Mills, 1982; Hallowitz, 1972; Shattuck et Martin, 1969; Brown, 1967; Hale, 1966	Shaw et coll., 2009; Messinger, 2004; Cauble et Dinkel, 2002; Bronson et coll., 1988; Goldmeier, 1973; Adamson, 1969;	Miller et Dore, 1991; Field, 1977;	17
Mobilisation	Shaw et coll., 2009; Cauble et Dinker, 2002; Ojunaga, 1994; Franklin et coll., 1993; Treger, 1980; Hallowitz, 1972; Adamson, 1969; Brown, 1967; Hale, 1966; Lavoie, 2009	Messinger, 2004; Bronson et coll., 1988; Orcutt et Mills, 1982; Field, 1977; Shattuck et Martin, 1969; Rothman et Papell, 1990	Miller et Dore, 1991; Sancier, 1984;	19
Controverse	Shaw et coll., 2009; Treger, 1980; Field, 1977; Goldmeier, 1973; Brown, 1967; Hale, 1966	Shaw et coll., 2009; Cauble et Dinkel, 2002; Davidson, 1990	Bronson et coll., 1988	9
Émergence de nouvelles connaissances	Franklin et coll., 1993; Treger, 1980; Goldmeier, 1973			3
Nombre de textes	20	13	10	21 SWA 4 Érudit

4.3.2 Résultats relatifs à l'objectif #1

Selon notre analyse, voici ce que notre recension systématique des écrits contient pour la perspective de la traduction adoptée par les auteurs face à l'innovation, et ce, au regard de notre premier objectif de recherche.

Nous tenons à préciser que si la majorité des textes répertoriés pour nourrir cette perspective s'attardent aux cinq dimensions du processus de la traduction telles que

Callon (1986) l'entend, ces dimensions ne sont pas toujours élaborées explicitement, mais il est toutefois possible de discerner les grandes lignes proposées par celles-ci.

La problématisation

Cette étape de la problématisation se traduit à travers les écrits par une exposition de démarches et de solutions nouvelles envisagées pour une situation donnée, ou pour convaincre les principaux intéressés¹⁴ de la pertinence de l'innovation. Voici quelques exemples de la façon dont les écrits abordent cette première dimension du processus de traduction qui mène à l'adaptation de l'innovation en fonction des besoins du milieu et de ses utilisateurs:

solutions to social problems must be adapted into the social, cultural, and political context of each country. Still, the experience of the past demonstrates that this can be done successfully with creative and timely adaptation of these model policies and programs. (Hosenstad et Midgley, 2004, p.8)

The training project began with a statewide assessment of child welfare worker training needs. (Cauble & Dinkel, 2002, p. 346)

Les principales problématiques concernées par les innovations exposées sont, par exemple :

- l'interculturel (Messinger, 2004)
- le travail social international (Hosenstad et Midgley, 2004)
- la protection de l'enfance (Cauble et Dinkel, 2002)
- les services à l'enfance et les systèmes informatisés au service de l'intervention (Franklin et coll., 1993)
- la protection de la jeunesse et ses problématiques de plus en plus complexes (Miller et Dore, 1991)
- l'implantation d'une innovation dans le secteur de la santé et des services sociaux sous l'angle de l'étude de cas unique (Bronson, Robinson et Blythe, 1988), ou sous l'angle intersectoriel (Treger, 1980)
- les familles et les proches aidants (Sancier, 1984)

¹⁴ Les principaux intéressés sont souvent les travailleurs sociaux ou les écoles en service social

- les aînées et leurs compétences d'innovation (Lavoie, 2009)
- le travail de rue (Duval et Fontaine, 2000)

L'intéressement¹⁵

La deuxième dimension du processus de la traduction est l'intéressement. Elle s'illustre dans les écrits par la présentation ou la description du projet innovateur (Shaw et coll., 2009; Hallowitz, 1972), et ce, dans le but d'éveiller un certain intérêt pour la nouveauté à mettre en place, qu'il s'agisse de l'implanter ou de l'inventer (Messinger, 2004; Ojanuga, 1994; Orcutt et Mils, 1982; Fields, 1977; Goldmeier, 1973; Shattuck et Martin, 1969; Brown, 1967; Hale, 1966) :

in a society notable for its proliferation of organizations to serve all levels and interest of the population [...] (p. 165). Professional workers and mature parents all thought the idea had great merit. (Brown, 1967, p. 168)

research at Tulane University, Margaret Schubert's work at Chicago, and innovations at Iowa provide some clues to possible fruitful change. At the very least, these show that learning can be as good, or even better, under a pattern differing from the traditional educational model. (Hale, 1966, p. 39)

Certains auteurs s'attardent aussi à donner des exemples d'innovation qui ont été adaptés en fonction de certains contextes (Hokenstad et Midgley 2004; Franklin et coll., 1993; Miller et Dore, 1991; Sancier, 1984) tels:

the technology should be presented in a manner that describes alternative methods of implementation and offers tips for use. (Bronson et coll., 1988, p. 290)

¹⁵ Nous avons constaté en cours d'analyse que les deux premières dimensions du processus de traduction ont des similitudes en termes d'information et de pertinence à s'investir dans l'innovation avec les deux premières étapes de la perspective de diffusion. Nous avons différencié la première étape de ces deux processus en classant les données en fonction de l'information transmise au sujet de l'innovation pour la perspective de diffusion, et en fonction de l'information donnée au sujet des objectifs poursuivis par l'innovation pour ce qui est de la perspective de la traduction. Nous avons différencié la deuxième dimension de ces deux processus en classant les données en fonction des incitatifs exprimés par les auteurs pour convaincre les acteurs de s'investir dans l'innovation pour la perspective de diffusion, et en fonction de l'intérêt commun développé ou à développer entre acteurs pour s'investir dans l'innovation pour la perspective de la traduction.

Il nous est possible de discerner à travers ces textes un intérêt à vouloir rallier les acteurs autour d'un objectif commun où chacun accepte de jouer un rôle. L'étape suivante est alors amorcée.

L'enrôlement

L'enrôlement est la dimension où les alliances se créent entre acteurs en contexte d'innovation (Callon, 1986). Elle se définit à travers les écrits par une description de moyens pris par les acteurs pour s'investir dans l'innovation. Ces moyens sont aussi diversifiés que de la formation (Franklin et coll., 1993) ou un département universitaire en service social qui s'allie au réseau de la santé et des services sociaux (Orcutt et Mills, 1982; Hale, 1966) :

Social work education in the United States has always been characterized by an agency-school partnership which provides the resources needed by the system. They have launched and maintained together programs for the recruitment of students (Hale, 1966, p. 32)

... ou encore des groupes expérimentaux qui rallient le projet innovateur aux décideurs :

The program was initially structured around group counselling, regular meetings with enrolees'parents academic remediation, and guided work experience. (Shattuck et Martin, 1969, p. 13)

...une l'alliance entre divers acteurs pour une décision commune de participer à l'innovation (Sancier, 1984; Hallowitz, 1972) :

in March of 1965 a suggestion for a demonstration in expectant parent education for young couples was accepted by the Family Life Education committee. [] In the initial phase the CSS staff associate planned to be the discussion leader for two groups in the same location [] a meeting place was provided by East Side House Settlement, which sponsored community center in for housing projects in the Lincoln Hospital district. A lounge in the Mill Brook Community Center was made available to CSS. (Brown, 1967, p. 167)

... et l'innovation est alors en marche.

La mobilisation

Les auteurs s'efforcent de démontrer que l'implication des travailleurs sociaux à l'innovation sert à son implantation (Shaw et coll., 2009; Cauble et Dinkel, 2002; Ojunaga, 1994; Hallowitz, 1972;). Leurs opinions sont donc appréciées et utiles (Cauble et Dinkel, 2002; Franklin et coll., 1993). Ils deviennent alors co-producteurs de l'innovation :

Participants were encouraged to talk about factors that seemed to contribute to training effectiveness. (Cauble & Dinkel, 2002, p. 348)

Une bonne communication et une collaboration favorable entre acteurs et secteurs servent de plus cette étape qu'est la mobilisation (Treger, 1980; Brown, 1967; Hale, 1966; Lavoie, 2009), de même que l'union entre professionnels (Adamson, 1969).

La controverse

Le processus de traduction n'est pas linéaire en contexte d'innovation. On y vit nécessairement des controverses qui ramènent aux dimensions antérieures et qui permettent l'évolution de l'innovation :

Mary Richmond made note of a spiral effect in the way the profession advances its knowledge and its purpose. She suggested that although there is a tendency to return to the same general position after periods of controversy, the return is on a level higher on the spiral. (Goldmeier, 1973, p. 283)

Ces controverses s'expriment à travers les écrits par des divergences d'opinions, des critiques face à l'innovation (Shaw et coll., 2009), par des résistances exprimées (Treger, 1980; Field, 1977), ou encore par des adaptations sévères que certaines innovations

doivent subir pour mieux répondre aux besoins spécifiques du milieu ou des acteurs qui les adoptent (Brown, 1967; Hale, 1966).

Although new programs to resolve community problems are desired by community leaders, they are also resisted because invariably they challenge established norms and relationships creating conflict and disequilibrium in a system. It is this effect that innovation has on a system that must be anticipated and coped with if a new program is to be sanctioned and supported. (Treger, 1980, p. 8)

Nouvelles connaissances

Trois auteurs (Franklin et coll., 1993; Treger, 1980; Goldmeier, 1973) s'attardent à nous livrer quelques étapes, ou critères, qu'ils jugent nécessaires et utiles à l'adaptation de l'innovation à un milieu donné :

You put it all together in a continuous manner with fine tuning as new information develops and situations change over time. (Treger, 1980, p. 8)

Treger (1980) ajoute que l'adaptation en profondeur de l'innovation peut même être nécessaire pour que celle-ci puisse s'intégrer au milieu dans lequel elle est appelée à servir :

Any new group or program must either become integrated into the fabric of the system, assimilated, or expelled. (Treger, 1980, p. 8)

En somme, nous considérons que les auteurs adoptent une perspective de la traduction quand ils exposent un processus où, dans un premier temps, la problématique concernée par l'innovation est amenée, et où il y a tentative de convaincre le lecteur, les travailleurs sociaux ou les écoles en service social de la pertinence de l'innovation. Les auteurs présentent et décrivent par la suite le projet innovateur un éveillant un certain intérêt envers l'innovation à mettre en place, à être implantée ou à développer. Ils poursuivent

ensuite en décrivant et proposant des moyens pour créer des alliances entre acteurs, et ce, dans le but de faciliter l'implantation de l'innovation, ou pour aider à prendre la décision de s'investir ou non dans l'innovation. Une fois ces dimensions énoncées, les auteurs s'efforcent de démontrer que l'implication et la participation des acteurs (les travailleurs sociaux pour la majorité des cas) servent à l'implantation de l'innovation. Jusqu'à ce que des controverses provoquent un certain recul par rapport à l'innovation et qu'elle subisse à nouveau des changements adaptés aux consensus locaux. L'adaptation de l'innovation peut être facilitée et certains auteurs, dont Franklin et coll. (1993), Treger (1980) et Goldmeier (1973), s'attardent à livrer certains critères en ce sens.

Il est aussi intéressant de noter que deux textes, Brown (1967) et Franklin et coll. (1993), couvrent chacune des étapes de la théorie. Des situations semblables ne sont pas présentes dans d'autres textes. Le lecteur de ces textes peut ainsi considérer comment, pour une même innovation, chacune des étapes s'articulent entre elles, permettant ainsi un éclairage sur la dimension processuelle de la perspective.

4.3.3 Résultats relatifs à l'objectif #2

Voici ce que notre recension systématique des écrits contient pour la perspective de la traduction adoptée par les auteurs face à l'innovation, et ce, au regard de notre deuxième objectif de recherche (en lien avec les postures possibles du travailleur social en contexte d'innovation).

La problématisation

La problématisation en considérant les postures possibles du travailleur social face à l'innovation est amenée dans les écrits du travail social en mettant l'accent sur le fait que les travailleurs sociaux semblent favorables aux objectifs de certaines innovations, mais doutent des résultats réels provoqués par celles-ci :

Staff in the three authorities with experience of the ICS welcomed the idea of a common computerized system and saw its potential for communicating information across agencies. They did not, however, think this potential was realized. (Shaw et coll., 2009, p. 619)

Les auteurs ajoutent toutefois qu'il y a une nette différence au niveau de la perception des travailleurs sociaux face à l'innovation si leurs opinions et suggestions sont tenues en compte dès la phase initiale de l'innovation :

However, there was a positive difference where the system had been tailored locally with social work staff engaged in the process from initiation to implementation (2009, p. 621)

...ou encore s'ils sont le moteur même de l'innovation. Hallowitz (1972) nous présente en ce sens plusieurs actions concrètes posées par les travailleurs sociaux pour faire place aux nouvelles pratiques implantées dans un hôpital.

Pour d'autres auteurs, les travailleurs sociaux adhèrent plus facilement aux innovations s'ils sont outillés pour adapter l'innovation aux besoins réels du milieu et de la clientèle, c'est-à-dire s'ils reçoivent de la formation en ce sens (Miller et Dore, 1991). Orcutt et Mills (1982) exposent le problème sous un autre angle concernant la formation. Pour les auteurs, un travailleur social ayant reçu une formation doctorale alliant à la fois un contenu théorique et pratique, possède un état d'esprit davantage ouvert à l'innovation:

It is believed that the thrusts and directions that we have charted, with an educational model that requires specificity, efficient theoretical linkage with practice skill, measurement capability, innovation, and experimentation as a mind set, will greatly enhance the professional practitioner and the educator. (Orcutt et Mills, 1982, p. 48)

L'intéressement

Certains auteurs sont d'avis que la réalisation d'un projet innovateur en travail social nécessite d'éveiller l'intérêt des acteurs concernés envers cette innovation :

Developers of the project required a high level of worker involvement in this phase of the project to establish that the workers owned the project by helping with its design, implementation, and evaluation. (Cauble & Dinkel, 2002, p. 346-347)

L'intérêt peut par ailleurs provenir d'un doute par rapport à certaines pratiques traditionnelles déjà en place et pour Davidson, le doute est nécessaire à l'intérêt d'innover :

Doubt is a necessary step in the process of discovering innovative techniques, [...]. The process of moving from doubt to change requires practitioners to accept and work reflectively within the confusion caused by uncertainty. If they are open to uncertainty, eventually they may move beyond doubt to new ideas, theories, and methods. (1990, p. 296)

L'enrôlement

L'étape de l'enrôlement au regard de la posture du travailleur social en contexte d'innovation est principalement définie par les écrits par rapport au rôle que prend le travailleur social dans l'innovation. Shaw et coll. (2009) décrivent une situation réelle d'implantation d'une innovation où le travailleur social n'est pas porté à y adhérer, puisqu'il a l'impression que les objectifs visés par celle-ci rejoignent davantage les besoins de l'administration que les siens. Le travailleur social est donc davantage porté à

critiquer et dénoncer les manques et les limites de l'innovation, qu'à s'enrôler dans celle-ci. Les auteurs dénotent par ailleurs un conflit de valeurs entre le travailleur social et l'organisation qui prône l'utilisation de l'innovation.

L'insatisfaction et les limites issues d'une innovation peuvent conduire le travailleur social à un processus réflexif à travers lequel il lui est possible d'examiner certains aspects comme d'admettre la possibilité du doute, de s'informer auprès des clients de l'utilité des services issus de l'innovation, de discuter de sa perception de l'innovation avec d'autres collègues, et de prendre des mesures pour adapter l'innovation aux besoins réels des clientèles (Davidson, 1990). Il y a donc consensus à faire de part et d'autre dans l'engagement à l'innovation :

There seems to be a lack of consensus in social work about how developed it is and whether it is practitioner ready. (Bronson et coll., 1988, p. 289)

Par ailleurs, les rôles ne sont pas toujours bien définis, ni les besoins et réalités de chacun respectés en contexte d'innovation (Adamson, 1969). Il s'agit là d'un défi majeur à relever dans l'implantation d'une innovation selon Goldmeier (1973). D'autres auteurs mentionnent qu'il devient opportun de considérer les besoins spécifiques de chacun des acteurs, dont les travailleurs sociaux :

The assumption that clients [social workers] have the capacity to consider and evaluate the accuracy of their needs and can express these in the form of goals. (Cauble & Dinkel, 2002, p. 347)

Cette démarche permet d'adhérer et de percevoir certaines occasions dans l'innovation (Messinger, 2004).

La mobilisation

La mobilisation s'exprime à travers les textes (Messinger, 2004; Orcutt et Mills, 1982) par une acceptation de participer à l'innovation, de devenir co-producteur :

For the most part, students [futurs travailleurs sociaux] were supportive of the exercise and believed that it should be used again as a part of the multicultural practice course. (Messinger, 2004, p. 69)

Par ailleurs, quand certains membres influents acceptent de participer aux démarches entourant l'innovation, son implantation est facilitée puisqu'ils endossent en quelque sorte le rôle du porte-parole (Bronson et al., 1988; Rothman et Papell, 1990) :

If influential staffs are disposed to view single-case evaluation and research positively, then the chances of successful implementation are increased. (Bronson et coll., 1988, p. 295)

D'autre part, Field donne un exemple de mobilisation pour une innovation jugée pertinente par les acteurs:

Residents were seen to initiate rather than primarily respond to interaction in the presence of the dog (1977, p. 122). [...] The staff in both setting viewed the pets as positive adjuncts to their involvement with the residents. (1977, p. 123)

La mobilisation peut certes favoriser l'innovation, qui à son tour sert la clientèle:

The program involves the efforts of a team of four social workers to help 120 adolescent enrollees deal more effectively with their school-related problems. (Shattuck et Martin, 1969, p. 13)

La controverse

Certaines innovations provoquent chez les acteurs, dont les travailleurs sociaux, des réactions contraires à ce qui étaient souhaitées ou envisagées au point de départ (Shaw et coll., 2009). Des conflits de valeur peuvent ainsi être mis à jour et certains auteurs, dont

Cauble et Dinkel, rapportent que les travailleurs sociaux ont été qualifiés de rigides par d'autres professionnels face à l'innovation :

In doing so we disappointed the team whose understanding of our ethical standards was limited and whose creativity we stifled by our seemingly "rigid" stance. (2002, p. 361-362)

Pour Davidson (1990), les controverses servent l'innovation puisqu'elles permettent la remise en question et le doute chez les acteurs impliqués, ce qui provoque un élan de créativité et pousse à réinventer de nouvelles pratiques, de nouveaux services, donc à « ré-innover »! Il s'agit ici de conditions d'adaptation de l'innovation, mais aussi d'une posture possible du travailleur social en contexte d'innovation.

En somme, les écrits contiennent une perspective de la traduction en exprimant un certain confort de la part des travailleurs sociaux face aux objectifs visés par les innovations, et un certain doute quant aux résultats réels provoqués par celles-ci. Cette posture face à l'innovation est toutefois tributaire du degré d'implication du travailleur social dès les premières démarches initiant l'implantation d'une innovation. Un travailleur social sera donc plus enclin à adhérer à une innovation s'il sent qu'il a de la place, s'il se sent soutenu par les gens les plus influents, ou encore s'il se sent bien outillé pour adapter l'innovation aux besoins réels du milieu et des clientèles. Encore faut-il qu'il perçoive en l'innovation un certain intérêt à s'y investir. Le rôle que prendra alors le travailleur social dans l'innovation sera représentatif de sa perception de l'innovation, donc d'un processus réflexif entourant l'innovation. Que cette perception ait une tendance critique, douteuse, rigide ou confiante, les réflexions du travailleur social mèneront à l'adaptation ou à la réinvention de l'innovation. Certains auteurs vont même jusqu'à dire que les controverses

entourant ces réflexions, ou les controverses entourant certains conflits de valeur impliquant le travailleur social, peuvent être au service de l'innovation.

4.3.4 Résultats relatifs à l'objectif #3

Voici ce que notre recension systématique des écrits contient pour la perspective de la traduction adoptée par les auteurs face à l'innovation au regard de notre troisième objectif de recherche (en lien avec des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social).

La problématisation

La problématisation au regard du troisième objectif de recherche est amenée par les auteurs de différentes manières, mais la majeure veut que l'innovation soit principalement l'initiative des organisations, des institutions scolaires et du domaine de la recherche, et ce, souvent pour donner de meilleures réponses aux besoins sociaux qui évoluent.

Davidson (1990) favorise l'innovation au niveau des services offerts aux familles puisque les formes familiales changent de même que les styles de vie. Un changement social est ici envisagé à travers l'intention de l'innovation. Rothman et Papell (1990) font aussi référence aux changements sociaux quand ils abordent la pertinence de certaines approches qualifiées d'innovatrices par les auteurs. Ces approches, dont l'intervention de groupe, sont mises à l'étude dans ce texte afin de documenter les adaptations possibles à y apporter pour être en mesure de répondre aux nouveaux besoins de la société post-

moderne. Field (1977) nous présente une innovation qui vise les interactions sociales en milieu de vie pour personnes âgées. Les résultats de cette étude démontrent que les interactions sociales sont facilitées par l'intégration de cette innovation, qui est une thérapie psychosociale assistée par un animal.

Adamson (1969) présente par ailleurs une nouvelle approche qualifiée d'innovation, où il rapporte chacune des étapes menées par la direction d'une organisation dans la redéfinition des tâches et des rôles des professionnels œuvrant au sein d'équipes multidisciplinaires. Pour Hale (1966), le partenariat entre les écoles en service social et la pratique professionnelle devient essentiel pour faciliter la collaboration entre ces secteurs et favoriser ainsi l'innovation.

Les textes font ici un rapprochement entre l'innovation et le changement social où l'innovation peut être au service des changements sociaux et des alliances entre acteurs.

L'intéressement

L'innovation semble jusqu'ici être une initiative principalement soutenue par les décideurs, même si elle est souvent le fruit d'un processus créatif véhiculé par les travailleurs sociaux. Selon Treger, pour rendre réalisable l'innovation, elle doit d'abord être présentée aux décideurs afin qu'ils s'y intéressent :

First gear: You begin with shifting the first gear – getting into the agency and political community. (1980, p. 8)

Pour Rothman et Papell, le fait d'intéresser les décideurs et d'introduire une innovation dans une organisation peut motiver les acteurs au changement :

Une certaine innovation apportée à l'organisme peut de plus stimuler le désir de changement des membres. (1990, p. 56)

Un rapprochement entre la pertinence d'innover et les changements sociaux est aussi perceptible à travers les textes au regard de l'étape de l'intéressement du processus de la traduction proposé par Callon. En intéressant d'abord les acteurs à l'innovation, leur motivation à s'investir dans le changement social sous-jacent est accru.

L'étape de l'enrôlement

La façon de s'investir dans l'innovation touche aussi les organisations où, selon Miller et Dore (1991), les nouveaux programmes ont été implantés différemment dans quatre milieux distincts. Chacun de ces milieux a, à sa façon, contribué à répondre aux efforts déployés par les agences de protection de la jeunesse pour améliorer les services à la clientèle. Treger nous revient en suggérant de se familiariser avec la communauté, les personnes influentes, les organisations, les institutions et les systèmes pour que chacun des acteurs se sente concerné par l'innovation :

Second gear: becoming acquainted with the community, its influential's agencies, institutions, and systems. (1980, p. 8)

D'autres stratégies sont suggérées par les auteurs (ex : Fiels, 1977), mais elles ont toutes la même intention, celle de sensibiliser les acteurs « décideurs » à l'innovation.

Selon nous, le concept d'innovation est encore une fois intimement liée au changement social puisque les textes réfèrent à la pertinence d'allier les forces sociales pour favoriser la mobilisation autour d'un projet commun.

La mobilisation

La mobilisation au regard du troisième objectif s'exprime à travers les textes sensiblement de la même manière, soit en mettant l'accent sur l'implication des organisations dans l'implantation de l'innovation : les agences en protection de la jeunesse ont eu par exemple un jugement favorable envers l'innovation; elles s'y sont investies en favorisant entre autres la collaboration de chacune des associations en protection de la jeunesse pour que l'innovation en question soit conforme à leurs exigences (Miller et Dore, 1991). Au Wisconsin, c'est plus de 50 établissements publics qui ont mis en place l'innovation dans le but de mieux desservir les familles (Sancier, 1984)

La controverse

Selon notre analyse, un seul texte aborde la controverse au regard de la conception des auteurs face à l'innovation et au changement social. Bronson et coll. nous montrent en effet que les premières controverses entourant l'innovation ont servi son implantation :

the primary impetus for single-case evaluation comes from academics, yet ironically the academic reward systems keeps these proponents from influencing agencies or ongoing practitioners in a more direct and effective way. (1988, p. 297)

En somme, selon la majorité des écrits, l'innovation est principalement portée par les organisations, les institutions scolaires et le domaine de la recherche, et ce, souvent pour répondre aux nouveaux besoins sociaux, sinon pour améliorer les collaborations entre acteurs ou secteurs.

Bien que les innovations soient majoritairement portées par les organisations, les écrits nous montrent de plus que nombre d'innovations sont l'aboutissement d'un processus créatif mené par un ou des travailleurs sociaux. Le défi est donc d'intéresser les décideurs à l'innovation pour qu'ils s'y sentent concernés, qu'ils y soient sensibles et portés à implanter l'innovation dans leur milieu, et ce, selon leurs moyens et besoins. L'implication des directions d'établissement demeure donc un moyen privilégié pour mobiliser les acteurs et favoriser ainsi leur collaboration. L'innovation deviendrait alors conforme aux exigences de chacun des milieux où elle s'implante. Mais, ces démarches ne se font pas sans controverses et Bronson et coll. (1988) effleurent ce sujet en énonçant par exemple que les premières controverses ont servi l'implantation de l'innovation qu'ils présentent.

4.3.5 Conclusion pour la perspective de la traduction

Selon notre analyse, les auteurs adoptent une perspective de la traduction quand ils présentent l'innovation et sa pertinence, ce qui sert à éveiller un certain intérêt envers l'innovation (à mettre en place, à être implantée ou à développer). Des moyens sont ensuite proposés pour arriver à créer des alliances entre acteurs ou secteurs en contexte d'innovation, et ce, dans le but de faciliter l'implantation de l'innovation et la décision de

s'y investir par les acteurs. L'implication et la participation des travailleurs sociaux servent en ce sens l'implantation des innovations dans les milieux d'intervention, et ce, jusqu'à ce que des controverses provoquent un certain recul et qu'on adapte à nouveau l'innovation aux besoins réels du milieu ou de la clientèle. Certains auteurs (Franklin et coll., 1993; Treger, 1980; Goldmeier, 1973) proposent ainsi quelques critères utiles à l'adaptation de l'innovation.

Les travailleurs sociaux semblent, selon les écrits, particulièrement confortables avec les innovations implantées au sein de leur organisation, bien qu'un doute puisse persister quant aux résultats attendus face à l'innovation. Cette posture est toutefois tributaire du degré d'implication qu'on leur laisse dès les premières étapes de l'implantation de l'innovation. Un travailleur social sera plus investi s'il se sent par ailleurs soutenu par les gens les plus influents, et si on l'outille en conséquence. Mais, encore faut-il qu'il soit intéressé à s'investir dans l'innovation qui lui est proposée et qu'il s'ouvre à la possibilité de devenir co-producteur de l'innovation. Le rôle qu'il prendra alors sera représentatif de sa perception de l'innovation, que celle-ci soit critique, douteuse, rigide ou confiante, elle pourrait dans tous les cas de figure être utile à l'adaptation de l'innovation ou à sa réinvention (Cauble et Dinkel, 2002; Davidson, 1990).

Les écrits nous montrent de plus que la majorité des innovations sont portées par les organisations, les institutions scolaires ou par le domaine de la recherche, bien qu'au point de départ, certaines d'entre elles aient été le fruit d'un processus créatif mené par un ou des travailleurs sociaux. Le défi réside alors à intéresser et sensibiliser les décideurs à

l'innovation pour qu'ils s'y sentent concernés. Leur implication demeure un moyen privilégié de mobiliser différents acteurs, ou secteurs, autour de l'innovation, et les auteurs nous disent que cette collaboration favorise l'adaptation de l'innovation aux besoins spécifiques de chacun des milieux où elle s'implante. Ces démarches ne se font toutefois pas sans controverses, mais celles-ci peuvent être au service de l'implantation de l'innovation ou de sa réinvention.

4.4 Résultats au regard de la perspective sociale

La perspective sociale est une des dimensions que nous avons explorées à travers les écrits scientifiques du travail social s'intéressant à l'innovation afin d'atteindre, au moins en partie, notre premier objectif de recherche qui est de découvrir sous quelle perspective les auteurs abordent l'innovation. Les résultats concernant la perspective sociale nous viennent de textes principalement considérés en fonction des dynamiques proposées par Tardif (2005), Petitclerc (2003), Klein et coll. (2009), Corneloup (2009) et Fontaine et ses collaborateurs (2004) qui sont des auteurs influant du CRISES¹⁶, et ce, dans un cadre suggérant un processus innovateur facilité par des normes sociales et des institutions. Nous avons divisé ce processus en trois dynamiques distinctes soit : 1) les forces sociales; 2) la participation, la mobilisation et la mise en relation; 3) l'apprentissage collectif, l'innovation sociale et le changement social.

Nous avons aussi voulu nous ouvrir à ce que les écrits scientifiques du travail social ont à nous livrer au regard des deux autres objectifs de recherche, soit aux postures possibles du travailleur social en contexte d'innovation et des différences conceptuelles entre

¹⁶ Le CRISES est un Centre de Recherche sur Les Innovations Sociales

l'innovation et le changement social à travers les écrits. Pour chacune des dimensions explorées par la grille d'analyse de la perspective sociale, c'est-à-dire pour les trois dynamiques sociales décrites plus haut, nous avons effectué une analyse transversale en fonction de nos trois objectifs de recherche.

Nous nous sommes de plus intéressée aux éléments jugés pertinents pour cette dimension, mais qui n'étaient pas considérés a priori par notre cadre d'analyse.

4.4.1 Portrait des textes analysés

Présentons d'abord le portrait général des résultats recueillis à travers notre recension systématique des écrits du travail social pour la perspective sociale. Vingt-deux textes sur soixante-dix du corpus SWA ont abordé au moins une des dynamiques sociales impliquées dans un processus innovateur facilité par des normes sociales et des institutions. Trois textes sur dix du corpus Érudit ont aussi servi à documenter cette dimension.

De ces soixante-dix-sept textes à l'étude, dix ont abordé la première dynamique du processus innovant vu selon une perspective sociale, soit les forces sociales, cinq textes la deuxième dynamique qui est la participation, la mobilisation et la mise en relation, et seize la troisième dynamique qui est l'apprentissage collectif, l'innovation sociale et le changement social. Trois textes nous ont fourni des nouvelles connaissances au sujet de la perspective sociale. Une analyse transversale de cette dimension au regard des trois

objectifs de recherche a aussi été réalisée et c'est trois textes qui ont servi à documenter le premier objectif, dix le deuxième objectif et seize le troisième objectif.

Le tableau 4 fait état de ce portrait et rend disponible le nom des auteurs ayant adopté à la fois une perspective sociale de l'innovation et contribué à documenter nos trois objectifs de recherche.

Tableau 4 – Portrait du corpus au regard de la perspective sociale de l'innovation

Perspective sociale de l'innovation	Objectif #1	Objectif #2	Objectifs #3	Nombre de textes
Forces sociales	Kaufman, 1969; Winston, 1967	Rathbone, Harbert et Fulton, 1991; Rees, 1988; Snelling, 1967; Winston, 1967	Davidson, 1990; Kaufman, 1969; McDermott, 1967; Hale, 1966; Kahn, 1965; Neve, 1993	10
Participation / Mobilisation / Mise en relation	Yuen et Ho, 2007	Hall, Scheyett, Strom, 2008; Rathbone, Harbert et Fulton, 1991	Pins, 1971; Neve, 1993	5
Apprentissage collectif / Innovation sociale / Changement social	Aucun	Hall, Scheyett, Strom, 2008; Rathbone, Harbert et Fulton, 1991; Richan, 1983; Alderson, 1971; Pins, 1971; Brager, 1967; Brown, 1967	Hokenstad, Midgley, 2004; Sherraden, Slosar, Sherraden, 2002; Davidson, 1990; Alderson, 1971; Harper, 1970; Coughlin et Ripple, 1970; Hartman, 1969; Brager, 1967; Kahn, 1965; Ordowich, 1985; Pitts, 1972	16

Émergence de nouvelles connaissances	Aucun	Aucun	Aucun	Aucun
Nombre de textes	3	10	16	22 SWA 3 Érudit

4.4.2 Résultats relatifs à l'objectif #1

Voici ce que notre recension systématique des écrits nous traduit pour la perspective sociale adoptée par les auteurs face à l'innovation, et ce, au regard de notre premier objectif de recherche.

Forces sociales

Kaufman (1969) écrit un texte hautement politisé à la fin des années 1960 pour démontrer comment les coalitions politiques et les besoins réels des clientèles sociales sont opposés. Ces coalitions sont sous l'influence des communautés universitaires et des médias, alors que les infirmières, les travailleurs sociaux et les professeurs sont impliqués dans un mouvement de masse en faveur de la grève pour affirmer les besoins pressants en santé et services sociaux aux États-Unis. Leurs demandes s'adressent aux bureaucrates pour qu'ils s'investissent à trouver de nouvelles solutions aux nouveaux problèmes sociaux omniprésents. La société américaine est en grande évolution, la nouvelle démographie, les changements économiques et d'autres forces contribuent à changer la nature du monde; dans ce contexte, les innovations sociales s'imposent dit Winston:

We must do to find ways of making certain that social innovations accompany other changes in our society. (1967, p. 20)

Participation / Mobilisation / Mise en relation

Yuen et Ho (2007) relatent des faits historiques en faisant état de la situation politique, économique et sociale de Hong Kong. Les fondements du travail social se voient menacés par les changements sociaux et la réforme en éducation et en santé/services sociaux. Les organisations, dont les universités, sont touchées par ces réformes et doivent être créatives afin de saisir les moindres opportunités dans un tel contexte. Une mobilisation, incluant divers secteurs d'enseignement, a permis de démontrer la complémentarité du service social et sa pertinence dans une société où des valeurs contemporaines sont en train de s'installer.

Apprentissage collectif / Innovation sociale / Changement social

Aucun texte n'a été classé dans cette sous-catégorie.

En somme, deux auteurs mettent l'accent sur les forces sociales où les professionnels se réunissent pour dénoncer les besoins pressants en santé et services sociaux aux États-Unis. Leurs demandes s'adressent aux bureaucrates pour qu'ils s'investissent à trouver de nouvelles solutions aux nouveaux problèmes sociaux omniprésents.

4.4.3 Résultats relatifs à l'objectif #2

Voici ce que notre recension systématique des écrits nous traduit pour la perspective sociale adoptée par les auteurs face à l'innovation, et ce, au regard de notre deuxième objectif de recherche (en lien avec les postures possibles du travailleur social en contexte d'innovation).

Forces sociales

Certains écrits du travail social font mention des pressions économiques des années 1990, et abordent les changements démographiques et les changements apportés dans les soins de santé et services sociaux où les travailleurs sociaux doivent dorénavant se soumettre à une reddition de compte. L'innovation devient alors nécessaire et importante pour préserver sa place et sa crédibilité dans un tel contexte. L'innovation entourant la reddition de compte est donc envisagée par la profession en travail social afin de prouver sa pertinence et son efficacité (Rothbone, Harbert et Fulton, 1991). Les auteurs mettent ici l'accent sur l'importance pour le travailleur social de s'ouvrir à l'innovation, en participant à la création d'outils valorisant la pertinence de la profession dans certains secteurs dont celui de la santé. Rees (1988) fait aussi référence aux pressions exercées sur la profession, et met en parallèle ce qui s'est fait jusqu'à maintenant dans le domaine de la recherche concernant le travail social et le monde politique.

Snelling (1967) nous dit par ailleurs que les travailleurs sociaux sont concernés par l'action sociale et les interventions qui favorisent les changements sociaux. Ils sont prêts à se renouveler et à adapter leurs pratiques pour s'ajuster aux changements sociaux. Winston (1967) abonde dans le même sens en considérant le travailleur social comme étant un professionnel qui a la responsabilité de favoriser les changements sociaux et d'aider les structures en place à s'ajuster à ceux-ci.

Participation / Mobilisation / Mise en relation

Un seul texte (Rathbone, Harbert et Fulton, et coll.) aborde cette dimension au regard de la posture du travailleur social en contexte d'innovation. On y lit notamment que la profession en travail social n'est pas prête à faire face à ce monde politique en pleine évolution au niveau des services de santé et des remboursements de frais aux États-Unis. Les auteurs mettent donc l'accent sur le rôle que peut jouer le travailleur social dans l'élaboration d'innovations utiles à l'évaluation des services de santé et des services sociaux :

Social workers can help produce the evaluative data considered necessary for federal long-term care policy making because they provide services to patients. (199, p. 117)

Apprentissage collectif / Innovation sociale / Changement social

Hall, Scheyett et Strom (2008) informent le travailleur social sur la révolution entourant la science génétique et soulève des questionnements sociaux. Selon les auteurs, ces questionnements auront certainement un impact chez les travailleurs sociaux, ne serait-ce qu'au niveau de l'information génétique. Ceux-ci risquent de se retrouver dans un contexte où ils auront à prendre position face aux innovations qui leur sont soumises. Dans un autre ordre d'idées, Rathbone et coll. (1991) s'intéressent aux barrières actuelles entre les théoriciens et la pratique. Ils sont d'avis que les travailleurs sociaux sont les mieux placés pour s'impliquer dans la recherche et pour innover à l'échelle sociale. Ils ont donc intérêt à adopter une posture philique par rapport à l'innovation en travail social puisqu'ils sont considérés comme étant les professionnels les mieux placés pour identifier les besoins réels et transmettre cette information aux chercheurs.

Richan (1983) souhaite sensibiliser le travailleur social afin qu'il nuance ses rapports à l'innovation. Il conseille d'adopter une attitude défensive et serrée quand c'est nécessaire, par exemple quand il y a des intérêts à défendre, et d'adopter une posture ouverte et proactive devant l'innovation lorsqu'il y a urgence, par exemple quand un nouveau service doit être immédiatement être implanté. Deux dimensions peuvent guider ces postures selon l'auteur:

- La dimension politique : le besoin de l'administrateur ou du travailleur social est d'être informé au niveau des politiques sociales, à la fois sur les questions de fond et les processus politiques. Ce qui requiert de la part du travailleur social une volonté et des habiletés à s'engager politiquement, c'est-à-dire d'assumer un rôle « d'innovateur politique », soit porteur de messages et défenseur de droits.
- La dimension service : cette posture permet de développer une sensibilité et des compétences dans le domaine de la prestation des services, et ce, pour s'assurer que le contenu des services et les processus de distribution de ces services soient adaptés aux besoins réels des clientèles.

Le travailleur social est bien placé pour contribuer à développer un climat favorable à l'innovation, et ce, en priorisant par exemple la formation (Pins, 1971), la collaboration, le partenariat (Alderson, 1971), la persuasion, la négociation, la médiation et, lorsque nécessaire, la pression (Brager, 1967). C'est à partir d'études de besoins, de statistiques, d'observations ou encore à l'aide de questionnements que le travailleur social peut contribuer à favoriser l'implantation de l'innovation (Brown, 1967). Il est reconnu comme étant ouvert à l'expérimentation de nouvelles approches qui répondent aux

nouveaux changements sociaux. Ces approches doivent toutefois être globales et tenir compte des autres acteurs aux niveaux professionnel, sectoriel et organisationnel (Alderson, 1971).

Le travailleur social doit établir dès maintenant sa position devant les innovations et les changements sociaux. Selon Hall, Scheyett et Strom (2008), les travailleurs sociaux sont les premiers en liste pour accompagner les clientèles en contexte d'innovation. Ils doivent être alertes et capables d'identifier les conséquences ensuivies par certaines innovations. Ils doivent également être mieux préparés et occuper une place plus stratégique. Pour cela, ils ont intérêt à s'investir dans la recherche ou dans la consultation d'écrits scientifiques, et ce, dans le but d'augmenter leurs compétences.

En somme, les pressions économiques forcent les travailleurs sociaux à s'ajuster et donc à innover. De nouveaux moyens sont alors à envisager pour prouver leur pertinence et leur efficacité. La recherche, qui s'intéresse par ailleurs aux pressions que subissent les travailleurs sociaux, contribue à renouveler les pratiques en travail social.

On attribue d'autant plus au travailleur social la responsabilité de favoriser les changements sociaux et d'assister les structures à s'ajuster en conséquence. Les écrits lui reconnaissent ainsi un apport considérable dans l'innovation, et Richan (1983) lui attribue par ailleurs deux postures possibles: une attitude défensive et serrée, lorsque nécessaire, et une attitude ouverte et proactive en situation d'urgence. Deux dimensions sont à considérer en ce sens : la dimension politique où le travailleur social devient messenger,

défenseur de questions sociales de fond et actif dans les processus politiques; la dimension service, où le travailleur social devient la référence première pour que les services et processus de distribution de services soient adaptés aux besoins réels des clientèles.

Les écrits reconnaissent enfin les compétences du travailleur social à rendre les climats de travail propices à l'innovation, en favorisant par exemple la formation, la collaboration, le partenariat, la persuasion, la négociation, la médiation ou encore la pression, lorsque nécessaire (Brager, 1967). Le travailleur social s'investit dans les nouvelles approches qui favorisent l'interdisciplinarité et l'intersectorialité. Il est par conséquent le professionnel tout désigné pour accompagner les acteurs en contexte d'innovation.

4.4.4 Résultats relatifs à l'objectif #3

Voici ce que notre recension systématique des écrits nous traduit pour la perspective sociale adoptée par les auteurs face à l'innovation, et ce, au regard de notre troisième objectif de recherche (en lien avec des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social).

Forces sociales

Les auteurs abordent l'innovation en faisant par exemple référence à de nouvelles solutions que les politiciens doivent aborder pour répondre aux forces sociales (Kaufman, 1969). Les écoles en travail social se voient aussi confrontées à modifier leurs

programmes, afin de mieux répondre aux nouveaux problèmes sociaux qui font pression sur les services offerts par les agences et les organisations:

One and more agencies are confronted by clients bringing complex problems whose solution requires a wider range of more intensive services from a variety of professionals (p. 35). [...] Education for participation in social change and social statesmanship roles are new objectives. (Hale, 1966, p. 38)

Pour McDermont (1967) le changement social se définit par des modifications au niveau de la structure familiale. Il découle de ces transformations la nécessité de revoir la définition du concept de famille pour que les services répondent aux nouvelles formes familiales et aux nouveaux modes de vie (Davidson, 1990). Selon ces écrits et cette perspective, le travailleur social doit donc ajuster ses pratiques aux changements sociaux. Le travailleur social ne participe tant aux changements sociaux, ce sont les changements sociaux qui incitent le travailleur social à modifier ses pratiques (McDermott, 1967). Kahn (1965) abonde dans le même sens en donnant de l'information sur les systèmes sociaux et économiques qui se développent au rythme des changements sociaux, et vice versa, et sur la place que devrait prendre le travail social dans une telle conjoncture. Il s'agit d'une nouvelle façon d'aborder le changement social. Cette vision est bien différente de la contribution du travailleur social au changement social telle que notre cadre théorique le définit. Les auteurs nous parlent ici de la pertinence d'ajuster les pratiques en travail social en fonction des changements démographiques. Le travailleur social n'est pas ici interpellé pour faire par exemple pression sur les politiques publiques.

Participation / Mobilisation / Mise en relation

Le texte de Pins (1971) appelle à l'innovation et met en relation les changements sociaux, les acteurs et les secteurs concernés. L'auteur propose une mise à jour des programmes de formation en service social aux États-Unis. Il souligne l'importance des répercussions occasionnées par les changements sociaux sur les enseignants, les travailleurs sociaux, les administrateurs d'établissements, les « leaders » dans la communauté et tous ceux qui sont concernés de près ou de loin par les problèmes sociaux, la pauvreté et la protection sociale. Ces préoccupations sociales persistent dans le temps. En 1993, Neve s'attarde à « retracer les nouveaux contours du terrain d'action du service social » (p. 84). Il dresse un portrait historique de ces transformations institutionnelles, où au fil des années et des réformes, le travail social a dû développer une nouvelle autonomie et une interdépendance avec les contextes, les problématiques sociales et les autres professions :

Ainsi, le caractère unitaire des intervenants du service social prend la forme de processus de connexion entre la personne, le territoire et l'organisation de services. (1993, p. 88)

Apprentissage collectif / Innovation sociale / Changement social

Le travailleur social a toujours été considéré comme étant un accompagnateur vers le changement social et pour la construction de nouvelles politiques. Il doit, plus que jamais, saisir cette occasion unique qui lui est offerte :

In a time of policy devolution, social workers have a unique opportunity to develop a significant voice in constructing state social welfare policy. [] In this article we have adopted the term policy advocacy, which is defined by Jansson (1999) as policy practice that helps powerless, stigmatized, and oppressed populations improve their well-being. (Sherraden et coll., 2002, p. 209)

Ce texte aborde la notion d'oppression. Le rôle politique du travailleur social envers les groupes sociaux victimes d'oppression y est représenté. Cette perspective de l'auteur cadrerait avec la définition de l'innovation sociale proposée par le Centre de Recherche sur les Innovations Sociales, le CRISES, où la gouvernance, la revitalisation urbaine et l'économie sociale sont favorisées. Notre définition de la perspective sociale cherche à mettre en valeur la façon dont les normes sociales et les institutions facilitent l'innovation, c'est-à-dire comment les forces sociales, historiques, politiques, juridiques, géographiques, techniques, économiques et culturelles participent au processus de changements sociaux provoqués par l'innovation.

Hokenstad et Midgley (2004) mettent pour leur part l'accent sur la pertinence en travail social de s'adapter aux nouvelles réalités sociales et de contribuer à adapter les politiques et les approches en fonction des changements sociaux. Par ailleurs, le changement dans les approches et les pratiques professionnelles est qualifié d'innovation par Davidson (1990), et l'innovation devient alors au service du changement social (Brager, 1967) :

Innovations are frequently stimulated by recognition of a poor fit between services based on traditional practice wisdom and the needs of clients experiencing new and different stresses (Germain, 1973). Practitioners who are sensitive to the "goodness of fits" of their programs form a core of innovators in practice with highly stressed families. (Davidson, 1990, p. 299)

L'innovation, le changement social et tout ce qui tente de se diriger vers l'avenir sont les caractéristiques de la société d'aujourd'hui, affirmait Alderson en 1971. L'auteur propose trois défis à relever en ce sens pour le travail social :

1) Nous vivons dans un monde d'une rapidité frénétique où le changement est accéléré. Les approches doivent s'ajuster et être dédiées aux futurs citoyens, sinon il sera impossible de répondre à leurs besoins.

2) La pression et le défi du changement dans cette profession provient non seulement des changements sociaux rapides, mais aussi de la pression que nous nous donnons d'accompagner les jeunes gens à changer le monde.

3) L'identité professionnelle du travailleur social doit suivre le même rythme que les changements afin d'ajuster son rôle et ses fonctions.

La pertinence de s'ajuster aux changements sociaux pour la profession semble être une préoccupation des années 1960 et 1970 (Kahn, 1965). Deux autres auteurs la relèvent et nomment la nécessité d'innover:

Equilibrium is like the moving river and "social change is comparable to a change in the velocity or direction of that river (Lewin, 1966, p. 235)" [...] Social systems don't seek equilibrium in the sense of the status quo. It is truer to say that systems seek to change » (Coughlin et Ripple, 1970, p. 69)

There is a surge of new ideas and fermentation never seen before in the health and welfare field, and the social climate never has been more invigorating. It holds vast potential for organization, re-organization, and development of new methods, and provides an avenue for experimentation and innovation. » (Harper, 1970, p. 55)

Ces auteurs ont les mêmes préoccupations face au changement social que ce qui est présenté plus haut. Il est question d'ajuster les pratiques aux changements sociaux et non de contribuer aux changements sociaux.

En 1969, Hartman conceptualise l'innovation comme étant le résultat d'objectifs sociaux qui visent à rejeter les moyens institutionnels ou encore les normes sociales. L'innovation

pourrait donc servir de modèle pour démontrer la production de nouvelles normes sociales. Ces nouvelles normes se retrouvent même au cœur des organisations.

En somme, l'innovation est vue par les auteurs du travail social comme étant une nouvelle solution à mettre en place pour répondre aux nouveaux besoins sociaux qui font pression sur les politiques et les organisations. Même les écoles en travail social doivent réinventer leurs programmes pour que les futurs travailleurs sociaux soient mieux préparés aux nouvelles réalités sociales. Par exemple, le changement social réfère aux structures familiales. Des innovations s'imposent alors en travail social afin que les services répondent mieux aux nouvelles formes familiales et aux nouveaux modes de vie (Davidson, 1990). Selon cette vision, ce n'est pas tant le travailleur social qui participe aux changements sociaux que les changements sociaux qui incitent le travailleur social à ajuster ses pratiques en conséquence (McDermott, 1967). Ce qui nous permet une nouvelle perspective sociale

Les auteurs appellent donc à la mobilisation des acteurs concernés par les changements sociaux, pensons aux enseignants en travail social, aux travailleurs sociaux eux-mêmes, aux administrateurs et aux leaders de la communauté. Le travailleur social est par ailleurs le professionnel tout désigné pour faciliter les rapports entre individus, territoires et organisations de services. Il est l'accompagnateur par excellence vers le changement social et la création de nouvelles politiques sociales, donc vers l'innovation.

4.4.5 Conclusion pour la perspective sociale

Notre définition de la perspective sociale cherche à mettre en valeur la façon dont les normes sociales et les institutions facilitent l'innovation, c'est-à-dire comment les forces sociales, historiques, politiques, juridiques, géographiques, techniques, économiques et culturelles participent au processus de changement amorcé par l'innovation.

En somme, les écrits scientifiques du travail social qui adoptent cette perspective sociale face à l'innovation mettent surtout l'accent sur la nécessité de trouver des nouvelles solutions aux nouveaux problèmes sociaux qui deviennent de plus en plus omniprésents. Les organisations et professionnels sont touchés par ces bouleversements sociaux, et les travailleurs sociaux doivent développer leurs compétences et doivent innover pour préserver leur place et prouver leur pertinence et leur efficacité dans ces sociétés modernes aux valeurs de plus en plus contemporaines.

Une attitude défensive et serrée devant l'innovation lui est favorable, lorsque nécessaire, mais une posture ouverte et proactive en cas de nécessité peut tout autant servir le travailleur social en contexte d'innovation. Il doit toutefois considérer à la fois la dimension politique (en devenant au besoin un messenger ou un défenseur sur les questions de fond et sur les processus politiques sociaux), et la dimension service (en démontrant sensibilité et compétence devant la prestation et l'organisation des services qui répondent aux besoins réels des clientèles) (Richan, 1983).

Le travailleur social est donc reconnu comme étant un acteur-clé en contexte d'innovation. Il est habile à rendre les climats propices à l'innovation en favorisant l'interdisciplinarité et l'intersectorialité, c'est-à-dire, la collaboration, le partenariat, la formation, la persuasion, la négociation, la médiation ou encore au besoin (Brager, 1967). Le travailleur social est le professionnel tout désigné pour faciliter les rapports entre individus, territoires et organisations de services, et ce, dans l'accompagnement vers le changement social et les nouvelles politiques sociales, donc vers l'innovation.

L'innovation est, pour les écrits du travail social, une nouvelle solution à mettre en place pour répondre aux nouveaux besoins sociaux, c'est-à-dire aux forces sociales qui font pression sur les politiques, les agences, les organisations et les institutions, dont les écoles en travail social.

À travers les écrits, le changement social est principalement abordé via les innovations à mettre en place pour que les services répondent mieux aux nouvelles formes familiales et aux nouveaux modes de vie (Davidson, 1990). Selon cette vision, ce n'est pas tant le travailleur social qui participe aux changements sociaux que les changements sociaux qui incitent le travailleur social à ajuster ses pratiques (McDermott, 1967).

4.5 Résultats au regard de la posture philique du travailleur social en contexte d'innovation

La posture philique du travailleur social face à l'innovation est une des dimensions que nous avons explorées à travers les écrits scientifiques du travail social afin d'atteindre, au

moins en partie, notre deuxième objectif de recherche. Les résultats concernant cette posture philique du travailleur social en contexte d'innovation proviennent d'une traduction des auteurs, c'est-à-dire des textes analysés en fonction de notre cadre théorique pré-établi pour cette dimension.

Nous avons aussi voulu nous ouvrir à ce que les écrits ont à nous livrer à ce sujet et au regard des deux autres objectifs de recherche, soit la perspective des auteurs face à l'innovation et des différences conceptuelles possibles entre l'innovation et le changement social. Pour chacune des dimensions explorées à travers la grille d'analyse de la posture philique, soit la phase de l'optimisme non éclairé, la phase du pessimisme, phase de l'espoir et phase de l'optimisme éclairé, nous avons donc effectué une analyse transversale en considérant nos trois objectifs de recherche.

Nous nous sommes de plus intéressée aux éléments jugés pertinents pour cette dimension, mais qui n'étaient pas considérés a priori par notre cadre d'analyse.

4.5.1 Portrait des textes analysés

Présentons d'abord le portrait général des données recueillies à travers la recension systématique des écrits ayant servi à documenter la posture philique du travailleur social face à l'innovation. Cinquante textes sur soixante-dix obtenus à partir de la banque de données SWA ont servi cette dimension. Trois textes sur dix répertoriés à partir de la banque de données Érudit ont aussi été utiles.

Des soixante-dix-sept textes à l'étude, trente-six textes ont servi à documenter la posture philique du travailleur social face à l'innovation selon la phase de l'optimisme non éclairé, treize la posture philique du travailleur social selon la phase du pessimisme, quinze la phase de l'espoir et quinze la phase de l'optimisme éclairé. Une analyse transversale de ces dimensions au regard des trois objectifs de recherche a aussi été réalisée, et ce sont trente-un textes qui ont servi à documenter le premier objectif, trente-neuf le deuxième objectif et douze le troisième objectif. Les résultats sont rapportés plus bas en fonction de ces trois objectifs.

Le tableau 5 fait état de ce portrait et rend disponible le nom des auteurs s'étant intéressés à la posture philique du travailleur social.

Tableau 5 – Portrait du corpus au regard de la posture philique du travailleur social en contexte d'innovation

Posture philique du travailleur social en contexte d'innovation	Objectif #1	Objectif #2	Objectifs #3	Nombre de textes
Phase de l'optimisme non éclairé	Byrne, 2006; Mowbray et coll., 2005; Franklin, 2002; Cauble et Dinkel, 2002; Sherraden et coll., 2002; Rosenberg et Weissman, 1995; Ojanuga, 1994; Rees, 1988; Treger, 1980; Hookey, 1976; IASSW, 1975; Goldmeier, 1973; Shawky, 1972; Wax, 1971;	Shaw et coll., 2009; Yuen et Ho, 2007; Mowbray et coll., 2005; Franklin, 2002; Rathbone et al, 1991; Bronson et coll., 1988; Treger, 1980; Fields, 1977; IASSW, 1975; Hartman, 1969; Moscrop, 1968; Burns, 1965; Kahn, 1965; Brager, 1967	Franklin et coll., 1993; Deborah, 1993; Davidson, 1990; Wax, 1971; Kahn, 1965; Brager, 1967; Moscrop, 1968	36

	Harper, 1970; Shattuck et Martin, 1969; Moscrop, 1968; Briar, 1968; McDermott, 1967; Winston, 1967; Brager, 1967; Hale, 1966; Kahn, 1965; Rothman et Papell, 1990			
Phase du pessimisme	Shaw et coll., 2009; Rosenberg et Weissman, 1995; Bronson et coll., 1988; Abels, 1973; Hookey, 1976; Brager, 1967	Shaw et coll., 2009; Yuen et Ho, 2007; Cauble et Dinkel, 2002; Davidson, 1990; Pins, 1971; Briar, 1968; Brown, 1967 Besson et coll., 1990	Shaw et coll., 2009	13
Phase de l'espoir	Byrne, 2006; Franklin, 2002; Coughlin et Ripple, 1970	Yuen et Ho, 2007; Cauble et Dinkel, 2002; Rosenberg et Weissman, 1995; Franklin et coll., 1993; Moxley et Buzas, 1989; Rees, 1988; Bronson et coll., 1988; Pins, 1971; Brown, 1967; Brager, 1967; Neve, 1993	Aucun texte	14
Phase de l'optimisme éclairé	Yuen et Ho, 2007; Byrne, 2006; Cauble et Dinkel, 2002; Franklin et coll., 1993; Rees, 1988; Neve, 1993	Bride et Figley, 2007; Cauble et Dinkel, 2002; Gumbert, 1999; Christ et Sormanti, 1999; Rosenberg et Weissman, 1995; Davidson, 1990; Moxley et Buzas, 1989; Coughlin et Ripple, 1970; Brown, 1967; Hale, 1966;	Moxley et Buzas, 1989; Brown, 1967	15
Émergence de nouvelles données		Comer et Galinsky, 2004; Hokenstad et Midgley, 2004; Sherraden et coll., 2002;	Sills, 1981; IASSW, 1975; Hallowitz, 1972	14

		Miller et Dore, 1991; Davidson, 1990; Sancier, 1984; Orcutt et Mills, 1982; Sills, 1981; Lyng, 1975; IASSW, 1975; Pins, 1971; Richan, 1966; Neve, 1993		
Nombre de textes	31	39	12	50 SWA 3 Érudit

4.5.2 Résultats relatifs à l'objectif #1

Voici ce que notre analyse soutenue par une recension systématique des écrits nous traduit quant à la posture philique du travailleur social en contexte d'innovation, et ce, au regard du premier objectif (en lien avec un perspective théorique de l'innovation).

Phase de l'optimisme non éclairé

Vingt-quatre des soixante-dix-sept textes à l'étude suggèrent une posture colorée d'un optimisme non éclairé pour le travailleur social qui se retrouve devant une innovation. À titre d'exemple, le travailleur social est perçu par les auteurs (Byrne, 2006; Franklin, 2002; Ojanuga, 1994; Moscrop, 1968; Hahn, 1965; Rothman et Papell, 1990) comme ayant un rôle significatif à jouer dans l'innovation, malgré le fait que l'innovation soit principalement issue d'une décision organisationnelle. Il aurait par ailleurs plusieurs défis à relever (Mowbray et all, 2005) concernant sa mobilisation et son appropriation de l'innovation (Cauble et Dinkel, 2002; IASSW, 1975; Shawky, 1972). Par contre, il est aussi considéré par les écrits comme étant dévoué (Moscrop, 1968) et le mieux placé pour conseiller et influencer l'innovation sur le plan social (Sherraden et coll., 2002). Il

représente en ce sens les plus « désavantagés » de la société, il parle en leurs noms et il est habile à gérer les conflits générés par les nouvelles problématiques sociales et les nouveaux services (Shattuck et Martin, 1969). Son apport contribue donc à élever la qualité de ces nouveaux services, et ses compétences psychosociales le placent dans une position de reconnaissance aux yeux des autres professionnels (Rosenberg et Weissman, 1995).

D'autre part, avec tous les changements vécus au cours des dernières décennies dans le réseau de la santé, certains auteurs (Rosenberg et Weissman, 1995; Goldmeier, 1973) sont d'avis que le travailleur social doit prendre davantage sa place au sein des équipes de travail qui côtoient l'innovation. Il doit se démarquer au sein des établissements qui, continuellement, doivent s'ajuster aux nouveaux besoins sociaux (Shattuck et Martin, 1969). Certains auteurs s'attardent ainsi à transmettre aux travailleurs sociaux une série de recommandations et de conseils pouvant leur être utiles en contexte d'innovations implantées par les organisations (Rosenberg et Weissman, 1995; Wax, 1971; Shattuck et Martin, 1969; Brager, 1967) :

- Le travailleur social doit se sentir concerné par l'innovation (Rosenberg et Weissman, 1995; Briar, 1968) et s'y investir avec des objectifs très précis, ce qui lui permettrait de produire des preuves et de démontrer qu'il est habile à créer des conditions efficaces pour les nouveaux projets (Rees, 1988).
- Il doit intéresser les autres acteurs au projet innovateur, se tailler une place, établir sa crédibilité, donner de l'information et jouer un rôle influent dans son milieu de

travail par rapport à l'innovation, et ce, tout en respectant le rythme et les politiques internes des acteurs et du milieu (Treger, 1980; Harper, 1970).

- Il doit faire des pressions auprès des organisations pour que les lois, les procédures et les programmes bougent en faveur des plus démunis (Brager, 1967).
- Il doit toutefois être prêt à prendre la place qu'on lui recommande de prendre (IASSW, 1975), savoir exactement quel rôle jouer, quand le jouer et jusqu'où aller pour favoriser le changement (Shattuck et Martin, 1969), d'où la pertinence de bien former le travailleur social et de faire évoluer les connaissances et les théories en travail social, puisqu'elles sont les fondements de la pratique (Goldmeier, 1973).

Le travailleur social devrait donc être habile à composer avec les innovations imposées par les organisations, tout en respectant ses propres conceptions de l'intervention et celles prescrites par son établissement (Shattuck et Martin, 1969). Cela constitue un nouveau défi pour lui et pour la profession qui doit revoir ses anciens modèles de pratiques (McDermott, 1967).

Plusieurs écrits dédiés au travail social concentrent leurs efforts à convaincre et à influencer les travailleurs sociaux et les écoles en service social pour qu'ils s'investissent dans les innovations en adaptant les programmes et les modèles d'intervention aux nouveaux besoins sociaux (Winston, 1967). Des termes comme « we must » sont souvent utilisés par les auteurs pour appuyer ces demandes:

We must find better ways [...]. We must have [...], we must become more [...]. There is now a much broader role which the social work profession

should be prepared to fill; the challenge for social work education is to find large-scale methods [...] (p. 18); we must build [...]; all the other innovations we find it necessary to make as we adjust to the rapidly changing conditions of society. (Winston, 1967, p. 19)

En somme, les auteurs semblent percevoir un certain optimisme chez le travailleur social face à l'innovation, mais ils s'empressent de fournir conseils et recommandations pour que cette position devienne plus éclairée et que ce dernier soit mieux préparé pour faire face aux changements provoqués par l'innovation et se tailler ainsi une place au plan professionnel.

Phase du pessimisme

Le pessimisme du travailleur social face à l'innovation est exprimé à travers les écrits par des défis à relever pour répondre aux exigences de l'innovation. En fait, les auteurs (Shaw et coll., 2009; Rosenberg et Weissman, 1995; Bronson et al, 1988; Abels, 1973; Brager, 1967; Hookey, 1976) mettent souvent l'accent sur les difficultés auxquelles doit faire face le travailleur social pour conjuguer à la fois son rôle d'intervenant et les besoins de l'innovation. La profession est interpellée en ce sens pour qu'elle développe des structures qui correspondent à la fois aux besoins des professionnels, des chercheurs et des objectifs visés par l'innovation.

The challenge for social work is to develop appropriate structures that address the need to be professionals, researchers, and focuses on practice innovation and change. (Rosenberg et Weissman, 1995, p. 113)

Selon Brager (1967), si un travailleur social veut être créatif et permettre l'innovation au sein de son établissement, il doit en quelque sorte « partir en guerre » contre les routines et les procédures imposées par l'organisation, puisque les valeurs, les idéologies et les

structures sont davantage portées par elles. Il doit donc fournir beaucoup d'efforts pour affirmer la pertinence son innovation (Hookey, 1976).

Phase de l'espoir

L'espoir nous apparaît être défini, à travers les écrits, par une capacité d'adaptation possible de la part du travailleur social face à l'innovation. Les auteurs (Byrne, 2006; Franklin, 2002) disent par exemple que devant les difficultés engendrées par l'innovation, le travailleur social arrive souvent à développer des stratégies d'adaptation impliquant ses propres pratiques d'intervention et l'innovation elle-même. Cela lui permet d'apprendre de ses expériences et de s'ouvrir à son potentiel innovateur (Coughlin et Ripple, 1970).

Phase de l'optimisme éclairé

Le travailleur social a développé au fil du temps des habiletés en développement social et une capacité adaptative. Ces compétences semblent lui servir en contexte d'innovation puisque selon certains auteurs (Yen et Ho, 2007), le travailleur social s'y réfère pour réussir à s'adapter et pour adapter ses approches et interventions aux innovations imposées par les organisations. Il a de plus une capacité d'introspection et d'analyse qui lui sont utiles pour faciliter son adhésion à l'innovation et réussir à s'y ajuster (Byrne, 2006). Le fait d'être impliqué dans les étapes d'implantation de l'innovation a par ailleurs une influence sur la posture du travailleur social, qui devient alors plus ouvert (Cauble et Dinket, 2002) et mieux disposé à adopter l'innovation:

This sense of personal ownership was extremely helpful during the implementation phase in the system, in that motivation and commitment were maintained through the difficult transition to using a new system ». (Franklin et coll., 1993, p. 615)

Par ailleurs, le travailleur social est plus investi dans l'innovation si on lui attribue des rôles en lien avec ses forces et ses besoins (Brown, 1981) et s'il se sent évalué sur des bases autres que son efficacité en termes de gestion de charge de travail (Rees, 1988).

En somme, selon les écrits, le travailleur social se sent plus engagé et optimiste face à l'innovation si on lui laisse de l'espace pour inventer, modifier, adapter et s'adapter à l'innovation.

4.5.3 Résultats relatifs à l'objectif #2

Au regard de notre deuxième objectif de recherche, voici ce que la recension systématique des écrits nous rapporte sur la posture philique du travailleur social face à l'innovation.

Phase de l'optimisme non éclairé

Les écrits (Shaw et coll., 2009 ; Mowbray et coll., 2005; Fields, 1977; IASSW, 1975; Hartman, 1969) nous montrent que la majorité des travailleurs sociaux sont confortables avec les innovations imposées par les organisations, même si au départ ils n'étaient pas toujours bien informés ni intégrés dans le processus d'implantation de l'innovation. Mowbray et coll. (2005) ajoutent par ailleurs que le travailleur social est souvent le professionnel le plus près des clientèles visées par les innovations au sein du réseau de la santé et des services sociaux, il démontre de plus une grande ouverture aux innovations. Il y voit non seulement des avantages et des opportunités pour la clientèle, mais aussi pour ses propres conditions de pratique.

Selon certains écrits (Treger, 1980; Burns, 1965), le travailleur social, ou l'étudiant en service social, est souvent l'initiateur des pratiques innovantes.

Practice innovations are not made only within the walls of social agencies. They are usually the brainchildren of someone in practice or of someone in a school of social work whose professional identification is with one of the practice methods. (Burns, 1965, p. 17)

Et pour certains autres auteurs, ces initiatives méritent qu'on s'y attarde et qu'on les pousse plus loin, et ce, dans le but de réinventer les écoles en service social et de les forcer à s'adapter aux nouveaux besoins des étudiants et aux nouveaux problèmes sociaux.

I have also heralded my belief that school social workers must reinvent themselves for a new era of schooling. (Franklin, 2002, p. 203)

Ces réinventions permettraient d'éclairer davantage la profession qui ne possède pas toujours l'expertise nécessaire pour mener à terme des études qualitatives et quantitatives utiles à ce que les travailleurs sociaux prouvent aux décideurs et administrateurs d'organisation (Rathbone, M. E., Harbert, T. L. et Fulton, J. R., 1991).

Selon certains auteurs, les travailleurs sociaux sont ouverts aux nouvelles méthodes issues de la recherche (Bronson et coll., 1988) et intéressés à recevoir des formations en contexte d'innovation (Brager, 1967). Il importe donc, selon Moscrop (1968), de préserver la flamme qui habite le travailleur social, surtout dans les démarches d'implantation de l'innovation (Brager, 1967). On dit aussi du travailleur social qu'il est un des professionnels les plus disposés à mettre les efforts nécessaires pour comprendre

les dynamiques sociales impliquées dans les innovations (Kahn, 1965), et à agir en conséquence sur les structures sociales (Neve, 1993):

L'habileté de la travailleuse sociale ou du travailleur social à instaurer un bon rapport avec les personnes [et] personnaliser les réponses signifie aussi pour la travailleuse sociale ou le travailleur social agir directement sur l'organisation, par exemple pour « inventer » ou rendre plus flexibles les prestations. (1993, p. 91)

Phase du pessimisme

Le fait que le travailleur social ne soit pas toujours informé ni impliqué dans l'implantation des innovations peut par ailleurs provoquer chez lui de l'inquiétude, des doutes (Shaw et coll., 2009; Cauble et Dinkel, 2002; Davidson, 1990) et de l'insécurité (Yen et Ho, 2007; Besson, 1990; Brown, 1967). Le travailleur social peut être actif et investi devant le changement, mais aussi lent, non réfléchi et craintif si le changement est trop radical (Pins, 1971). L'informer et l'intégrer dans l'implantation de l'innovation peut contribuer à diminuer ces effets et prévenir les résistances au changement (Bronson et coll., 1988). Le travailleur social est par ailleurs reconnu pour prendre la place qu'on lui laisse en contexte d'innovation imposée par les organisations (Brager, 1967).

Phase de l'espoir

Les écrits disent du travailleur social qu'il est actif et impliqué au plan social, et prêt à se battre et à aller à contre-courant de l'innovation lorsque nécessaire. Il est habile en défense de droits et sensible à la démocratie. Ces atouts lui sont utiles en contexte d'innovation, surtout quand il s'agit de prendre position ou de s'affirmer (Yen et Ho, 2007). Pins écrit, en 1971, qu'il perçoit l'étudiant en service social comme étant ouvert et concerné par les changements sociaux, il est critique et revendicateur pour que les

politiques, les programmes et les approches changent au rythme des nouveaux besoins sociaux. Le travailleur social entretient donc de l'espoir envers l'innovation, surtout quand on l'y implique, quand on le consulte, quand ses réactions sont prises en considération dans l'implantation de l'innovation et les décisions sous-jacentes (Cauble et Dinkel, 2002; Dimond et Markowitz, 1995; Misrahi, 1993; Mosley et Buzas, 1989; Rees, 1988), quand il comprend la pertinence et croit en l'efficacité de l'innovation (Bronson et coll., 1988), bref, quand on recherche sa participation et qu'il y perçoit une opportunité sociale (Brown, 1967). Ces derniers éléments nous réfèrent à la perspective sociale en termes de mobilisation et d'apprentissage collectif, à la perspective de la traduction proposée par Callon (1986) en termes d'intéressement et à la perspective de la diffusion (Rogers, 2003) en termes d'implication.

Phase de l'optimisme éclairé

Pour certains auteurs (Bride et Figley, 2007), si le travailleur social veut être capable d'aider les autres, il doit commencer par s'aider lui-même. Pour faciliter son rapport à l'innovation, il doit confronter ses propres résistances au changement et ses réticences à admettre ses faiblesses au niveau professionnel et en contexte d'innovation (Davidson, 1990).

Par ailleurs, la plupart du temps, le changement est imposé au travailleur social (Cauble & Dinkel, 2002), qui souhaite pourtant qu'on le consulte dans l'implantation de l'innovation. De fait, quand on le consulte, il devient plus volontaire :

Initial feedback was very positive and continued to be with the introduction of each new module. [...] Our excitement was restored when enthusiastic

feedback from child welfare workers was received. (Moxley et Buzas, 1989, p. 358)

Une étude exploratoire montre que le travailleur social apprécie recevoir des nouvelles informations pouvant le conforter dans ses fonctions ou ses interventions (Gumpert, 1999). Il est conscient qu'il ne possède pas la science infuse et sait qu'il a besoin d'être formé et informé pour adopter une innovation ou des nouveaux modèles de pratique (Christ et Sormanti, 1999). Une telle dynamique d'ouverture est rapportée par Dimond et Markowitz concernant les départements de service social du réseau de la santé aux États-Unis :

Every department of social work in health care has positive aspects and opportunities for change. (1995, p. 58)

Le travailleur social se montre donc ouvert à allier la théorie et la pratique (Coughlin et Ripple, 1970), ce qui l'aide à s'investir plus aisément dans l'innovation, surtout s'il est lui-même le concepteur du projet innovateur (Brown, 1967; Hale, 1966).

En somme, même si le travailleur social n'est pas toujours informé des intentions visées par l'innovation, les écrits le considèrent souvent comme étant le professionnel le plus près des clientèles visées par les innovations implantées par les organisations. On dit de lui qu'il démontre une grande ouverture face à l'innovation, probablement parce qu'il y perçoit un potentiel salubre pour la clientèle et pour lui-même sur le plan professionnel. Les auteurs mettent aussi l'accent sur l'importance pour les travailleurs sociaux, les chercheurs et les écoles en service social de partager les nouvelles connaissances issues des innovations, et ce, dans le but d'augmenter la crédibilité de la profession. Cela devrait

être bien reçu de la part du travailleur social, puisqu'on lui reconnaît un grand potentiel innovateur et on le considère comme étant ouvert à allier la théorie et la pratique.

4.5.4 Résultats relatifs à l'objectif #3

Au regard de ce troisième objectif de recherche visant à contribuer à identifier des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social, voici ce que la recension systématique des écrits nous traduit pour la posture philique du travailleur social face à l'innovation.

Phase de l'optimisme non éclairé

Les écrits reconnaissent un rôle d'agent de changement au travailleur social en contexte d'innovation. Il agit de concert avec la clientèle et les besoins de l'organisation dans le but de favoriser l'implantation de l'innovation (Moscrop, 1968), ce qui est un indice de succès selon Deborah (1993). Les membres impliqués dans l'innovation sont alors engagés dans un processus créateur, mature et responsable, et cette dynamique permet l'adoption et l'adaptation de l'innovation, et ce, sans que les acteurs aient l'impression de subir le changement imposé par l'organisation (Wax, 1971; Brager, 1967).

Phase du pessimisme

D'autres auteurs (Shaw et coll., 2009) sont plutôt d'avis contraire. Le travailleur social est critique face à l'innovation imposée par l'organisation, qu'il qualifie de bureaucratique. Le travailleur social est alors porté à dénoncer l'aspect normatif de ce

système et doute parfois de la compatibilité de ses besoins et ceux des clientèles et collectivités aux besoins de l'organisation en termes d'innovation.

Phase de l'espoir

Le travailleur social peut espérer avoir un rôle à jouer dans l'innovation, surtout si l'innovation le concerne personnellement ou concerne ses modèles de pratique (Moxley et Buzas, 1989). Malgré le fait que l'innovation soit imposée par l'organisation, et bien que le travailleur social soit très peu informé au début de l'implantation, on le consulte par la suite pour recevoir son avis, ou pour participer aux prises de décision entourant l'implantation de l'innovation (Franklin et coll., 1993). Le travailleur social adopte alors une posture d'accompagnateur vers le changement provoqué par l'innovation; sa participation est alors qualifiée de dynamique et essentielle pour les changements sociaux (Davidson, 1990).

Phase de l'optimisme éclairé

Peu d'écrits s'attardent à décrire une innovation implantée par une organisation qui soit créée et planifiée par les travailleurs sociaux eux-mêmes. Pourtant, pour Brown, un projet innovateur est souvent issu d'un besoin exprimé par les personnes les plus concernées. Le travailleur social sert alors d'intermédiaire puisqu'il est souvent l'intervenant le plus présent et ouvert à entendre leurs besoins sociaux :

Sitting on clinic benches talking to mothers we heard. (1967, p. 168)

Brown ajoute que c'est aussi à partir de ce lieu que la diffusion de l'information se réalise, et ce, par l'appui des travailleurs sociaux. Le travailleur social pourrait donc avoir

une place privilégiée dans l'innovation, puisqu'il est le pont entre l'organisation et les besoins sociaux. Sa présence a par ailleurs été considérée dans l'implantation de la gestion de cas aux États-Unis, malgré les contraintes organisationnelles :

This study raises some interesting considerations for social workers involved in the design and delivery of case management services. (Moxley et Buzas, 1989, p. 201)

Le travailleur social peut aussi être investi dans certains projets de recherche s'intéressant par exemple aux approches innovatrices en contexte hospitalier :

They shared not only an interest in but also actual experience in developing innovative approaches toward solving problems related to the care of their terminal patients. (Christ et Sormanti, 1999, p. 96)

En somme, le travailleur social est majoritairement reconnu par les écrits comme étant un acteur clé en contexte d'innovation. Il est alors porté à prendre une posture d'accompagnateur et d'agent de changement, ce qui est un indice de succès pour l'innovation selon Deborah (1993). Le fait qu'il s'engage ainsi avec d'autres acteurs dans un processus créateur, mature et responsable (Deborah, 1993) facilite l'adoption de l'innovation et son adaptation (Wax, 1971; Grager, 1967). En d'autres occasions, il adopte une posture plus critique face à l'innovation, la qualifiant ainsi d'approche bureaucratique et normative, ce qui instaure chez lui un doute face à la compatibilité des besoins de chacun des acteurs touchés par l'innovation. Ces doutes s'estompent toutefois quand on lui permet de participer activement à créer, planifier et implanter une innovation qui réponde mieux aux besoins réels des individus et collectivités.

4.5.5 Conclusion pour la posture philique du travailleur social

En somme, selon les écrits recensés, le travailleur social en contexte d'innovation finit par s'adapter à l'innovation imposée par son organisation, et ce, en y percevant certains avantages pour lui-même et la clientèle. Il est reconnaissant qu'on lui laisse de l'espace pour s'y adapter et s'y investir, et est considéré par les écrits comme étant le professionnel le plus près des clientèles visées par les innovations. Il est aussi perçu comme étant un accompagnateur et un agent de changement en contexte d'innovation, et son investissement facilite l'adoption et l'adaptation de l'innovation.

Malgré son implication dans l'innovation, le travailleur social semble toutefois préserver un certain sens critique face à l'innovation imposée par l'organisation. Il lui arrive de la qualifier de bureaucratique et normative, et un doute persiste alors quant à la compatibilité des besoins de chacun des acteurs engagés dans le processus innovateur, soit les besoins des organisations et ceux des individus et collectivités.

Les écrits déploient beaucoup d'efforts à convaincre les travailleurs sociaux, les théoriciens en sciences sociales et les écoles en service social à partager entre eux les nouvelles connaissances issues des innovations, et ce, dans le but de contribuer à augmenter la crédibilité de la profession. Le travailleur social a ainsi une place privilégiée au sein des innovations.

4.6 Résultats au regard de la posture phobique du travailleur social en contexte

d'innovation

La posture phobique du travailleur social en contexte d'innovation est une des dimensions que nous avons explorées à travers les écrits recensés afin d'atteindre, au moins en partie, notre deuxième objectif de recherche.

Nous avons ici aussi voulu nous ouvrir à ce que les écrits ont à nous livrer à ce sujet et au regard des deux autres objectifs de recherche, soit la perspective des auteurs face à l'innovation et des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social à travers les écrits. Pour chacune des sous-dimensions explorées à travers la grille d'analyse de la posture phobique (le choc, la dénégation, l'angoisse, la négociation, la dépression, la résignation et l'acceptation), nous avons donc effectué une analyse transversale en considérant nos trois objectifs de recherche.

Nous nous sommes de plus intéressée aux résistances au changement et aux éléments jugés pertinents pour cette dimension, même s'ils n'étaient pas considérés par notre cadre d'analyse a priori. Ces éléments sont rapportés ici en termes de nouvelles connaissances.

4.6.1 Portrait des textes analysés

Présentons d'abord un portrait général des données recueillies à travers la recension des écrits. Seize textes sur soixante-dix textes obtenus à partir de la banque de données SWA ont servi cette dimension. Trois textes sur dix répertoriés à partir de la banque de données Érudit ont aussi été utiles pour cette dimension.

De ces soixante-dix-sept textes à l'étude, deux textes ont servi à documenter la posture phobique du travailleur social en contexte d'innovation selon l'étape du choc du processus de résistance négative au changement proposé par Alain (1996), aucun texte n'a abordé l'étape de la dénégation, six textes ont servi l'étape de l'angoisse, six l'étape de la négociation, aucun texte n'a abordé l'étape de la dépression, deux ont servi l'étape de la résignation et deux à documenter l'étape de l'acceptation. Quatre textes ont servi à documenter la nature des résistances et dix textes nous ont fourni de nouvelles connaissances. Une analyse transversale de ces dimensions au regard de nos trois objectifs de recherche a aussi été réalisée et ce sont quinze textes qui ont servi à documenter le premier objectif en ce sens, six le deuxième objectif et cinq le troisième objectif.

Le tableau 6 fait état de ce portrait et rend disponible le nom des auteurs s'étant intéressés à la fois à la posture phobique du travailleur social face à l'innovation et aux objectifs poursuivis par notre recherche.

Tableau 6 – Portrait du corpus au regard de la perspective phobique du travailleur social en contexte d'innovation

Posture phobique du travailleur social en contexte d'innovation	Objectif #1	Objectif #2	Objectifs #3	Nombre de textes
Choc	Duval et Fontaine, 2000; Néron, 1967	Aucun	Aucun	2
Dénégation	Aucun	Aucun	Aucun	0

Angoisse	Aucun	Messinger, 2004; Hallowitz, 1972; Brown, 1967; Hale, 1966; Néron, 1967	Pins, 1971	6
Négociation	Bronson et coll., 1988; Lyng, 1975; Alderson, 1971; Hale, 1966; Rothman et coll., 1990;	Aucun	Néron, 1967	6
Dépression	Aucun	Aucun	Aucun	0
Résignation	Hale, 1966; Néron, 1967	Aucun	Aucun	2
Acceptation	Hale, 1966; Néron, 1967	Aucun	Aucun	2
Nature des résistances	Wax, 1971; Pins, 1971; Duval et Fontaine, 2000; Néron, 1967	Duval et Fontaine, 2000	Aucun	4
Nouvelles connaissances	Cook et Sabah, 2009; Scharlach et coll., 2000; Richan, 1983; Brown, 1981; Spencer, 1973; Hallowitz, 1972; Néron, 1967	Messinger, 2004; Brown, 1981; Néron, 1967	Mowbray et coll., 2005; Iglehart, 1990; Brown, 1981;	10
Nombre de textes	15	6	5	16 SWA 3 Érudit

4.6.2 Résultats relatifs à l'objectif #1

Voici ce que notre recension systématique des écrits nous traduit pour la posture phobique du travailleur social en contexte d'innovation l'innovation, et ce, au regard du premier objectif (en lien avec un perspective théorique de l'innovation).

L'étape du choc

Selon les écrits, les acteurs, dont les travailleurs sociaux, ne réagissent pas tous de la même manière aux innovations implantées dans le réseau de la santé et des services

sociaux. Certains sont portés à refuser dès le départ les changements qui y sont associés, d'autres les tolèrent, tandis que d'autres les acceptent à certaines conditions:

Certains le refusent carrément comme intervenant [*l'innovation étant l'implantation du travail de rue et le travailleur de rue étant le nouvel acteur dans leur environnement de travail*]. D'autres le tolèrent à la condition qu'il se limite à un rôle restreint et n'empiète pas sur leur champ d'action. D'autres encore l'acceptent comme intervenant s'il se conforme aux modes reconnus d'intervention, approuve leur analyse de la situation et poursuit les mêmes objectifs. (Duval et Fontaine, 2000, p. 51)

Pour Néron, qui se préoccupe du travailleur en contexte de changement, la posture première du travailleur est de refuser « que le changement puisse signifier pour lui une discontinuité dans sa vie professionnelle » (1967, p. 29). Il réagira d'emblée au déséquilibre que crée l'innovation au plan professionnel pour s'ajuster par la suite. Sans énoncer clairement l'étape du choc dans le processus de résistance au changement, d'autres auteurs nous montrent que le travailleur social réagit d'abord et spontanément aux changements provoqués par l'innovation, en se rattachant à ses pratiques traditionnelles, ou encore en refusant d'emblée d'adopter les nouvelles approches, qui pourtant sont souvent mieux adaptées aux nouvelles réalités (Duval et Fontaine, 2000).

L'étape de la dénégation

Aucun texte n'a abordé cette étape au regard du premier objectif.

L'étape de l'angoisse

Aucun texte n'a abordé cette étape au regard du premier objectif.

L'étape de la négociation

Cette étape du processus de résistance négative au changement d'Alain (1996) est la plus documentée par les écrits du travail social, spécialement au regard du premier objectif soit la perspective des auteurs face à l'innovation. Le travailleur social a déjà eu par le passé une posture conflictuelle avec le changement, surtout concernant son rôle en tant qu'acteur impliqué dans le changement. Il a aujourd'hui besoin de prouver aux décideurs la pertinence de son rôle, son apport et son efficacité, et cette démarche ne se fait pas sans négociations (Lyng, 1975).

Pour négocier, les travailleurs sociaux doivent consciencieusement réfléchir et s'ajuster. Ils doivent se joindre à ceux qui pensent, développent et décident les nouveaux programmes, que ces programmes servent les clientèles, les approches ou encore les programmes de formation en travail social. Ils ont un rôle significatif à y jouer puisqu'ils sont en quelque sorte le pont entre les familles, la communauté et les organisations (Alderson, 1971).

Ils ont aussi besoin de se rallier pour se faire entendre, autant dans les milieux de formation (Hale, 1966) que dans les différents milieux d'intervention (Rothman et Papell, 1990) :

Yet, perhaps as never before, educational problems faced in social work today call for the highest order of joint endeavor. (Hale, 1966, p. 32)

Par ailleurs, selon Rothman et Papell (1990), les controverses entre acteurs sont nécessaires puisque les négociations qui en découlent sont favorables à l'innovation.

Cette dynamique provoque chez certains travailleurs sociaux une adoption de l'innovation qui mène parfois à son adaptation (Bronson et coll., 1988).

L'étape de la dépression

Aucun texte n'a abordé cette dimension du processus de résistance au changement.

L'étape de la résignation

Cette étape est représentée à travers les écrits en termes de compensations exigées par les acteurs impliqués dans le changement pour contrer les pertes encourues par celui-ci, nous attribuons ces données à la perspective d'attributs telle que Landry et ses collaborateurs (2007) le proposent. Ces compensations s'expriment entre autres par un lâcher-prise permettant une certaine forme de contrôle sur la situation (Alain, 1996). Hale suggère d'autre part que les organisations et les écoles en service social laissent tomber leurs anciens modes de collaboration pour en adopter des nouveaux qui répondent mieux aux nouveaux changements sociaux :

Resolution of the manpower problem, improvements in the quality of programs, and success in keeping education ahead of new imperatives in practice can come only through the joint enterprise of the agencies and the schools. (1966, p. 32)

Néron rapporte que le travailleur, devant son impuissance face au changement, en arrive à revendiquer des compensations. Rappelons que Néron est un auteur qui s'est intéressé au travailleur au sens large et aux résistances au changement au sein des organisations et de la société :

Enfin, il demande à la société des moyens pour se défendre contre les effets néfastes du changement. (1967, p. 29)

L'étape de l'acceptation

Selon Hale (1966) et Néron (1967), l'acceptation du changement se fait seulement à certaines conditions, soit par une planification (Hale, 1966), un climat de confiance et une certaine forme de sécurité (Néron, 1967). Plusieurs facteurs de réussite sont ainsi énumérés dont : un contexte non autoritaire, la connaissance des faits, la connaissance de la nature, les causes, les conséquences et les avantages du changement, la liberté de choix, l'amélioration du statut (Néron, 1967). Nous attribuons ces facteurs à une perspective d'attributs.

Nature des résistances

Les écrits nous livrent une série d'attributs permettant de mieux comprendre la nature des résistances au changement. Les enjeux entourant le pouvoir en est un et Wax (1971) nous fournit en ce sens non seulement plusieurs définitions du pouvoir, mais aussi de l'information sur les types de pouvoir, les sources de pouvoir, le développement et l'utilisation du pouvoir. Nous considérons cet article intéressant pour mieux comprendre les jeux de pouvoir en situation de changement et l'attribuons à une perspective d'attributs.

Pins va dans le même sens avec des recommandations faites aux écoles en service social concernant la pertinence d'intégrer dans leur programmation des notions utiles à anticiper la nature et la quantité du pouvoir requis pour favoriser l'innovation. Il invite aussi les écoles à préparer les futurs travailleurs sociaux à réfléchir prudemment en contexte d'innovation et à planifier le changement, surtout quand les situations sont complexes et

qu'elles engendrent des conséquences importantes. Des modifications majeures doivent donc être considérées:

Major modifications and innovations have been occurring at a constantly accelerating pace – changes have important implications for social work practice and ought to be the concern of all social workers. (1971, p. 5)

La méconnaissance de la finalité de l'innovation et la difficulté à y reconnaître sa pertinence contribuent aussi à résister au changement (Duval et Fontaine, 2000), et pour Néron (1967), « plus l'homme aura pris de temps à atteindre une situation qu'il juge acceptable, plus il résistera aux changements » (p. 28). Ces énoncés endossent aussi selon nous une perspective d'attributs.

Nouvelles connaissances

Les écrits nous fournissent un portrait de la posture phobique du travailleur social en contexte d'innovation qui dépasse notre cadre d'analyse. Nous rapportons ici ce que les auteurs ont à nous livrer au regard du premier objectif (principalement sous une perspective d'attributs).

Le travailleur social semble plutôt passif face à certaines démarches innovatrices. Selon Cook et Sabah (2009), il est davantage porté à profiter des avantages immédiats que lui confère l'innovation qu'à s'y investir pour la construire, la développer ou l'améliorer, ce qui démontre un intérêt certain pour l'innovation, mais une certaine lenteur à se mettre en action. Pour Hallowitz (1972), le travailleur social est un professionnel d'abord résistant au changement, et impliqué et engagé par la suite dans les changements qui lui portent fruit ou qui ouvrent aux pratiques innovatrices. Innover semble donc être avant tout une

pratique stratégique pour le travailleur social, pratique qui lui permet d'atteindre plusieurs objectifs, parfois même contradictoires.

Le texte de Richan (1983) nous permet aussi d'attribuer une posture intermédiaire au travailleur social en contexte d'innovation. L'auteur cherche à sensibiliser les acteurs, dont les travailleurs sociaux, à adopter une attitude à la fois défensive et serrée face à l'innovation. Cela favorise le déploiement de l'innovation selon l'auteur. Brown (1981) perçoit le travailleur social comme étant moins investi dans l'innovation quand il adhère à une idéologie professionnelle conservatrice :

Those who endorse the conservative professional ideology are likely to resist job changes imposed by center administrators. (Brown¹⁷, 1981)

Enfin, Brown nous livre une série d'attributs résultant d'une recherche faite dans le secteur de la santé mentale concernant les idéologies et les attitudes du travailleur social en contexte d'innovation et de changement. Voici une partie de ces résultats référant à une perspective d'attributs liés aux individus en contexte d'innovation :

Social workers highest in acceptance of job changes are high in job satisfaction. A high degree of interest in work innovation is associated with workers in primarily administrative, planning, research and consultation positions. Low endorsement of social change activities and high receptivity to job change is characteristic of social workers holding professional certification. Attendance at professional conferences is associated with a low degree of interest in work innovation. (Brown, 1981)

Par ailleurs, le travailleur social est souvent celui visé par les écrits du travail social concernant l'innovation. On lui attribue toutefois un rôle plutôt passif par rapport à l'innovation puisque les messages s'adressent principalement aux écoles en service

¹⁷ Cet article n'est pas disponible. Nous n'avons considéré que le résumé de Proquest.

social, aux chercheurs et aux organisations (Scharlach et coll., 2000). Autre constat, Néron (1967) nous dit que les innovations techniques nuisent aux cultures professionnelles acquises au fil des années, ce qui provoque une résistance au changement, surtout chez ceux qui se définissent par leurs compétences professionnelles. En perdant ainsi leurs repères, les travailleurs sociaux ont besoin d'un support supplémentaire pour innover ou accepter l'innovation (Spencer, 1973).

En somme, selon les écrits, les acteurs, dont les travailleurs sociaux, réagissent à leur manière à l'implantation d'une innovation. Certains s'y opposent carrément, d'autres la refusent pour ensuite l'accepter (Duval et Fontaine, 2000). Il est difficile pour un travailleur social d'accepter la discontinuité provoquée par le changement (Néron, 1967). Il est alors porté à vouloir prouver aux décideurs la pertinence de son rôle, son apport à l'équipe et son efficacité. Cette démarche se fait à travers les négociations (Lyng, 1975) et devient un moteur pour l'innovation (Bronson et coll., 1988). Toutes négociations comportent toutefois une certaine part de gains et de pertes, et les compensations qui en découlent conduisent aux nouveautés, ce qui aide le travailleur social à accepter l'innovation. Cette acceptation se fait toutefois selon certaines conditions, c'est-à-dire à travers une planification (Hale, 1966), un climat de confiance et un sentiment de sécurité. La perspective d'attributs est encore une fois la théorie qui, selon nous, influence les écrits du travail social en termes d'innovation.

Pour notre part, nous attribuons une posture intermédiaire au travailleur social en contexte d'innovation, c'est-à-dire qu'il est autant phobique que phillique, résistant et

ouvert à l'innovation. Pour certains écrits, le travailleur social est davantage porté à profiter des gains que lui procure l'innovation qu'à s'y investir pour la bâtir, la développer ou l'améliorer (Cook et Sabah, 2009). L'innovation semble donc sous cet aspect un élément du contexte d'action du travailleur social. Bien qu'il y perçoive des avantages, il est lent à se mettre en action. Il est d'abord résistant au changement, et impliqué et engagé par la suite (Hallowitz, 1972). Il est de prime abord porté à perdre ses repères, mais avec un support supplémentaire, il devient ouvert et apte à (Spencer, 1973).

4.6.3 Résultats relatifs à l'objectif #2

Notons que nous avons codifié notre corpus concernant cette dimension en tenant compte exclusivement de l'aspect émotionnel traduit par les auteurs, et ce, en référence au cadre théorique construit en fonction de la résistance négative au changement proposée par Alain (1996). Voici donc ce que notre analyse des écrits nous traduit en ce sens.

L'étape du choc

Aucun texte n'a abordé cette dimension selon le deuxième objectif.

L'étape de la dénégation

Aucun texte n'a abordé cette dimension selon le deuxième objectif.

L'étape de l'angoisse

Selon certains auteurs, le travailleur social est angoissé devant un nouveau programme (Messinger, 2004), un nouveau service (Brown, 1967) ou toute autre innovation. Le

changement ne s'opère pas sans stress ni effort (Hale, 1966), et le résistant au changement « vit de l'anxiété, de l'espoir ou du désespoir, et tout son être en est frappé » (Néron, 1967, p. 29). Un questionnement est fait par les écrits en ce sens:

What are social workers afraid of? Why are they afraid? [...] And perhaps the most telling question of all: Do social workers truly want to bring about institutional change? If so, they must first examine their own resistance to change. (Hallowitz, 1972, p. 91)

L'étape de la négociation

Aucun texte n'a abordé cette dimension selon le deuxième objectif.

L'étape de la dépression

Aucun texte n'a abordé cette dimension selon le deuxième objectif.

L'étape de la résignation

Aucun texte n'a abordé cette dimension selon le deuxième objectif.

L'étape de l'acceptation

Aucun texte n'a abordé cette dimension selon le deuxième objectif.

Nature des résistances

Lorsque la philosophie de l'innovation est comprise et que les finalités sont reconnues et respectées, les tensions entourant la résistance au changement s'estompent (Duval et Fontaine, 2000).

Nouvelles connaissances

Les écrits nous parlent aussi d'une posture intermédiaire du travailleur social face à l'innovation. Messenger (2004) perçoit chez son groupe d'étudiants en service social autant d'appréhension que d'excitation face à la nouveauté qui est un nouvel exercice et

un nouveau mode d'apprentissage. Les changements bousculent d'abord les connaissances du travailleur social, qui se sent alors inférieur, démuné et impuissant (Néron, 1967). Deux perspectives sont amenées par Brown pour comprendre la résistance au changement des travailleurs sociaux :

Research should concentrate upon the process whereby professional belief systems undergo change and how professional belief systems influence change in various settings. (1981, résumé Proquest)

Ces recommandations réfèrent selon nous à une posture intermédiaire plaçant ainsi le travailleur social dans une position d'opposition face à l'innovation, puisqu'il la subit, et qui se transforme peu à peu en position d'ouverture puisqu'il l'influence.

En somme, de toutes les étapes du processus de résistance négative au changement proposée par Alain (1996), seule l'étape de l'angoisse nous semble présente dans la recension systématique des écrits.

Le travailleur social, devant un nouveau programme ou une nouveauté, est porté à angosser selon Messenger (2004). L'innovation requiert un changement qui ne s'opère pas sans stress ni effort (Hale, 1966). Le résistant au changement « vit alors de l'anxiété, de l'espoir ou du désespoir » (Néron, 1967). Hallowitz (1972) se questionne donc à savoir pourquoi les travailleurs sociaux ont si peur du changement et qu'est-ce qui les effraie tant? Sont-ils prêts à s'investir dans le changement? Si oui, ils doivent d'abord explorer leurs propres résistances. Ces résistances, et les tensions émotionnelles qui y sont rattachées s'atténuent par une meilleure compréhension de la philosophie de

l'innovation, et lorsque les finalités sont reconnues et respectées par les travailleurs sociaux (Duval et Fontaine, 2000).

Brown (1981) propose alors deux avenues de recherche pour mieux comprendre la résistance au changement des travailleurs sociaux en contexte d'innovation: le processus par lequel les systèmes de croyances professionnelles subissent le changement et la façon dont ces systèmes influencent le changement. Ces recommandations réfèrent selon nous à une posture intermédiaire du travailleur social le plaçant ainsi en posture d'opposition en subissant l'innovation, et d'ouverture en l'influençant.

4.6.4 Résultats relatifs à l'objectif #3

Voici ce que notre recension systématique des écrits nous traduit quant à la posture phobique du travailleur social face à l'innovation, et ce, au regard du troisième objectif (en lien notre contribution à identifier des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social).

L'étape du choc

Aucun texte n'a abordé cette dimension selon le troisième objectif.

L'étape de la dénégation

Aucun texte n'a abordé cette dimension selon le troisième objectif.

L'étape de l'angoisse

Selon Pins (1971), autant le travailleur social peut se montrer actif et investi dans le changement, autant il peut être lent, réfléchi et devenir craintif devant les changements trop radicaux prescrits par les organisations. Ce qui le met autant en position d'agent de changement que soumis et impliqué malgré lui dans l'innovation.

L'étape de la négociation

Le travailleur social qui se retrouve en contexte d'innovation exige que « le changement soit le fait d'une décision à laquelle il a participé ou, du moins, il veut connaître les raisons qui amènent le changement » (Néron, 1967, p. 29). Cette position du travailleur social reflète selon nous un désir de participer au changement et de mettre ainsi à jour ses qualités d'agent de changement.

L'étape de la dépression

Aucun texte n'a abordé cette dimension selon le troisième objectif.

L'étape de la résignation

Aucun texte n'a abordé cette dimension selon le troisième objectif.

L'étape de l'acceptation

Aucun texte n'a abordé cette dimension selon le troisième objectif.

Nature des résistances

Aucun texte n'a abordé cette dimension selon le troisième objectif.

Nouvelles connaissances

Selon Mowbray et coll. (2005), le travailleur social n'est pas proactif dans l'initiation d'innovations ou la création de nouveautés. Il est plutôt interpellé par l'organisation à s'investir dans l'innovation. Pour Iglehart (1990), le travailleur social est plutôt silencieux et pacifique par rapport à l'innovation¹⁸. Bien qu'il soit compétitif envers les autres professionnels (soins infirmiers et administrateurs), il ne se démarque pas de ceux-ci quand vient le temps d'innover. Pourtant, selon les auteurs, si les efforts de tous les professionnels étaient réunis, le travailleur social y trouverait sa place et la profession en bénéficierait. Ce point de vue d'Iglehart diverge avec d'autres qui placent le travailleur social en position d'innover. Le contexte où se vit l'innovation dans le texte d'Iglehart explique peut-être ce phénomène, les milieux hospitaliers étant un environnement très hiérarchisé et dominé par la santé.

Pour Brown (1981), un travailleur social confortable avec les changements sociaux, ou avec le développement communautaire, est plus confortable avec les innovations et les changements sous-jacents que celui qui adhère à une idéologie professionnelle conservatrice telle que vécue en milieu hospitalier.

En somme, de toutes les étapes présentes au processus de résistance négative au changement proposée par Alain (1996), seules l'étape de l'angoisse et de la négociation sont représentées à travers notre analyse de ce corpus. Notamment, selon Pins (1971), le travailleur social peut être actif et investi dans le changement autant que lent, réfléchi et

¹⁸ Le contexte où se situe l'innovation dont il est question dans cet article est un centre hospitalier et les systèmes de planification et d'évaluation des soins à donner aux patients concernant l'innovation en question.

devenir craintif devant les changements trop radicaux. Il préfère, et exige même à l'occasion de faire partie des décisions menant au changement, sinon du moins de connaître les raisons qui le provoquent.

D'autres auteurs nous rapportent, en dehors de ce que Alain (1996) nous propose en termes de résistance négative au changement, une position plutôt retirée et pacifique du travailleur social face à l'innovation (Iglehart, 1990). Le travailleur social n'est pas proactif, ni créatif en contexte d'innovation et Mowbray et coll. (2005) tente de convaincre le travailleur social de s'y investir davantage au profit de sa crédibilité professionnelle, individuelle et collective.

Par ailleurs, un travailleur social à l'aise avec les changements sociaux et le développement communautaire s'adapte plus facilement aux innovations qu'un autre qui adhère à une culture professionnelle plus conservatrice (Brown, 1981).

4.6.5 Conclusion pour la posture phobique

En somme, selon les écrits scientifiques du travail social, les travailleurs sociaux ne réagissent pas tous de la même manière devant l'innovation. Certains s'y opposent radicalement, d'autres sont portés à la refuser dans un premier temps et finissent par l'accepter (Duval et Fontaine, 2000). L'innovation génère chez le travailleur social une peur du changement qui se traduit par un sentiment d'angoisse, de stress, d'espoir ou de désespoir. Pour y faire face, Hallowitz (1972) suggère au travailleur social d'explorer ses

propres résistances, tout en cherchant à comprendre la philosophie et les finalités de l'innovation.

Le changement suggère une rupture dans la vie professionnelle du travailleur social, et cette discontinuité est difficile à accepter. Cette résistance au changement amène le travailleur social à vouloir prouver autant son efficacité, que la pertinence de son rôle et son apport à l'équipe. Cette démarche ne se fait pas sans négociations (Lyng, 1975). Négociier, pour le travailleur social en contexte d'innovation, signifie gérer les pertes encourues par le changement en prenant appui sur les gains. La négociation mène à l'acceptation du changement qui se fait sous certaines conditions comme une bonne planification, un climat de confiance et un sentiment de sécurité.

Nous attribuons par conséquent une posture intermédiaire au travailleur social en contexte d'innovation, et cette posture suggère à la fois une résistance et une ouverture à l'innovation. Selon les écrits, le travailleur social semble vivre autant d'appréhension que de satisfaction devant l'innovation. Il semble de plus bousculé au niveau de ses connaissances, ce qui instaure chez lui un sentiment d'infériorité et d'impuissance. Mais si les gains associés à l'innovation sont immédiats et qu'un support supplémentaire lui est disponible, il sera plus actif et ouvert à l'innovation, sinon il demeurera en retrait, réfléchi, pacifique et lent à se mettre en action. S'il est intégré dans les prises de décision menant au changement, ou du moins renseigné sur les raisons qui provoquent le changement, il sera aussi plus ouvert à l'innovation. Selon Brown (1981), un travailleur social à l'aise avec les changements sociaux et le développement communautaire

s'adaptera plus facilement à une innovation qu'un autre adhérent à une culture professionnelle plus conservatrice.

4.7 Résultats relatifs à la conception de l'innovation

L'innovation est une des dimensions que nous avons explorées à travers les écrits du travail social afin d'atteindre, au moins en partie, le troisième objectif de notre recherche qui est de contribuer à identifier des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social.

Nous voulons aussi nous ouvrir à connaître ce que les auteurs ont à nous livrer sur l'innovation au regard des deux autres objectifs de recherche, soit la perspective des auteurs face à l'innovation et les postures possibles du travailleur social en contexte d'innovation. Pour chacune des sous-dimensions explorées à travers la grille d'analyse de l'innovation, nous avons effectué une analyse transversale considérant nos trois objectifs de recherche. Les sous-dimensions pour ce chapitre sont : le travailleur social est sollicité et impliqué malgré lui dans l'innovation; l'innovation est une prescription des organisations; et le processus d'implantation d'une innovation en 4 étapes : 1) identification des besoins, 2) proposition, 3) décision, 4) application,

Nous nous sommes de plus intéressée aux éléments jugés pertinents pour cette dimension, mais qui n'étaient pas considérés par notre cadre d'analyse a priori. Ces éléments sont rapportés ici en termes de nouvelles connaissances.

4.7.1 Portrait des textes analysés

Présentons d'abord un portrait général des textes recueillis à travers la recension systématique des écrits pour servir l'étude de la différence conceptuelle que font les auteurs entre l'innovation et le changement social. Soixante des soixante-dix textes obtenus à partir de la banque de données SWA ont servi à nourrir l'étude du concept d'innovation, et neuf des dix textes provenant du corpus Érudit ont aussi été utiles pour cette dimension.

De ces soixante-dix-sept textes, sept ont abordé l'innovation via le thème du travailleur social sollicité et impliqué malgré lui dans l'innovation, cinquante-sept ont abordé l'innovation sous l'angle de prescriptions des organisations, treize ont abordé l'innovation en décrivant une ou plusieurs étapes du processus d'implantation de l'innovation, et onze textes nous ont fourni des nouvelles connaissances. Une analyse transversale de ces dimensions au regard de nos trois objectifs de recherche a aussi été réalisée, et ce sont vingt-cinq textes qui ont servi à documenter notre premier objectif de recherche, dix-huit le deuxième objectif et cinquante-six le troisième objectif.

Le tableau 7 fait état de ce portrait et rend disponible le nom des auteurs s'étant intéressés à la fois au concept d'innovation et aux objectifs poursuivis par notre recherche.

Tableau 7 – Portrait du corpus au regard du concept « innovation »

Innovation	Objectif #1	Objectif #2	Objectifs #3	Nombre de textes
Travailleur social	Aucun texte	Abels, 1973; Hallowitz, 1972	Shaw et coll., 2009; Hall al al, 2008; Yuen et	7

= Sollicité et impliqué malgré lui dans l'innovation			Ho, 2007; Lyng, 1975; Abels, 1973; Adamson, 1969	
L'innovation = Prescription des organisations	Franklin et coll., 1993; Pins, 1971; Shattuck et Martin, 1969; Snelling, 1967; Richan, 1966; Lavoie, 2009; Ordowich, 1985; Neve, 1993; Besson et coll., 1990; Pitts, 1972; S.A., 1967	Bride et Figley, 2007; Comer et Galinsky, 2004; Rosenberg et Weissman, 1995; Moxley et Buzas, 1989; Jansson et Simmons, 1985; Alderson, 1971; Wax, 1971; Coughlin et Ripple, 1970; Kaufman, 1969; Brager, 1967; Brown, 1967; Burns, 1965; Hookey, 1976; Neve, 1993	Hall al al, 2008; Bride et Figley, 2007; Yuen et Ho, 2007; Mowbray et coll., 2005; Comer et Galinsky, 2004; Messinger, 2004; Hokenstad et Midgley, 2004; Cauble et Dinkel, 2002; Sherraden et coll., 2002; Scharlach et coll., 2000; Gumbert, 1999; Gerbino, 1994; Franklin et coll., 1993; Rathbone et al, 1991; Iglehart, 1990; Moxley et Buzas, 1989; Bronson et coll., 1988; Jansson et Simmons, 1985; Sancier, 1984; Brown, 1981; Sills, 1981; Treger, 1980; Matus et Nuahring, 1979; Fields, 1977; Abels, 1973; Shawky, 1972; Hallowitz, 1972; Wax, 1971; Pins, 1971; Harper, 1970; Adamson, 1969; Hartman, 1969; Shattuck et Martin, 1969; Briar, 1968; McDermott, 1967; Winston, 1967; Brager, 1967; Hale, 1966; Richan, 1966; Burns, 1965; Hahn, 1965; Hookey, 1976; Lavoie, 2009; Rothman et Papell, 1990; Duval et Fontaine, 2000; Néron, 1967; Besson et coll., 1990; Pitts, 1972; S.A., 1967	57
Processus d'implantation de l'innovation	Shaw et coll., 2009; Gumbert, 1999; Franklin et coll., 1993; Miller et Dore, 1991; Davidson, 1990; Sills, 1981; IASSW, 1975; Shawky, 1972; Hallowitz, 1972; Pins, 1971; Moscrop, 1968; Brager, 1967; Burns, 1965	Shaw et coll., 2009; Miller et Dore, 1991; Davidson, 1990	Shaw et coll., 2009; Miller et Dore, 1991; Hallowitz, 1972; Brager, 1967	13

Émergence de nouvelles connaissances	Cook et Sabah, 2009; Crisp, 2004; Kaufman, 1969	Davidson, 1990	Shaw et coll., 2009; Misrahi, 1993; Bronson et coll., 1988; Kemler, 1985; Orcutt et Mills, 1982; Hookey, 1976; Goldmeier, 1973	11
Nombre de textes	26	18	56	60 SWA 9 Érudit

4.7.2 Résultats relatifs à l'objectif #1

Voici ce que notre recension systématique de écrits nous traduit pour la conception de l'innovation au regard du premier objectif en lien avec une perspective théorique de l'innovation.

L'innovation est une prescription de l'organisation

À travers les écrits, plusieurs auteurs s'attardent à énumérer les façons possibles d'implanter une innovation au sein des organisations. Ils le font en précisant que les décisions proviennent souvent des directions d'organisations ou des décideurs, ce qui nous laisse penser que l'innovation est une prescription de l'organisation. Notons qu'en termes d'organisation, nous avons considéré au même titre les organisations scolaires, les établissements de santé et services sociaux, le domaine de la recherche et les institutions politiques.

En fait, les écrits nous informent que l'innovation en travail social est souvent l'initiative d'organisations qui ont des besoins à combler. Des plans d'action avec critères pré-établis sont alors nécessaires pour faciliter la planification, l'adaptation et l'implantation de l'innovation. Pour réussir à introduire une innovation dans un établissement, les

structures organisationnelles doivent tenir compte autant des objectifs de l'établissement, de ses politiques internes, de ses valeurs, de ses relations avec les autres établissements et la clientèle, de la nature de son pouvoir, que de la relation entre l'établissement et les travailleurs sociaux (Shattuck et Martin, 1968). D'autres auteurs (Franklin et coll., 1993; Richan, 1966) nous proposent douze étapes à considérer pour implanter une innovation dans le domaine du travail social¹⁹, ce qui nous rapproche d'une perspective d'attributs et place le travailleur social en position de subir l'implantation de l'innovation s'il n'est pas principalement impliqué dès les premiers rouages de l'implantation.

L'innovation peut avoir des visées économiques et politiques (Shaw et coll., 2009), ou encore faciliter le transfert de connaissances et la communication (Cook et Sabah, 2009). L'innovation peut se situer dans la transformation de services offerts par les organisations (Neve, 1993), et peut aussi servir à équilibrer le pouvoir entre acteurs, on la qualifie alors d'innovation sociale (Pitts, 1972). L'organisation, via l'innovation, peut vouloir ajuster ses approches, et ce, avec créativité et en réponse aux problèmes sociaux relevés par les travailleurs sociaux (Heap, 1990). Un dernier texte rapporte toutefois que les lourdeurs institutionnelles peuvent contribuer à installer chez le travailleur social une forme de mélancolie pouvant faire obstacle à l'innovation (Besson, 1990).

¹⁹ 1) Obtenir l'approbation des hauts niveaux administratifs de l'établissement, 2) s'assurer d'avoir les ressources financières et humaines nécessaires, 3) obtenir l'approbation des administrateurs cliniques, 4) construire une complicité entre les différents acteurs des niveaux administratifs, cliniques, professionnels et usagers, 5) prévoir une ressource externe de référence pour faciliter, au besoin, les rapports entre ces différents acteurs, 6) établir un processus d'implantation et de consensus pour les prises de décision, 7) définir d'avance les échéanciers et développer des outils de mesures et de collecte de données pour suivre l'évolution de l'implantation, 8) développer une structure et un processus de collecte de données intégrés aux routines cliniques qui permettront un suivi de l'implantation, 9) expérimenter l'innovation avec un petit groupe et recueillir les premiers « feedbacks » pour l'améliorer, 10) donner de la formation au besoin et continuer d'améliorer en fonction des « feedbacks », 11) développer un plan d'action pour élargir l'implantation et poursuivre l'amélioration en fonction des « feedbacks » positifs, 12) demeurer flexible en apportant du support pendant l'implantation.

Ces énoncés nous proposent plusieurs perspectives de l'innovation. Les énumérations de conditions favorables nous semblent à prime abord associées à une perspective d'attributs tandis que les propos impliquant un rapport entre l'innovation et les changements sociaux semblent s'orienter vers une perspective sociale.

Processus d'implantation d'une innovation

a) Identification des besoins

L'organisation qui implante une innovation en travail social a plus d'une visée. Elle peut vouloir uniformiser ses pratiques en service social, recueillir des données pour les rendre accessibles à d'autres partenaires, servir d'exemple à d'autres institutions (Shaw et coll., 2009), connaître comment circulent les nouvelles connaissances (Gumbert, 1999), contribuer à diffuser les connaissances (Burns, 1965), s'ajuster aux besoins réels de la clientèle (Franklin et al, 1993 ; Pins, 1971), questionner les façons traditionnelles de faire au sein des organisations (Davidson, 1990), questionner les programmes universitaires en place dans les départements de service social (Moscrop, 1968; Snelling, 1967), participer aux changements amorcés ou proposés par les instances plus hautes (Sills, 1981) et s'allier à celle-ci (Shawky, 1972), contribuer à transformer les programmes sociaux déjà en place dans les organisations (IASSW, 1975) et instaurer d'autres nouveaux programmes pour éviter les zones grises, les doublons, les empiètements et les répétitions dans le système de santé et services sociaux (Pins, 1971). Cette énumération se rapproche de la perspective d'attributs face à l'innovation.

Par ailleurs, pour certains auteurs, l'innovation est souvent stimulée par la reconnaissance des acteurs d'un manque à combler dans l'offre de services, en référence aux besoins réels (Davidson, 1990). L'innovation doit être adaptée aux besoins de ses utilisateurs (Shaw et coll., 2009) et les services issus d'innovation doivent non seulement répondre aux besoins des utilisateurs, mais s'occuper aussi des conditions influençant ces besoins (Brager, 1967), ce qui réfère à une perspective sociale selon nous, en cherchant à vouloir ainsi sensibiliser le lecteur à mobiliser différents acteurs pour connaître les besoins réels des collectivités et participer aux changements sociaux initiés par l'innovation.

b) Proposition

La deuxième étape du processus d'implantation d'une innovation se traduit à travers les écrits par une innovation issue de pressions politiques et médiatiques (Miller et Dore, 1991). La sélection des changements à apporter se base alors sur les besoins identifiés par ces pressions, la réceptivité des professionnels (travailleurs sociaux et autres) envers certains éléments de l'innovation et sur leur intérêt témoigné envers l'innovation à implanter (Hallowitz, 1972).

c) Décision

Aucun texte n'a abordé cette sous-dimension.

d) Application

Pour illustrer la quatrième étape qui tient compte de l'application de l'innovation, certains auteurs (Shaw et coll., 2009) rapportent entre autres que l'innovation a pu être adaptée

par les organisations en tenant compte de son site d'implantation, et ce, malgré le fait que certains acteurs n'aient pas approuvé sa pertinence. Un autre texte (Davidson, 1990) ajoute que certaines conditions doivent s'appliquer pour implanter une innovation dans une organisation :

- 1) Les idées innovatrices doivent être portées par plusieurs personnes pour que le changement s'effectue. La conviction et l'engagement des acteurs sont donc nécessaires.
- 2) Les innovateurs sur le terrain doivent sentir que la direction de l'établissement les soutient.
- 3) L'établissement doit démontrer flexibilité et considération face aux changements provoqués par l'innovation, et ce, pour éviter la frustration chez les acteurs touchés par l'innovation.
- 4) Les établissements ont intérêt à encourager la clientèle à donner son opinion face aux nouveaux services implantés, ce qui laisse une place pour la critique et ouvre à la promotion de l'innovation.

Ces énumérations relèvent selon nous d'une perspective d'attributs, mais aussi d'un engagement social de part et d'autres, des acteurs oeuvrant au niveau administratif et les professionnels impliqués dont les travailleurs sociaux, ce qui suggère une perspective sociale de l'innovation.

Nouvelles connaissances

L'innovation est une expérimentation qui doit être partagée entre travailleurs sociaux, et ce, qu'elle soit l'initiative du domaine de la recherche ou de la pratique. L'internet est devenu le moyen de communication par excellence pour diffuser l'innovation en travail social (Cook et Sabah, 2009). De fait, de plus en plus de banques de données dédiées au travail social sont disponibles sur le NET et sont même qualifiées d'innovations par Crisp (2004). Dans un autre ordre d'idée, un texte nous dit que souvent la bureaucratie nuit à l'innovation, surtout quand la recherche de solutions nouvelles nécessite de la flexibilité et de la créativité devant l'urgence d'agir sur les problèmes sociaux (Kaufman, 1969).

En somme, l'énumération de différentes étapes d'implantation au sein des organisations nous permet de penser que l'innovation est une prescription d'organisations. Parmi ces étapes, nous retrouvons les éléments suivants :

- 1) L'identification des besoins : l'innovation est souvent stimulée par la reconnaissance d'un manque à combler dans l'offre de services (Davidson, 1990). L'organisation adapte alors ses services aux besoins réels des utilisateurs (Shaw et coll., 2009) et souvent, en se souciant des conditions influençant ces besoins (Brager, 1967).
- 2) La proposition : certains textes nous disent que les innovations sont souvent issues des pressions politiques et médiatiques (Miller et Dore, 1991). Elles sont proposées et implantées selon certains critères comme le respect des besoins identifiés, la réceptivité des intervenants et leurs intérêts envers l'innovation (Hallowitz, 1972).

- 3) La décision : aucun texte n'a abordé cette étape selon cet objectif.
- 4) L'application : l'innovation se réalise souvent en s'adaptant aux besoins du milieu où elle s'implante (Shaw et coll., 2009), mais certaines conditions s'appliquent : les idées innovatrices doivent être portées par plusieurs acteurs pour que le changement s'effectue, les porteurs de l'innovation doivent sentir que la direction les soutient, l'organisation doit démontrer de la flexibilité et de la considération envers les changements provoqués par l'innovation pour éviter la frustration chez les acteurs touchés par l'innovation, la clientèle doit pouvoir donner son opinion sur l'innovation pour favoriser sa promotion et permettre la critique.

Certains écrits nous indiquent aussi que l'innovation est une prescription de l'organisation, entre autres quand ils énoncent que les organisations peuvent avoir des visées économiques et politiques (Shaw et coll., 2009), quand l'innovation réfère aux changements dans les organisations (Cook et Sabah, 2009), aux transformations dans les services (Neve, 1993), ou encore aux lourdeurs institutionnelles vécues par les travailleurs sociaux (Besson, 1990).

L'innovation est aussi une expérimentation qui doit être partagée entre les travailleurs sociaux. L'internet peut être le moyen par excellence pour aider à diffuser les innovations en travail social (Cook et Sabah, 2009), et ce, via les banques de données (Crisp, 2004). On nous dit aussi que la lourdeur des démarches bureaucratiques est un obstacle à la recherche de solutions nouvelles qui nécessitent de la flexibilité, de la créativité et une urgence d'agir les nouveaux problèmes sociaux (Kaufman, 1969).

4.7.3 Résultats relatifs à l'objectif #2

Voici ce que notre recension systématique des écrits nous traduit pour la conception de l'innovation au regard du deuxième objectif en lien avec les postures possibles du travailleur social en contexte d'innovation (posture philique ou phobique).

Le travailleur social est sollicité et impliqué malgré lui dans l'innovation

Le travailleur social doit réagir devant la technologie innovatrice, sinon les systèmes informatiques sont appelés à prendre sa place (Abels, 1973). Les textes nous disent aussi que lorsque l'innovation concerne la redéfinition des rôles au niveau des équipes de travail, le travailleur social doit devenir un participant et un partenaire actif au sein des équipes (Hallowitz, 1972). Son rôle d'agent de changement est alors interpellé.

L'innovation est une prescription des organisations

Le travailleur social devrait être informé au sujet des innovations, puisqu'il est souvent le plus concerné (Bride et Figley, 2007). Les auteurs insistent sur la pertinence de transmettre aux travailleurs sociaux et aux écoles en travail social les informations concernant les nouvelles approches, les nouveaux modèles et les nouveaux paradigmes développés par le domaine de la recherche. La profession doit donc rassembler et rendre accessibles aux travailleurs sociaux les concepts et les données demeurées discrètes jusqu'à maintenant (Coughlin et Ripple, 1970).

Par ailleurs, le déploiement du travail social en milieu hospitalier dépend en partie de l'ouverture de l'organisation pour l'innovation (Jansson et Simmons, 1985). Les

organisations sont en fait de plus en plus portées à laisser de la place aux travailleurs sociaux dans l'implantation de l'innovation (Rosenberg et Weissman, 1995). Pour aider à se tailler une place de choix au sein des innovations, le travailleur social doit toutefois apprendre à analyser et à utiliser les relations de pouvoir. Wax (1971) nous expose dans son texte plusieurs moyens utiles à ce sujet²⁰.

Bien que l'innovation semble avant tout être une initiative organisationnelle, le travailleur social peut toujours en tirer profit (Corner, Meier et Galinsky, 2004) et y jouer un rôle significatif. Ne serait-ce que par sa connaissance du terrain et de la clientèle visée par l'innovation, et par son pouvoir d'influence (Brager, 1967). Ce pouvoir d'influence peut se traduire par une demande d'évaluation des effets de l'innovation sur la clientèle ou sur l'organisation des services (Moxley et Buzas, 1989). Le travailleur social peut aussi mettre de la pression sur les décideurs dans la recherche de solutions nouvelles face aux nouveaux besoins sociaux (Kaufman, 1969). Les travailleurs sociaux sont donc investis auprès des instances supérieures pour participer à l'implantation des nouveaux programmes dans les organisations (Alderson, 1971).

Burns (1965) ajoute par ailleurs que l'innovation impliquant les pratiques en travail social n'est pas seulement l'affaire des organisations, mais aussi des travailleurs sociaux eux-mêmes et des étudiants en travail social. Ces derniers sont les mieux placés pour réfléchir sur la profession et peuvent être générateurs d'idées innovatrices. Ils ont toutefois besoin

²⁰ Moyens que nous choisissons de ne pas énumérer ici par manque d'espace mais qui, selon nous, méritent d'être mentionnés.

de l'appui des organisations pour réaliser ces innovations en ouvrant par exemple les milieux de pratique à la recherche (Brown, 1967).

Ces initiatives et ces suggestions reflètent selon nous une posture philique du travailleur social en contexte d'innovation. Les écrits lui promettent une place et lui offrent une série de recommandations utiles à se sentir confortables avec l'innovation, même si celle-ci est une prescription de l'organisation.

Processus d'implantation d'une innovation

a) Identification des besoins

Aucun texte n'a abordé cette sous-dimension au regard du deuxième objectif.

b) Proposition

Aucun texte n'a abordé cette sous-dimension au regard du deuxième objectif.

c) Décision

Aucun texte n'a abordé cette sous-dimension au regard du deuxième objectif.

d) Application

Selon notre analyse, un seul texte aborde cette sous-dimension au regard de la posture du travailleur social en contexte d'innovation. On y lit notamment que les travailleurs sociaux ont de la difficulté à adopter les innovations qui ne partagent pas les valeurs de la profession. Devant un nouveau système informatique par exemple, ils sont portés à

penser que l'essence même de leur profession ne peut se transmettre par des données informatisées (Shaw et coll., 2009). Il est donc difficile pour le travailleur social d'adopter certaines innovations, cette difficulté réfère à une posture phobique du travailleur social en contexte d'innovation.

Nouvelles connaissances

L'expérience du doute est favorable à l'innovation et stimule les travailleurs sociaux qui sont alors portés à réfléchir sur leurs pratiques et à observer les résultats produits par leurs interventions (Davidson, 1990).

En somme, au regard de la posture du travailleur social face à l'innovation, les écrits nous rapportent que le travailleur social, impliqué malgré lui dans l'innovation, doit réagir à l'innovation technologique s'il ne veut pas perdre sa place (Abels, 1973). Il doit aussi s'investir dans les innovations qui ont un lien avec la redéfinition des rôles au niveau des équipes de travail, et ce, afin de devenir un participant actif et un partenaire égalitaire (Hallowitz, 1972).

Plusieurs auteurs abordent le concept d'innovation en disant entre autres que les nouvelles connaissances acquises dans le cadre de la recherche devraient être partagées entre les milieux d'enseignement et les travailleurs sociaux eux-mêmes (Bride et Figley, 2007). Les écrits font de plus allusion à la pertinence, pour les travailleurs sociaux, de s'impliquer dans les innovations implantées par les organisations et aux compétences qu'ils doivent développer pour se tailler une place au sein des innovations. Certains écrits

ajoutent par ailleurs que le travailleur social en contexte d'innovation peut tirer profit de cette situation (Corner et coll., 2004), et ce, parce qu'il est le mieux placé pour influencer l'innovation implantée par l'organisation (Brager, 1967). Plusieurs écrits s'attardent ainsi à convaincre le travailleur social de s'investir dans les innovations implantées par les organisations et y voient une pertinence et un avantage, non seulement au niveau de la reconnaissance pour la profession, mais aussi au niveau des effets significatifs que l'innovation peut produire sur les problèmes sociaux, surtout lorsqu'elle est adaptée aux besoins réels des clientèles ou des milieux.

On nous dit aussi que le travailleur social a de la difficulté à adopter une innovation qui ne partage pas ses valeurs professionnelles (Shaw et coll., 2009). En contrepartie, l'expérience du doute semble favoriser l'implication du travailleur social dans l'implantation de l'innovation, où il est alors porté à se remettre en question et à revoir ses interventions (Davidson, 1990).

4.7.4 Résultats relatifs à l'objectif #3

Au regard de notre troisième objectif, qui vise à contribuer à identifier les différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social, voici ce que les auteurs nous rapportent pour chacune des sous-dimensions explorées à travers notre grille d'analyse pour la dimension du concept d'innovation.

Le travailleur social est sollicité et impliqué malgré lui dans l'innovation

Les écrits nous traduisent que l'innovation est un changement souvent imposé par l'organisation, puisque dans la majorité des cas, les travailleurs sociaux n'ont pu être impliqués dans l'implantation de l'innovation (Shaw et coll., 2009; Lyng, 1975; Abels, 1973; Adamson, 1969). Ces derniers n'ont alors d'autre option que de recevoir de l'information et de s'adapter à l'innovation, sinon d'y prendre part (Hall et coll., 2008). Les changements provoqués par certaines innovations sont parfois tellement opposés aux valeurs que prônent les travailleurs sociaux que certains doivent défendre les droits de la profession pour préserver les valeurs et l'intégrité de la profession, comme ils le feraient pour la clientèle (Yuen et Ho, 2007).

Pour un autre auteur (Davidson, 1990), les innovations sont souvent pensées par les travailleurs sociaux et développées ultérieurement en collégialité avec l'organisation. Ils apprennent à composer avec les limites organisationnelles, leurs rôles d'agent de changement et d'agent de liaison les situant ainsi entre l'utilisateur et l'organisation (Neve, 1993).

Prescription des organisations

L'innovation est qualifiée par les écrits scientifiques du travail social : de changement (Pins, 1971; Brager, 1967), de nouveau procédé (Hall et coll., 2008), de nouvelle approche (Adamson, 1969), de nouvelle méthode (Messinger, 2004), de nouvelle méthodologie (Corner et coll., 2004), de nouveau modèle (Matus et Nuehring, 1979), de nouvelle technologie (Iglehart, 1990; Abels, 1973), de nouvelle structure

organisationnelle (Brown, 1981; Sills, 1981), de nouvelle collaboration (Cauble et Dinkel, 2002), de nouveau partenariat (Rathbone, Harbert et Fulton, 1991), de nouvelle formation ou encore de nouveau programme (Mowbray et al., 2005; Gerbino, 1994; Moxley et Buzas, 1989; Sancier, 1985; Shawky, 1972).

Ces nouveautés risquent de modifier les pratiques en service social et proviennent autant de la science génétique (Hall et coll., 2008), du milieu de la recherche (Bride et Figley, 2007; Corner et coll., 2004; Gumbert, 1999; Bronson, Robinson et Blythe, 1988); Fields, 1977; Hale, 1966; Richan, 1966), des hautes instances ministérielles (Yuen et Ho, 2007; Shawky, 1972; Richan, 1966), des directions d'institutions, d'organisations ou d'établissements (Cauble et Dinkel, 2002; Gerbino, 1994; Franklin et coll., 1993; Rathbone, Harbert et Fulton, 1991; Jansson et Simmons, 1985; Sancier, 1984; Abels, 1973; Hallowitz, 1972; Wax, 1971; Harper, 1970; Adamson, 1969; Hartman, 1969; Shattuck et Martin, 1969; Briar, 1968; McDermott, 1967; Brager, 1967; Kahn, 1965; Hookey, 1976), des communautés (Mowbray et coll., 2005), des milieux d'enseignement (Messinger, 2004; Scharlach et coll., 2000; Sills, 1981; Treger, 1980; Winston, 1967), que des politiques sociales (Hokenstad et Midgley, 2004; Sherraden et al., 2002; Moxley et Buzas, 1989).

Les directions d'organisation (Lavoie, 2009; Rothman, Beulah et Papell, 1990; Duval et Fontaine, 2000; Néron, 1967; Heap, 1990; Pitts, 1972; S.A., 1967), de même que les hautes instances ministérielles (Pitts, 1972) ont un rôle majeur à jouer sur l'implantation de l'innovation.

Pour cette dimension à l'étude, aucun texte du corpus ne fait de rapprochement avec le changement social contrairement à ce qui vient d'être nommé par rapport à l'innovation, ce qui nous aurait permis d'identifier des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social.

Processus d'implantation d'une innovation :

Très peu d'auteurs ont traité l'innovation sous l'angle de son processus d'implantation. En fait, seulement trois textes sur soixante-dix-sept ont décrit l'ensemble des quatre étapes du processus d'implantation de l'innovation proposées par notre grille d'analyse, soit : 1) l'identification des besoins de la clientèle visée par l'innovation, 2) la proposition de la nouveauté à mettre en place, 3) la décision d'implanter l'innovation, 4) son application.

Sans reprendre en détail chacune de ces étapes pour chacun des textes qui les abordent, nous rapportons les thèmes explorés par les auteurs en ce sens. Le texte de Shaw et al., (2009) explore la façon dont un nouveau système informatique a été adopté par les travailleurs sociaux et le texte de Miller et Dore (1991) concerne la protection de la jeunesse qui, suite à des pressions médiatiques, a été forcée de revoir ses pratiques et programmes de formation. Le texte de Hallowitz (1972) explique comment l'innovation a réussi à structurer autrement les équipes multidisciplinaires en milieu hospitalier, et Brager (1967) ajoute que l'implantation d'une innovation dans une organisation est souvent teintée des valeurs, d'idéologies et des structures que porte l'organisation.

Pour cette dimension à l'étude, aucun texte du corpus ne fait de rapprochement avec le changement social contrairement à ce qui vient d'être nommé par rapport à l'innovation, ce qui nous aurait permis d'identifier des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social.

Nouvelles connaissances

En dehors de notre cadre d'analyse, les auteurs nous traduisent aussi que les conflits de valeur entourant différents domaines colorent souvent l'innovation en travail social. Certains de ces conflits de valeur peuvent devenir un obstacle à l'innovation, comme c'est le cas pour un département de travail social où des nouveaux systèmes informatiques sont implantés (Shaw et coll., 2009). Un auteur (Mizrahi, 1993) est d'avis que de nouvelles politiques sociales permettraient pourtant de favoriser l'équité dans la prestation de services de santé et sociaux. Il incite donc les travailleurs sociaux à innover en ce sens. Les conflits entre le domaine de la recherche et la pratique, qualifiés d'historiques par les auteurs (Bronson, Robinson et Blythe, 1988), jouent sur l'innovation. Le rapprochement entre ces deux domaines est souhaité pour faire émerger de nouvelles approches et de nouveaux modèles d'intervention. Un nouveau programme de doctorat en travail social a par ailleurs été mis en place à l'Université d'Alabama pour favoriser ce rapprochement (Orcutt et Mills, 1982). Selon Goldmeir (1973), les idéologies à elles seules ne peuvent devenir des théories de l'intervention. La recherche a besoin de la pratique en travail social puisque, trop longtemps d'ailleurs, les autres professions ont défini les modèles de pratique des travailleurs sociaux (Kemler, 1985; Hookey, 1976).

En somme, au regard de notre troisième objectif, soit les différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social, le travailleur social est impliqué malgré lui dans l'innovation. L'innovation est un changement imposé par les organisations (Shaw et coll., 2009; Lyng, 1975; Abels, 1973; Adamson, 1969) et le travailleur social n'a d'autre option que de s'adapter à l'innovation (Hall et coll., 2008). Il réussit à s'adapter en composant, entre autres, avec les limites organisationnelles (Neve, 1993). Un auteur (Davidson, 1990) précise toutefois que l'innovation, bien qu'elle soit développée en collégialité avec les organisations, émerge souvent des idées des travailleurs sociaux.

L'innovation porte aussi le nom de changement ou de nouveauté à travers les écrits scientifiques du travail social. Ces nouveautés risquent d'affecter les pratiques en travail social, et ce, qu'elles proviennent du domaine de la recherche, de la science génétique, de la politique, de l'éducation, de la communauté ou encore des organisations. En fait, les organisations ont un rôle important à jouer dans l'implantation de l'innovation, mais très peu d'écrits s'attardent à décrire le processus mis en place pour implanter l'innovation.

Les écrits mettent plutôt l'accent sur les conflits de valeurs entourant l'innovation. Un écart trop grand entre les valeurs du travail social et les visées d'un système d'information informatisé peut par exemple provoquer des conflits de valeur, de même que la recherche d'efficacité et d'efficacités exigée par les gouvernements, ou les organisations, comparativement à la recherche d'équité soutenue par le travailleur social au niveau des prestations de services. Lorsque les conflits sont trop importants, ils font obstacle à l'innovation.

La compétition que se livre le domaine de la recherche et le domaine clinique en travail social font aussi obstacle à l'innovation et, plusieurs écrits abordent cet aspect en suggérant fortement un rapprochement entre ces deux secteurs. Ils y voient un avantage réciproque que de se nourrir mutuellement des nouvelles connaissances acquises à travers les innovations.

4.7.5 Conclusion pour la conception de l'innovation

En somme, l'innovation est souvent imposée par les organisations et vise entre autres la reconnaissance d'un manque à combler dans l'offre de services (Davidson, 1990), l'adaptation des services aux besoins réels (Shaw et coll., 2009) et la prise en compte des conditions sociales ayant un impact sur les besoins (Brager, 1967). Les innovations sont souvent issues de pressions politiques et médiatiques (Miller et Dore, 1991) et sont proposées et implantées au sein des organisations selon certains critères, dont le respect des besoins identifiés, la réceptivité des intervenants et les intérêts de ces derniers envers l'innovation (Hallowitz, 1972).

L'innovation en travail social s'adapte souvent au milieu dans lequel elle s'implante (Shaw et coll., 2009), mais certaines conditions sont requises : plusieurs acteurs doivent porter l'innovation pour que le changement s'effectue, la direction de l'établissement doit supporter les porteurs de l'innovation, l'organisation doit démontrer de la flexibilité et de la considération envers les acteurs pour éviter de la frustration, la clientèle doit être impliquée pour favoriser la critique et la promotion de l'innovation (Davidson, 1990). Par ailleurs, la lourdeur des démarches bureaucratiques peut faire obstacle à l'innovation,

surtout si celle-ci nécessite flexibilité, créativité et urgence d'agir face aux nouveaux besoins sociaux (Kaufman, 1969).

Les écrits nous traduisent aussi que l'innovation est une expérimentation ou une nouvelle connaissance qui doit être partagée entre les travailleurs sociaux, les écoles en service social et le domaine de la recherche. Un partage des nouvelles connaissances permettrait de mieux préparer les futurs travailleurs sociaux aux nouveaux besoins sociaux et de nourrir autant le professionnel que le chercheur face aux nouveautés.

Par ailleurs, selon les écrits, si le travailleur social est impliqué malgré lui dans l'innovation, il n'a d'autres options que de s'adapter à celle-ci. Les auteurs interpellent le travailleur social pour qu'il réagisse à l'innovation et s'investisse dans les processus d'implantation de l'innovation. On lui suggère alors de composer avec les limites organisationnelles et développer des compétences pour faire face aux changements provoqués par les innovations, et ce, afin de préserver sa place au sein des équipes de travail et devenir un partenaire actif et égalitaire (Hallowitz, 1972). Les écrits disent aussi que le travailleur social détient une position privilégiée pour influencer les innovations au sein des organisations, et ce, principalement par sa connaissance du terrain et de la clientèle visée par l'innovation. Leur implication dans l'innovation favorise la reconnaissance de la profession et produit des effets sur les problèmes sociaux. Le travailleur social rencontre toutefois de la difficulté à adopter une innovation qui ne partage pas ses valeurs professionnelles (Shaw et coll., 2009). Sa pratique et ses interventions peuvent ainsi en être affectées.

Enfin, l'innovation, pour les écrits du travail social, est un changement ou une nouveauté souvent imposée par les organisations (Shaw et coll., 2009; Lyng, 1975; Abels, 1973; Adamson, 1969). Les organisations ont donc un rôle très significatif à jouer dans l'implantation des innovations, mais très peu d'écrits s'attardent à décrire l'ensemble d'un processus d'implantation d'une innovation.

4.8 Résultats relatifs à la conception du changement social

Le changement social est une des dimensions que nous avons explorées à travers les écrits afin d'atteindre, au moins en partie, le troisième objectif de notre recherche qui est de contribuer à identifier des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social.

Nous avons aussi voulu nous ouvrir à connaître ce que les auteurs ont à nous traduire sur le changement social au regard des deux autres objectifs de recherche, soit la perspective des auteurs face à l'innovation et les postures possibles du travailleur social face à l'innovation. Pour chacune des sous-dimensions explorées à travers la grille d'analyse du changement social (le travailleur social est un agent de changement, le travailleur social est un accompagnateur du changement, le changement social via la transformation des liens sociaux, et le changement social via la modification des conditions sociales et la création d'une justice sociale) nous avons effectué une analyse transversale en considérant nos trois objectifs de recherche.

Nous nous sommes de plus intéressée aux éléments jugés pertinents pour cette dimension, mais qui n'étaient pas considérés par notre cadre d'analyse a priori. Ces éléments sont rapportés ici en termes de nouvelles connaissances.

4.8.1 Portrait des textes analysés

Présentons d'abord un portrait général des textes recueillis à travers la recension systématique des écrits pour la conception du changement social. Cinquante-huit des soixante-dix textes ont été obtenus à partir de la banque de données SWA et huit des dix textes provenant du corpus Érudit ont aussi été utiles pour cette dimension.

De ces soixante-dix-sept textes à l'étude, onze ont abordé le changement social via le travailleur social est un agent de changement, dix-huit ont abordé le changement social via le travailleur social est un accompagnateur dans le changement, quatre ont abordé le changement social via la modification de comportements, cinq ont abordé le changement social selon la transformation des liens sociaux, trente-un selon la modification des conditions sociales, et vingt-trois nous ont fourni de nouvelles connaissances. Une analyse transversale de ces dimensions au regard de nos trois objectifs de recherche a aussi été réalisée et ce sont quatorze textes qui ont servi à documenter notre premier objectif de recherche, vingt-sept le deuxième objectif et cinquante-un le troisième objectif.

Le tableau 8 fait état de ce portrait et rend disponible le nom des auteurs s'étant intéressés à la fois au concept du changement social et aux objectifs poursuivis par notre recherche.

Tableau 8 – Portrait du corpus au regard du concept « changement social »

Changement social	Objectif #1	Objectif #2	Objectifs #3	Nombre de textes
Travailleur social = Agent de changement	Franklin, 2002; Field, 1977	Davidson, 1990; Brown, 1981; Sills, 1981; Goldmeier, 1973	Franklin, 2002; Yuen et Ho, 2007; Davidson, 1990; Orcutt et Mills, 1982; Sills, 1981; Pins, 1971; Moscrop, 1968; Brager, 1967	11
Travailleur social = Accompagnateur dans le changement	Hallowitz, 1972;	Bride, et Figley, 2007; Rees, 1988; Kemler, 1985; Sancier, 1984; Lyng, 1975	Comer et coll., 2004; Messinger, 2004; Cauble, et Dinkel, 2002; Christ et Sormanti, 1999; Kemler, 1985; Sancier, 1984; Matus et Nuahring, 1979; Spencer, 1973; Hallowitz, 1972; Harper, 1970; Adamson, 1969; Briar, 1968; Brager, 1967; Kahn, 1965	18
Changement social cible modification de comportements	Aucun	Aucun	Brown, 1967; Rothman et Papell, 1990; Duval et Fontaine, 2000; Neve, 1993	4
Changement social cible transformation de liens sociaux	McDermott, M. T., 1967; Besson et coll., 1990	Coughlin et Ripple, 1970; Rosenberg, et Weissman, 1995;	McDermott, M. T., 1967; Neve, 1993; Besson et coll., 1990	5
Changement social cible modification des conditions sociales	Hokenstad, et Midgley, 2004; Hale, 1966	Sherraden, et coll., 2002; Ojanuga, 1994; Rees, 1988; Sills, 1981; Abels, 1973; Alderson, 1971; Pins, 1971; Kahn, 1965	Hall et coll., 2008; Mowbray et coll., 2005; Hokenstad, et Midgley, 2004; Scharlach, et coll., 2000; Ojanuga, 1994; Richan, Deborah, 1993; Treger, 1983; Treger, 1980; Matus, et Nuahring, 1979; Goldmeier, 1973;	31

			Shawky, 1972; Wax, 1971; Harper, 1970; Kaufman, 1969; Hartman, 1969; Shattuck et Martin, 1969; Briar, 1968; Snelling 1967; Winston, 1967; Brager, 1967; Kahn, 1965; Hookey, 1976; Duval, M. et A. Fontaine, 2000; Besson et coll., 1990	
Émergence de nouvelles données	Crisp, 2004; Franklin, 2002; Mizrahi, 1993; Miller et Dore, 1991; Rathbone, et coll., 1991; Rees, 1988; Lyng, 1975;	Cook et Sabah, 2009; Yuen, et Ho, 2007; Gumpert, 1999; Franklin, et coll., 1993; Rathbone, et coll., 1991; Davidson, 1990; Orcutt et Mills, 1982; Pins, 1971; McDermott, 1967; Burns, 1965; Ordowich, C., 1985; Néron, G., 1967	Shaw et coll., 2009; Hallowitz, 1972; Lavoie, 2009; Pitts, 1972	22
Nombre de textes	14	27	50	55 SWA 8 Érudit

4.8.2 Résultats relatifs à l'objectif #1

Voici ce que notre recension systématique de écrits nous traduit pour la conception du changement social au regard du premier objectif en lien avec une perspective théorique de l'innovation.

Le travailleur social est un agent de changement

Selon les écrits et l'analyse que nous en faisons, nous comprenons que le travailleur social est un agent de changement qui facilite le changement social, et ce, par des modes

de communication, le transfert de connaissances, la configuration de la connaissance, les valeurs véhiculées, l'éthique, le consentement éclairé et les buts à atteindre (Franklin, 2002; Field, 1977) :

Social Work as a profession has sought to maximize its effectiveness within a basic configuration of knowledge, value, ethics, sanction and purpose. (Field, 1977, p. 125)

Ces énumérations suggèrent à la fois une perspective d'attributs et une perspective sociale en faisant ainsi référence à un processus favorisant le changement social.

Le travailleur social est un accompagnateur dans le changement

Nous comprenons que le travailleur social devient un accompagnateur dans le changement quand il est concerné et investi à la fois dans l'évaluation des besoins de la clientèle, dans la planification de l'intervention et l'organisation des services à mettre en place :

The say social workers should be concerned about the patient-care system and involved in assessing, planning, and organizing that system. (Hallowitz, 1972, p. 91)

Cette position du travailleur social réfère selon nous à une perspective sociale de l'innovation en faisant ainsi la promotion de l'implication du travailleur social pour favoriser le changement social sous-jacent à l'innovation.

Le changement social selon la modification de comportements

Aucun texte n'a abordé cette sous-dimension au regard du premier objectif.

Le changement social selon la transformation des liens sociaux

Deux écrits mettent l'accent sur la pertinence de transformer les liens sociaux pour favoriser le changement social. Besson et coll. (1990) sensibilisent ainsi le lecteur, dont le travailleur social, à la pertinence d'introduire des interventions de groupe pour favoriser les changements sociaux. Cette approche est un facilitateur pour le changement social et McDermott (1967) partage cet avis d'intégrer les familles et plusieurs autres intervenants dans l'intervention, ce qui facilite le changement social.

Cette volonté de partager avec le lecteur la pertinence d'impliquer les forces sociales dans le but d'agir sur les changements sociaux est selon nous une référence à une perspective sociale de l'innovation.

Le changement social selon la modification des conditions sociales

Notre analyse des écrits nous indique que la modification des conditions sociales joue sur le changement social. En effet, pour certains auteurs (Hosenstad et Midgley, 2004; Hale, 1966), partout sur la planète, les besoins sociaux conduisent à une collaboration et une promotion du bien-être de tout un chacun :

Despite significant differences in culture, social conditions, levels of economic development, and political institutions, the nations of the world share a common humanity which is conducive to collaboration in the cause of promoting the well-being of all. (Hosenstad et Midgley, 2004, p. 10 en préface)

Ces énoncés nous laissent croire que les auteurs adoptent une perspective sociale de l'innovation quand ils font référence aux besoins sociaux, à la collaboration et à la promotion du bien-être de tous et chacun.

Nouvelles connaissances:

Hormis notre cadre d'analyse, les écrits nous disent entre autres que les changements sociaux liés à une nouvelle démographie (le vieillissement de la population et de plus en plus d'anciens combattants) poussent les administrateurs et les politiciens à instaurer des politiques de reddition de comptes (Rathbone et coll., 1991). L'obligation de devoir s'appuyer sur des preuves et des données probantes pour obtenir crédits, fait aussi en sorte que les innovations sont nécessaires et indispensables au travail social pour construire de nouvelles approches et répondre à la demande organisationnelle (Crisp, 2004). Ces nouvelles approches, qui souvent, proviennent de la pratique, devraient être diffusées par voie de communication, et ce, dans le but d'influencer d'autres milieux, professionnel, académique, communautaire et la recherche (Franklin, 2002). Ces communications visent aussi à démontrer aux gouvernements que le travail social fait une différence dans la société et que leurs interventions rapportent des changements positifs (Rees, 1988). Dorénavant, le travail social aura donc besoin de se renouveler pour répondre aux nouveaux besoins et aux nouvelles orientations (Miller et Dore, 1991).

À travers ces nouvelles conjonctures et réformes, une priorité demeure toutefois présente pour le professionnel en travail social, celle de veiller à ce que l'équité et l'égalité pour tous entourant l'accès aux services et aux soins de santé soient respectées (Mizrahi, 1993).

En somme, selon ce qui ressort des écrits et selon notre cadre théorique, le changement social est facilité par l'implication du travailleur social en tant qu'agent de changement.

Les modes de communication, le transfert de connaissance, la configuration de la connaissance, les valeurs, l'éthique, le consentement éclairé et les buts à atteindre sont autant de moyens utilisés par le travailleur social pour favoriser le changement social (Franklin, 2002; Field, 1977). Impliquer les usagers et les collectivités dans l'intervention sert aussi le changement social (Hallowitz, 1972), et les conditions sociales sont alors adaptées et ajustées aux besoins réels de la personne et des collectivités (Hosenstad et Midgley, 2004; Hale, 1966).

Certains changements sociaux, tels le vieillissement de la population et l'augmentation du nombre d'anciens combattants aux États-Unis, font des pressions sur les gouvernements, qui eux, décident d'instaurer de plus en plus de politiques de reddition de comptes (Rathbone, Harbert et Fulton, 1991). Les innovations en travail social deviennent alors nécessaires pour construire de nouvelles approches, répondre à ces nouvelles demandes et prouver aux décideurs par des données probantes que le travail social fait une différence dans la société et qu'il apporte des changements sociaux positifs (Rees, 1988).

4.8.3 Résultats relatifs à l'objectif #2

Voici ce que la recension systématique des écrits nous traduit pour cette dimension au regard du deuxième objectif en lien avec les postures possibles du travailleur social en contexte d'innovation.

Le travailleur social est un agent de changement

Certains écrits qualifient le travailleur social d'agent de changement investi (Davidson, 1990), habile, et à l'aise avec les changements sociaux, et ce, surtout en contexte de pauvreté (Brown, 1981). On dit aussi de lui qu'il joue un rôle significatif dans les changements organisationnels, ce qui facilite les changements sociaux (Sills, 1981). Ses compétences lui permettent ainsi de généraliser sa pratique auprès d'une grande variété de clientèles, et ce, malgré les frontières organisationnelles et sociales. On lui reconnaît donc un rôle d'agent de changement, capable d'intervenir à différents niveaux dans les systèmes entourant les usagers, ce qui représente une intervention non seulement dirigée vers la personne, mais en grande partie vers l'environnement social (Goldmeier, 1973).

Le travailleur social est un accompagnateur dans le changement

Pour les écrits, le travailleur social est aussi un acteur qui aime se questionner, explorer, développer et conceptualiser de nouvelles approches pour accompagner le changement (Kemler, 1985). Les catastrophes humaines et naturelles qui ont eu lieu aux États-Unis ces dernières années ont été une occasion d'innovation en ce sens. Le travailleur social s'est rallié à la recherche pour questionner et développer de nouvelles approches visant à contrer et prévenir les nouveaux problèmes sociaux issus de ces catastrophes (Bride et Figley, 2007). Il aide de plus à instaurer ces innovations au sein des organisations (Sancier, 1984).

Le travailleur social est aussi perçu comme étant un accompagnateur compétent et investi dans la relation d'aide (Ress, 1988). Il est soucieux du bien-être des personnes concernées

par l'intervention, où il favorise leur participation et celle des collectivités (Sancier, 1984) pour aider à créer des nouveaux services adaptés aux nouveaux besoins (Lyng) :

Social workers are meeting special needs in special ways. For example, they are working as part of the multi-disciplinary team, with physicians and other health care personnel, to detect and to refer high-risk families needing social services, to combat child abuse, and to assist patients with special medical problems. (1975, p. 111)

Cette position du travailleur social face aux nouvelles approches et aux nouveaux services nous permet de suggérer une posture plutôt philique du travailleur social en contexte d'innovation.

Le changement social selon la modification des comportements

Selon notre analyse, aucun texte n'a abordé cette sous-dimension sous cet angle.

Le changement social selon la transformation des liens sociaux

Le travail social est qualifié d'« interactional profession » par certains auteurs (Dimond et Markowitz, p. 5, dans Rosenberg et Weissman, 1995) en contribuant à la réduction des tensions, à la résolution des conflits, à l'établissement de nouveaux objectifs et à l'établissement de nouvelles valeurs, et ce, pour transformer les liens sociaux et favoriser ainsi le changement social (Coughlin et Ripple, 1970).

Social work is an interactional profession, which means that the subject of our work is the internal process of the person in relation to the external behaviour; the person in relation to external system; and systems in relation to systems. The interactional nature of the profession and of the process with which we work is ever changing, which mandates continued study, analysis, and education (Dublin, 1989). (Dimond et Markowitz, dans Rosenberg et Weissman, 1995, p. 51)

Cette position du travailleur social nous permet aussi de penser qu'il puisse adopter une posture philique en contexte d'innovation.

Le changement social selon la modification des conditions sociales

Certains écrits perçoivent le travailleur social comme ayant une posture unique pour agir sur les changements sociaux (Kahn, 1965), pour développer des idées et des approches adaptées à la condition réelle de la clientèle et pour traduire ces idées en nouvelles politiques sociales (Sherraden, Slosar et Sherraden, 2002; Rees, 1988).

On lui reconnaît aussi certaines habiletés à négocier, à initier des coalitions, à favoriser les consensus (Sherraden, Slosar et Sherraden, 2002), à comprendre les besoins du terrain (Ojanuga, 1994) pour agir sur les structures sociales et les transformer en fonction des besoins réels, à établir des liens entre différents acteurs de la communauté, à promouvoir les changements sociaux (Sherraden, Slosar et Sherraden, 2002) et à défendre les droits des plus démunis (Abels, 1973). Toutes ces postures font de lui un acteur privilégié qui joue un rôle significatif dans les changements sociaux et les innovations :

The ability to create the conditions for effective services and the inventiveness to mobilise support for innovations are also indications of competence which contribute to effectiveness. These qualities include organisational skills and policy sensitive practice. The evidence about these qualities shows social workers creating resources and using discretion to ensure that flexible policy for the benefit of clients is the product of staff implementation. (Rees, 1988, p. 13)

D'autres auteurs rajoutent que le travailleur social doit être formé et qualifié pour faire face aux nouveaux changements sociaux et répondre aux besoins sociaux qui se transforment continuellement (Alderson, 1971; Pins, 1971).

Bien qu'une posture philique soit ici possiblement attribuée au travailleur social en contexte d'innovation, certaines conditions sont toutefois nommées pour faciliter son adaptation aux nouveautés et aux innovations.

Nouvelles connaissances :

Parallèlement, mis à part notre cadre théorique, le travailleur social engagé dans les changements sociaux est interpellé pour s'investir dans le développement de nouvelles connaissances pour améliorer les approches et les outils d'évaluation (Cook, 2009). Pour ce faire, les auteurs proposent que la profession en travail social investisse temps et énergie à ajuster et à adapter les programmations d'enseignement universitaires en travail social en fonction des changements sociaux, des demandes des organisations, des crises sociales et des politiques (Pins, 1971).

Par ailleurs, certains auteurs rapportent qu'un département universitaire en travail social à Hong Kong a dû défendre les fondements de sa programmation en s'appuyant entre autres sur les valeurs profondes de la profession comme le changement social, les droits humains et la justice sociale. La pression était telle au niveau des valeurs véhiculées par la mondialisation (rentabilité, l'efficacité et l'efficience) que la profession a été forcée de défendre ses propres droits pour préserver son identité (Yuen et Ho, 2007).

En somme, au regard du deuxième objectif en lien avec la posture du travailleur social face à l'innovation, les écrits nous disent que le travailleur social est un agent de

changement investi (Davidson, 1990), habile, et confortable avec le changement social²¹, surtout s'il côtoie la pauvreté (Brown, 1981). Le travailleur social joue un rôle significatif dans les changements organisationnels, ce qui facilite les changements sociaux (Sills, 1981). Ses compétences lui permettent de généraliser sa pratique auprès d'une grande variété de personnes et collectivités, et à travers différentes frontières institutionnelles, organisationnelles et sociales (Goldmeier, 1973).

Le travailleur social collabore au changement social en se questionnant, explorant, développant et conceptualisant de nouvelles approches (Kemler, 1985). Il aide à instaurer ces innovations au sein des organisations (Sancier, 1984) et favorise la participation des individus et des collectivités à la création de nouveaux rôles dans les nouvelles situations et la création de nouveaux services pour les nouveaux besoins (Lyng, 1975).

Le travailleur social a donc une posture unique pour agir sur les changements sociaux (Kahn, 1965), pour développer de nouvelles approches et pour aider à les traduire en nouvelles politiques sociales (Sherraden et coll., 2002; Rees, 1988; Sills, 1981). Il est concerné par la transformation des liens sociaux, le changement social, la réduction des tensions, la résolution des conflits, l'établissement de nouveaux objectifs et l'effervescence de nouvelles valeurs (Coughlin et Ripple, 1970). Il est habile à négocier, à initier des coalitions, à favoriser les consensus, à faire la promotion des changements sociaux (Sherraden, Slosar et Sherraden, 2002), à comprendre les besoins du terrain (Ojanuga, 1994) pour agir sur les structures sociales et les transformer en fonction des

²¹ Nous tenons à préciser que nous avons élargi l'exploration de ce deuxième objectif en considérant aussi, à travers les écrits, la posture du travailleur social en contexte de changement, de changement social ou de nouveautés, puisque plusieurs textes semblent considérer l'innovation au même titre que le changement.

besoins réels, à travailler à la création de liens entre différents acteurs de la communauté (Sherraden et coll., 2002) et défendre les droits des plus démunis (Abels, 1973). Encore faut-il qu'il soit formé et renseigné en fonction des nouveaux changements sociaux et des nouveaux besoins sociaux qui évoluent continuellement (Alderson, J. J., 1971; Pins, 1971).

Par ailleurs, la profession est interpellée pour adapter la formation des futurs travailleurs sociaux en fonction des changements sociaux, des demandes organisationnelles, des crises sociales et politiques (Pins, 1971). Le travailleur social est parallèlement invité à s'investir dans la recherche et le développement de nouvelles connaissances, de nouvelles approches et de nouveaux outils d'évaluation (Cook, 2009).

4.8.4 Résultats relatifs à l'objectif #3

Voici ce que les écrits nous traduisent au sujet du changement social au regard du troisième objectif.

Le travailleur social est un agent de changement

Pour plusieurs auteurs, le travailleur social est un agent de changement (Franklin, 2002; Orcutt et Mills, 1982; Sills, 1981; Hallowitz, 1972; Moscrop, 1968; Brager, 1967) qui, déjà en 1920, avait cette réputation plus que n'importe quel autre professionnel dans le réseau de la santé et des services sociaux (Brager, 1967). Pour conserver ce statut, plusieurs autres écrits soulignent l'importance de développer les connaissances et les attitudes des futurs travailleurs sociaux tant au niveau de l'analyse, de l'autonomie

professionnelle, de la réflexivité (Davidson, 1990), de la conscientisation aux problèmes sociaux (Pins, 1971), de la défense des droits humains que de la promotion de la justice sociale (Yuen et Ho, 2007).

Un texte (Hallowitz, 1972) s'attarde à décrire le rôle du travailleur social perçu comme un agent de changement intervenant auprès des individus, des familles, des groupes et des collectivités. Il est administrateur et éducateur, et il analyse les systèmes sociaux et développe des programmes. Il est donc un professionnel habile à favoriser le changement auprès des personnes et des catégories sociales particulièrement peu disponibles au changement en raison de leurs conditions de vie :

[The social worker] might do casework with selected patients and their families; organize groups of patients or staff; or be an administrator, educator, co-ordinator, systems analyst, program developer, or change agent. (Hallowitz, 1972, p. 92)

Le travailleur social est un accompagnateur dans le changement

Les écrits nous disent aussi que le travailleur social est un facilitateur pour les changements sociaux en étant par exemple un accompagnateur (Sancier, 1984) habile et confortable avec l'intervention individuelle (Briar, 1968) ou de groupe (Cormer et al., 2004; Rothman et Papell, 1990; Matus et Nuehring, 1979), avec le « counseling », le « case management », le rôle d'« advocacy » (Christ et Sormanti, 1999) et le développement de l'économie sociale (Kahn, 1965). Le travailleur social est aussi habile et confortable avec l'intervention multiculturelle (Cauble & Dinkel, 2002; Messinger, 2004). On le considère par ailleurs comme étant le meilleur professionnel pour accompagner les familles (Adamson, 1969) et les gens qui ont des besoins spécifiques

(Kemler, 1985), ou qui sont en situation de pauvreté (Brager, 1967; Kahn, 1965). Il intervient en apportant, entre autres, bien-être (Spencer, 1973), support et protection, et ce, autant au niveau financier, émotionnel que social (Harper, 1970).

Le changement social selon la transformation des liens sociaux

Pour certains auteurs, intervenir en travail social en intégrant les familles, le réseau social et d'autres professionnels permet l'entraide, la création de nouvelles interactions, une nouvelle communication et une mobilisation différente de l'environnement social et organisationnel (Neve, 1993; Besson, 1990; McDernott, 1967). Les travailleurs sociaux accompagnent donc vers l'expérimentation positive de nouvelles pratiques et la naissance de nouveaux réseaux sociaux (Besson et coll., 1990).

Le changement social selon la modification des conditions sociales

Selon les écrits, la profession en travail social a besoin d'agir à trois niveaux pour favoriser la modification des conditions sociales :

- 1) En participant avec la communauté à influencer les politiques gouvernementales (Shawky, 1972), en étant parfois impliquée dans les moyens de pression (Kaufman, 1969);
- 2) En étant au front pour répondre aux nouveaux défis sociaux lancés par la mondialisation (Hosenstad et Midgley, 2004) et la révolution génétique (Hall, Scheyett, et Strom, 2008);
- 3) En travaillant à ce que les programmes d'enseignement en travail social priorisent les besoins sociaux de la communauté (Shawky, 1972).

La profession doit donc s'impliquer à élaborer de nouvelles politiques (Deborah, 1993) pour faire face aux problèmes sociaux, prévenir les dysfonctionnements sociaux, développer de nouveaux programmes et pour travailler à la planification de nouvelles ressources pouvant mieux répondre aux besoins de la clientèle et aux collectivités (Harper, 1970). L'ordre professionnel des travailleurs sociaux des États-Unis (NASW) a tenu un rôle significatif dans la mise en place de nouvelles politiques nous disent aussi les écrits (Richan, 1983).

Un autre texte (Hartman, 1969) met par ailleurs l'accent sur la théorie de l'anomie, traduite en termes psychosociaux, pour permettre une lecture dynamique du changement social impliquant l'individu et la société. Selon l'auteur, l'innovation est une des stratégies adaptatives que le travailleur social utilise pour créer des nouvelles approches qui favorisent la modification des comportements des individus envers la société, et ajustent les conditions sociales aux besoins des individus qui confrontent les structures sociales. Briar (1968) considère de surcroît le travailleur social comme étant un « déviant ». Il est le professionnel qui défend les droits des individus et travaille à mettre en place des nouvelles approches cherchant à modifier les conditions sociales, et ce, avec très peu de moyens et de supports de son organisation. La lutte à la pauvreté est un exemple apporté en ce sens par d'autres auteurs (Hartman, 1969; Shattuck et Martin, 1969). Les écrits (Hall et coll., 2008; Hookey, 1976; Shattuck et Martin, 1969) lui reconnaissent d'ailleurs un rôle d'advocacy et d'action collective, surtout dans les milieux les plus défavorisés et pour les clientèles les plus démunies (Scharlach et coll.,

2000; Brown, 1990; Snelling, 1967). On dit du travailleur social qu'il est le mieux placé pour s'associer aux forces institutionnelles, aider à orienter les changements sociaux et réagir aux phénomènes sociaux, qui souvent désavantagent certains individus (Brager, 1967; Winston, 1967).

Selon certains auteurs (Mowbray, Collins, Bellamy, Megivern, Bybee, et Szilvagy, 2005), en organisation communautaire, le travail social est présent et est au front pour tirer avantage des pressions sociales, et ce, en combinant à la fois l'action sociale et la pratique sur le terrain. La profession est donc réputée au niveau de la coopération pour développer des nouvelles disciplines ou des nouveaux services (Treger, 1980), pour favoriser le développement des communautés (Ojanuga, 1994; Matus et Nuehring, 1979); pour faire face aux réformes sociales et pour travailler de concert avec la recherche (Goldmeier, 1973). Les valeurs prônées par le travail social en ce sens sont le droit à la démocratie, la dignité humaine, l'autodétermination (Wax, 1971), la défense des droits, la justice, l'équité, l'égalité, l'amélioration du bien-être, l'amélioration de l'autoréalisation de tous les humains (Kahn, 1965), le soutien et l'encouragement à la prise de parole (Duval et Fontaine, 2000).

Nouvelles connaissances

Certains projets innovateurs proposés à travers cette recension des écrits ont des visées plus bureaucratiques et administratives que sociales. Les auteurs dénotent certains conflits de valeur soulevés par certaines innovations, et ce, entre le travailleur social et l'organisation, et entre les besoins du travailleur social et les nouvelles technologies

implantées. L'innovation n'est donc pas toujours perçue par le travailleur social comme étant une assistance, mais parfois comme étant une surcharge et une restriction, selon Shaw et coll. (2009).

Dans un autre ordre d'idées, le texte de Lavoie (2009) traite du changement social en se référant aux modifications démographiques de chacun des pays de l'OCDE et un autre texte (Pitts, 1972) aborde le changement social via les nouvelles technologies introduites au sein des entreprises, comme quoi les dynamiques sociales en sont affectées et doivent s'y ajuster. L'auteur voit toutefois une pertinence de s'y attarder pour mieux comprendre le processus du changement social :

L'introduction de nouvelles techniques de production, à l'intérieur de l'entreprise, est justifiée par le mythe d'une classe ou par ceux de l'État, ou par une combinaison des deux. Par hypothèse, lorsque nous serons arrivés à déterminer pourquoi une de ces alternatives a été choisie nous aurons la clé du processus du changement social. » (Pitts, 1972, p. 236)

En somme, selon notre analyse portée sur notre corpus d'écrits du travail social au regard du changement social et du troisième objectif, le travailleur social est un agent de changement (Franklin, 2002; Orcutt et Mills, 1982; Sills, 1981; Hallowitz, 1972; Moscrop, 1968; Brager, 1967), qui déjà en 1920, avait cette réputation plus que n'importe quel autre professionnel (Brager, 1967). Le travailleur social est aussi un accompagnateur dans le changement (Sancier, 1984), puisque'il est habile et confortable avec l'intervention individuelle (Briar, 1968), de groupe (Cormer et al., 2004; Rothman et Papell, 1990; Matus et Nuehring, 1979), avec le «counseling», le «case management», les rôles d'«*advocacy*» (Christ et Sormanti, 1999) et le développement de l'économie sociale (Kahn, 1965). Il semble donc que le travailleur social soit un professionnel qui a plusieurs

rôles et qui est capable de favoriser le changement social même auprès de personnes ou de catégories sociales particulièrement peu disponibles au changement en raison de leurs conditions de vie. Ils contribuent ainsi à la modification des comportements individuels et sociaux (Duval et Fontaine, 2000; Neve, 1993).

Son apport pour la transformation des liens sociaux passe par l'expérimentation positive de nouvelles pratiques intégrant différents acteurs dans l'intervention et le changement social via la modification des conditions sociales implique le travailleur social à trois niveaux :

- 1) Participer avec la communauté à influencer les politiques gouvernementales (Shawky, 1972);
- 2) Être au front pour répondre aux nouveaux défis sociaux lancés par la mondialisation (Hosenstad et Midgley, 2004) et la révolution génétique (Hall, Scheyett, et Strom, 2008);
- 3) Travailler à ce que les programmes d'enseignement en travail social priorisent les besoins sociaux de la communauté (Shawky, 1972).

Certains auteurs insistent sur l'importance de s'attarder à développer les connaissances et attitudes du futur travailleur social, et ce, de tout temps, en fonction des nouveaux besoins sociaux (Pins, 1971; Davidson, 1990; Yuen et Ho, 2007) et en mettant l'accent sur les valeurs profondes de la profession soit : la démocratie, la dignité humaine, l'auto-détermination (Wax, 1971), la défense des droits, la justice, l'équité, l'égalité,

l'amélioration du bien-être, l'amélioration de l'autoréalisation de tous les humains (Kahn, 1965), le soutien et l'encouragement à la prise de parole (Duval et Fontaine, 2000).

Certains projets innovateurs proposés à travers cette recension des écrits ont par ailleurs des visées autres que sociales, qui font éclater des conflits de valeurs entre le travailleur social et l'organisation, et entre les besoins du travailleur social et une nouvelle technologie implantée. Le travailleur social ne perçoit donc pas toujours l'innovation, ou le changement, comme étant une assistance, mais plutôt comme étant une surcharge ou une restriction (Shaw et al, 2009).

4.8.5 Conclusion pour la conception du changement social

En somme, en nous référant à la définition de Segar, Gerdes et Steiner (2009)²², les éléments à retenir pour cette dimension sont les suivants : le changement social est facilité par des modes de communication adéquats, un transfert de connaissances, des valeurs partagées, un respect de l'éthique, un consentement éclairé, par des interventions (Franklin, 2002; Field, 1977), des programmes et des services adaptés aux besoins sociaux réels (Hosenstad et Midgley, 2004; Hale, 1966), par une implication active de différents acteurs dans l'intervention (Hallowitz, 1972), et par la création des nouvelles approches répondant aux pressions politiques et aux nouveaux changements sociaux (Rees, 1988).

²² Le changement social en travail social se situe au niveau de l'accompagnement et de la défense de droits des personnes vulnérables, des individus et des groupes opprimés. Les efforts des travailleurs sociaux devraient être orientés principalement vers la pauvreté, le chômage, la discrimination et toutes formes d'injustices sociales.

Le travailleur social est investi, habile, et confortable avec le changement social (Brown, 1981). Il joue un rôle significatif dans les changements organisationnels (Sills, 1981) et à travers différentes frontières institutionnelles et sociales (Goldmeier, 1973). Il est ouvert à se questionner, explorer, développer et conceptualiser de nouvelles approches (Kemler, 1985), et contribue à instaurer ces innovations au sein des établissements (Sancier, 1984) et à favoriser la participation des individus et des collectivités à travers la création de nouveaux rôles dans les nouvelles situations (Lyng, 1975). Il adopte donc une posture unique en tant que professionnel pour agir sur les changements sociaux (Coughlin et Ripple, 1970; Kahn, 1965), pour développer des nouvelles approches et pour aider à les traduire en nouvelles politiques sociales (Sherraden et coll., 2002; Rees, 1988; Sills, 1981). Il est par ailleurs habile à négocier, à initier les coalitions, et à favoriser les consensus (Sherraden, Slosar et Sherraden, 2002). Il a une bonne compréhension du terrain (Ojanuga, 1994) pour agir sur les structures sociales et les transformer en fonction des besoins sociaux réels, et pour favoriser la création de nouveaux liens sociaux entre différents acteurs de la communauté. Il défend par ailleurs les droits des plus démunis et favorise la promotion des changements sociaux (Sherraden, Slosar et Sherraden, 2002; Abels, 1973). Mais, le travailleur social a besoin d'être formé et renseigné en fonction des nouveaux changements sociaux et des nouveaux besoins (Yuen et Ho, 2007; Davidson, 1990; Alderson, J. J., 1971; Pins, 1971).

Le travailleur social est un agent de changement (Franklin, 2002; Davidson, 1990; Orcutt et Mills, 1982; Sills, 1981; Hallowitz, 1972; Moscrop, 1968; Brager, 1967), qui déjà en 1920, avait cette réputation plus que n'importe quel autre professionnel (Brager, 1967). Il

accompagne vers le changement social (Sancier, 1984) en étant habile et confortable autant avec l'intervention individuelle (Briar, 1968), de groupe (Corner et al., 2004; Rothman et Papell, 1990; Matus et Nuehring, 1979), avec le «counseling», le «case management», les rôles d'«advocacy» (Christ et Sormanti, 1999) que le développement de l'économie sociale (Kahn, 1965).

Le travail social est une profession capable de réaliser un changement auprès de personnes ou catégories sociales qui sont particulièrement peu disponibles au changement en raison de leurs conditions de vie. Son apport pour la transformation des liens sociaux passe par l'expérimentation positive de nouvelles pratiques intégrant différents acteurs dans l'intervention, et la modification des conditions sociales implique la profession à trois niveaux :

- 1) La participation avec la communauté à influencer les politiques gouvernementales (Shawky, 1972);
- 2) Être au front pour répondre aux nouveaux défis sociaux (Hosenstad et Midgley, 2004; Hall, Scheyett, et Strom, 2008);
- 3) Travailler à ce que les programmes d'enseignement en travail social priorisent les besoins sociaux de la communauté (Shawky, 1972).

Les auteurs font de plus une relation entre les valeurs profondes de la profession et le changement social. Ces valeurs sont: la démocratie, la dignité humaine, l'auto-détermination (Wax, 1971), la défense des droits, la justice, l'équité, l'égalité, l'amélioration du bien-être, l'amélioration de l'autoréalisation de tous les humains (Kahn,

1965), le soutien et l'encouragement à la prise de parole (Duval et Fontaine, 2000). Certains conflits de valeurs reliés à l'implantation d'innovations technologiques au sein des organisations nuisent au changement social et le travailleur social y perçoit davantage une surcharge et une restriction (Shaw et coll., 2009) qu'un bénéfice social.

Les écrits font par ailleurs une différence conceptuelle entre l'innovation et le changement social. L'innovation est représentée sous l'angle prescriptive où les organisations cherchent de l'extérieur à provoquer le changement social, tandis que le changement social fait référence à une volonté d'engager les travailleurs sociaux autour de projets innovateurs, favorisant ainsi les initiatives sociales. Cette mobilisation permet l'incarnation des valeurs profondes du travailleur social et favorise la mise à jour de la discipline en fonction des changements sociaux.

Conclusion et discussion

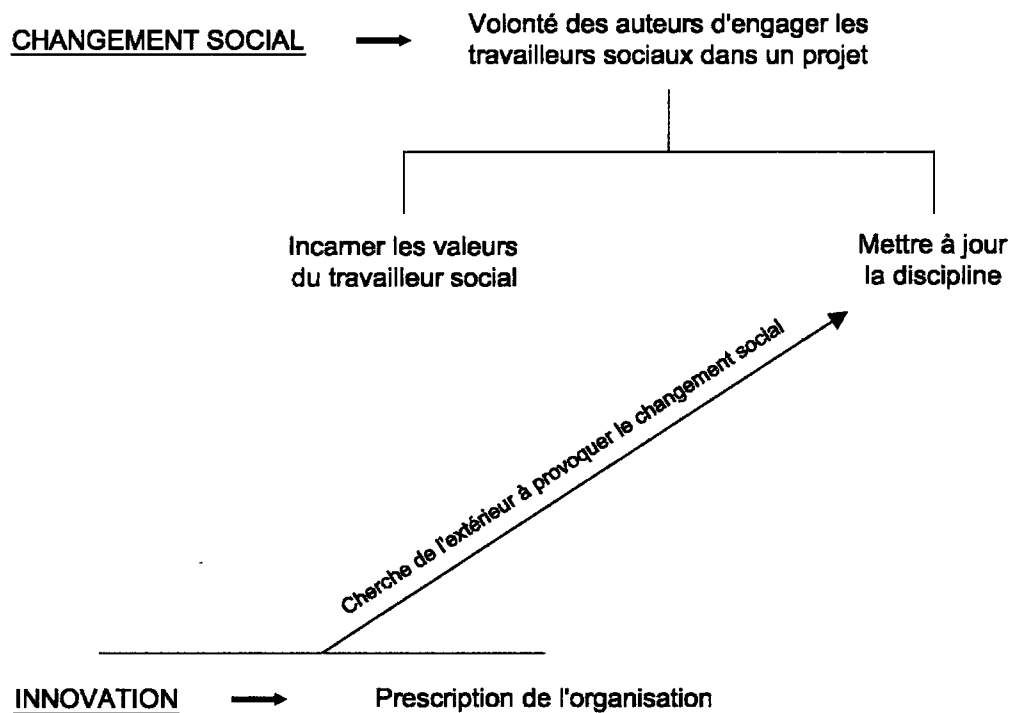
Notre analyse nous permet de faire trois constats généraux directement en lien avec nos questions de recherche:

- 1) les auteurs abordent majoritairement l'innovation avec une perspective sociale
- 2) le travailleur social adopte une posture à la fois philique et phobique devant l'innovation, mais selon une répartition qu'il importe de mieux comprendre
- 3) les auteurs conceptualisent le changement social et l'innovation avec une intention commune, celle de convaincre le travailleur social de s'engager dans les projets innovateurs.

Par ailleurs, la perspective que nous avons appelée sociale, plus militante, domine les premières décennies de notre corpus qui s'échelonne sur 50 ans, soit de 1960 à 2010. Les auteurs influencés par cette perspective mettent l'accent sur la nécessité d'inventer de nouvelles solutions pour faire face aux nouveaux problèmes sociaux. Ils s'attardent entre autres à décrire comment les coalitions politiques de l'époque s'opposent aux besoins sociaux réels, et comment il importe pour le travailleur social de s'engager dans ce jeu politique en se mobilisant pour des projets qui favorisent les changements sociaux. Ces initiatives sociales sont pensées comme un lieu pour inventer, innover, et incarner les valeurs du travailleur social, mais aussi pour mettre à jour la profession au regard des changements qui affectent la société.

La figure 16 illustre ces constats et notre apport à une identification des différences conceptuelles entre l'innovation et le changement social à travers les écrits scientifiques du travail social.

Figure 16 – Schématisation des différences conceptuelles relevées entre « innovation » et « changement social »



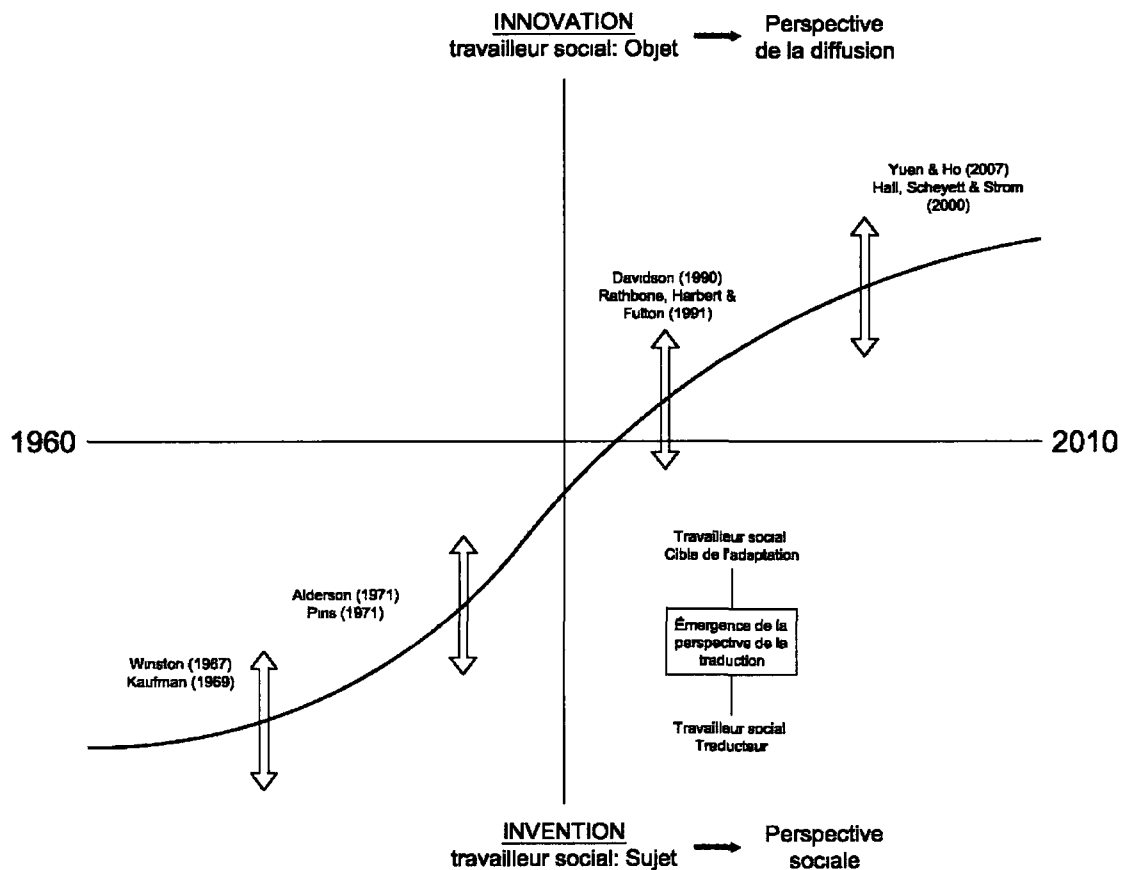
La perspective sociale teinte l'ensemble des textes tout au long de la fenêtre d'observation, mais dans un projet davantage « transformationniste » au début. En effet, en référence à la figure 17, Winston (1967) et Kaufman (1969) sont deux auteurs forts des années 1960 qui mettent l'accent sur la perspective sociale face à l'innovation. Dans les années 1970, Alderson (1971) et Pins (1971) ont les mêmes considérations, mais

cherchent en plus à convaincre les écoles en travail social d'ajuster leur programmation en fonction des nouvelles conjonctures sociales, et en fonction des nouvelles technologies qui viennent bousculer les pratiques (1973). Cette même influence teinte les textes des années 1990, où Davidson (1990) et Rathbone, Harbert et Fulton (1991) précisent qu'il devient non plus nécessaire, mais urgent, d'ajuster les approches en travail social aux nouveaux besoins sociaux et aux nouvelles exigences organisationnelles, et ce, au nom de la crédibilité de la profession.

En outre, ce voyage à travers les décennies nous permet de réaliser à quel point les préoccupations à l'égard de la nécessité d'innover pour répondre aux nouveaux besoins sociaux (1967, 1971), ou d'impliquer les travailleurs sociaux dans l'élaboration et l'implantation de ces innovations, ou d'être proactifs face aux innovations technologiques qui interfèrent dans l'autonomie des travailleurs sociaux (1973, 1991), pour ne nommer que celles-ci, se répètent dans le temps.

Bien qu'une perspective sociale continue de jouer une influence certaine sur les écrits des années 2000 s'intéressant à l'innovation, certains auteurs, dont Yuen et Ho (2007) et Hall, Scheyett, Strom (2008), diffusent de l'information au sujet d'innovations à adopter et adapter en travail social. Une perspective de la diffusion domine alors les années 2000 où le changement social devient plus discret, bien que toujours présent, laissant ainsi place au concept d'innovation, qui pour les auteurs est davantage une prescription en provenance des organisations qu'un changement initié et porté par les acteurs eux-mêmes, comme le démontre la figure 17.

Figure 17 – Schématisation des perspectives théoriques de l’innovation identifiées à travers un corpus d’écrits scientifiques du travail social



La combinaison de plusieurs perspectives semble servir l’innovation et la posture du travailleur social. La « réinvention de l’innovation », cherchant à fusionner la perspective sociale, la perspective de la diffusion et celle de la traduction, nous semble être une notion à retenir pour qualifier la contribution des travailleurs sociaux à ces questions.

Pourtant, les conflits de valeur entre intervenants et organisations se démarquent dans les écrits. Pour cette raison, le travailleur social est largement interpellé à s’impliquer dans les innovations au nom de changements sociaux qui concerne autant sa profession que la

population en général. Qui de mieux placé que le travailleur social pour contribuer à adapter les innovations aux besoins réels des individus et des collectivités?

Selon notre analyse, par-delà l'évolution dans le temps, la posture du travailleur social face à l'innovation est de tout temps intermédiaire à la posture philique et la posture phobique. Cette distribution se fait selon que l'on considère le travailleur social comme « sujet du changement », en lui demandant d'inventer des solutions aux problèmes sociaux, ou comme « objet du changement » à travers une innovation qu'on lui demande d'adopter. Mais dans la majorité des cas, le travailleur social est considéré « traducteur » (volontaire ou non) par sa contribution à l'adaptation des innovations aux besoins réels et spécifiques des clientèles et collectivités auprès desquelles il travaille. Une grande majorité des textes reconnaissent donc au travailleur social un rôle significatif à jouer dans l'implantation et l'adaptation de l'innovation. Il est le professionnel le plus près des besoins sociaux, et celui qui détient une place privilégiée dans la création et la formation de nouveaux liens sociaux et de nouvelles structures sociales. C'est pourquoi plusieurs auteurs, dont Davidson (1990), Brown (1981), Sills (1981) et Goldmeier (1973), le qualifient d'agent de changement. Une analyse soutenue par la perspective d'Alain (1990) permet d'affirmer que le travailleur social est à la fois confortable et anxieux devant l'innovation, selon qu'elle porte la valeur du changement social ou qu'elle lui soit imposée par l'organisation.

De plus, cette posture de « traducteur » attribuée au travailleur social est repérée dans deux textes des années 1960 (Brager, 1967; Shattuck et Martin, 1969), bien avant que la

théorie de la traduction ne soit élaborée par Callon en 1986. Selon notre analyse, le travailleur social a de tout temps tenu ce rôle de traducteur des besoins sociaux observés sur le terrain.

Si nous affirmons la stabilité temporelle du rôle de traducteur, les trames narratives des auteurs ont néanmoins évolué au fil du temps. Les textes des années 1960-1970 ont un caractère plus argumentatif comparativement à ceux des années 2000 qui sont plutôt descriptifs et proches des formes d'écritures scientifiques de type positiviste. Au début de ce demi-siècle, les réflexions théoriques et normatives dominaient alors qu'aujourd'hui ce sont les données probantes qui ont pris la relève. Une seconde constance traverse toutefois le temps, celle de toujours améliorer les pratiques en travail social.

En ce sens, des pistes futures restent à explorer pour le chercheur s'intéressant à l'innovation et au travail social. Il serait par exemple intéressant de comparer des projets d'innovation impulsés par des travailleurs sociaux, des institutions, des ministères ou encore par une table intersectorielle. À partir de quelles perspectives théoriques ces innovations s'inspirent-elles? Il nous apparaît important pour le travail social de s'intéresser aux théories de l'innovation et du changement social pour être proactif en la matière, et pour renouveler les discours trop souvent normatif. D'autres voies restent aussi à explorer, telle l'évaluation d'implantation d'innovation, l'approfondissement des liens entre l'innovation et le changement social, etc.

Notre apport est un point de départ à d'autres recherches ou d'autres questionnements scientifiques. Nous avons contribué à faire connaître aux lecteurs divers courants entourant l'innovation et le travail social, et permis de visiter une variété de domaines d'intervention pour lesquels des innovations ont été élaborées, sans négliger le nombre de raisons d'innover.

Nous avons aussi relevé le fait que plusieurs textes scientifiques traitant de l'innovation ne s'appuient sur des perspectives d'analyses théoriques et ne se réfèrent à des auteurs en ce domaine. Un changement à cet égard, soit une utilisation plus rigoureuse de cadres d'analyse de l'innovation serait souhaitable, tant pour mettre en place des innovations que pour les analyser.

À notre avis, ce mémoire contribue à une méthodologie de recherche qui permette de cerner et porter un regard critique sur ce qui a été publié et répertorié sur les banques de données à partir d'un sujet. Cette méthodologie sert à construire des ponts entre certains sujets connexes et permet de faire des recommandations à la communauté scientifique, ce que nous n'avons initié, laissant cette opportunité à d'autres. Cette approche rend aussi possible la comparaison entre perspectives et permet la réflexion sur leur complémentarité et leur utilisation future, pistes ici aussi peu exploitées dans ce mémoire.

Limites de la recherche

La première limite d'une recension systématique des écrits concerne les écarts de traduction. Un matériau écrit est une traduction d'un premier matériau, c'est-à-dire une

superposition de perceptions face à un même phénomène. Les écrits que nous avons systématiquement recensés nous livrent une perception de l'innovation et du travailleur social, sans nous donner directement accès à la perception d'acteurs ayant participé aux recherches rapportées, et encore moins à celle d'acteurs ayant été interviewés par les chercheurs. Autant cette méthodologie peut être considérée comme étant une force en permettant d'explorer comment les écrits scientifiques perçoivent un phénomène donné, autant elle devient une faiblesse et une limite en considérant qu'il est impossible de connaître le phénomène étudié de façon précise à travers ces écrits.

Ainsi, pour connaître la posture du travailleur social face à l'innovation, nous n'avons pas eu accès aux travailleurs sociaux eux-mêmes. Nous avons exploré cette question à travers les écrits et n'avons donc pas été en contact avec la représentation même du travailleur social, ce qui est une limite en soi. Si bien que, cet écart de traduction en devient un autre lorsque les écrits traversent nos propres grilles d'analyse.

Par conséquent, notre choix d'analyser la posture du travailleur social à partir des travaux d'Alain (1996) laisse transparaître une deuxième limite. Alain propose un cadre d'analyse axée sur l'individu et ses stratégies d'adaptation en contexte de changement. Ce choix a pour effet de survaloriser l'individu et propose par le fait même une posture individuelle qui nécessite, pour s'y référer, une perspective partagée entre la personne interviewée et le chercheur qui dirige l'entrevue. Cette perspective est impossible à vérifier à travers une recension systématique des écrits, ce qui nous a conduit à en faire un usage surtout analogique. Nous étions consciente de cette limite au point de départ et avons choisi de

soutenir ce cadre principalement pour faire ressortir la traduction que font les auteurs du champ représentationnel du travailleur social en contexte d'innovation. La comparaison entre ce que vit le travailleur social et ce que traduisent les écrits en ce sens peut par ailleurs devenir un champ de recherche intéressant pour quiconque s'intéresse à la posture du travailleur social en contexte d'innovation.

D'autre part, les mots clés « innovation » et « travailleur social » circonscrivent notre recension systématique des écrits alors que notre analyse s'intéresse en partie au changement social. Cette démarche comporte donc certaines limites puisque la conception des auteurs pour le changement social est teintée d'une vision d'abord orientée vers l'innovation. Notre porte d'entrée pour le changement social est donc l'innovation, ce qui est, dans une certaine mesure, un contre-sens. Une recension pour le changement social et une autre faite en parallèle pour l'innovation aurait permis de mieux cerner les différences conceptuelles que font les écrits du travail social entre ces deux concepts. En plus, nous sommes consciente qu'un travail reste à faire sur le plan conceptuel concernant le changement social, mais face à l'ampleur du travail, nous avons fait des choix que d'autres devront en compenser les effets.

Par ailleurs, l'étroitesse liée aux mots clés choisis provoque une étroitesse plus facile à gérer dans le cadre d'un mémoire. Le travail social est ici exploré sous l'angle d'analyse spécifique du mot clé « travailleur social ». Cela permet d'explorer ce que les écrits disent du travailleur social en contexte d'innovation, mais laisse dans l'ombre les textes

qui auraient abordé ce thème sous l'angle de la discipline. Pour cela, il faudra compléter cette étude avec les mots clés « social work ».

En contrepartie, nous avons exploré les écrits scientifiques du travail social à partir des mots clés *change* et *social worker* sans toutefois nous attarder à ce que la recension systématique aurait pu nous offrir avec les mots clés *social change* et *social worker*, ce qui est notre avis est un autre biais de sélection.

De plus, nous avons traité le concept d'innovation de façon à ce qu'il se retrouve désincarné de son contexte social. L'ensemble de nos grilles d'analyse néglige de tenir compte du lieu d'où l'innovation est issue, ce qui est une limite en soi puisqu'en termes d'innovation, le champ sémantique est différent d'un pays à l'autre, d'un type d'écrit en travail social à l'autre, etc. Nous traitons donc l'innovation comme si ce concept tenait de lui-même, alors qu'il n'y a rien de plus social que l'innovation. Notre analyse le prouve en faisant ressortir la perspective sociale de l'innovation à travers les écrits du travail social traitant à la fois de l'innovation et du travailleur social. Un effort de contextualisation des textes nous aurait permis de pousser plus loin notre analyse.

Nous avons par surcroît porté notre analyse sur l'ensemble des textes issus de notre recension systématique des écrits, sans pour autant chercher à vérifier la validité de ces écrits ni leur rigueur scientifique.

Nous avons aussi analysé notre corpus en tentant de repérer une ou plusieurs dimensions ou étapes d'une des perspectives, sans tenir compte de l'ensemble des étapes du processus mis de l'avant. Le lecteur peut ainsi déduire que de repérer une étape suffit à situer une perspective en particulier et qu'il n'est donc pas nécessaire de tenir compte de l'ensemble ou de la plupart des étapes d'un processus d'innovation pour l'étudier. Le lecteur est ainsi exposé à des illustrations liées à des moments isolés d'un processus d'ensemble, ce qui représente un biais dans l'analyse puisque les données recueillies ne permettent pas une compréhension globale des perspectives, considérées pour trois d'entre elles comme des processus caractérisés par diverses étapes.

Quoi qu'il en soit de ces limites, notre choix méthodologique de la recension systématique des écrits, circonscrite par les mots clés « innovation » et « travailleur social », place ce mémoire en position de pertinence sur ce territoire conceptuel; mais il importera de compléter l'exploration des territoires voisins afin d'élargir la perspective.

Annexe 1 - Démarches de recension

Démarches de la recension systématique des écrits

Banque de données	Mots Clés	Nbre de résultats	Commentaires
Social Work Abstracts 6 avril 2010	Innovation & Social worker	70 résultats	Types : tous Tous les champs Publiés entre 1965 et 2010 Tous les articles seront retenus pour la recension systématique
Social Work Abstracts 15 mai 2010	Innovation & Social work	274 résultats	
Social Work Abstracts 28 avril 2010	Change & Social work	3558	Tri : Pertinence Parmi les 40 premiers articles, j'ai les # 7-8-29
Social Work Abstracts 7 avril 2010	Change & Social worker	1156 résultats	Tri : Pertinence J'ai retenu les 10 premiers articles pour la problématique
Repère 7 avril 2010	Travailleur social & Changement	3 résultats	
Érudit 16 avril 2010	Innovation & Travailleur social:	159 résultats	Types : articles Tous les champs Publiés entre 1990 et 2010 Fonds : Érudit Tri : Pertinence
Érudit 27 mai 2010	Innovation & Travailleur social	0 résultat	Chercher dans : Titre, résumé, mots clés. Tous les types Tous les fonds Publiés entre 1990 et 2010
Érudit 27 mai 2010	Innovation & Travailleurs sociaux	2 résultats	Chercher dans : Titre, résumé, mots clés. Tous les types

			Tous les fonds et Publiés entre 1990 et 2010
Érudit 3 juillet 2010	Innovation et Travailleur social	260 résultats	Types : articles Tous les champs Publiés entre 1965 et 2010 Fonds : Érudit Tri : Pertinence Les 10 premiers articles seront retenus pour la recension systématique
Érudit 3 juillet 2010	Changement & Travailleur social	1560 résultats	Types : articles Tous les champs Publiés entre 1965 et 2010 Fonds : Érudit Tri : Pertinence
Érudit 3 juillet 2010	Innovation et Travailleurs sociaux	31 résultats	Types : articles Tous les champs Publiés entre 1965 et 2010 Fonds : Érudit Tri : Pertinence
Érudit 7 avril 2010	Changement & Travailleur social	886 résultats	Tous les champs Types : articles Fonds : Érudit Publiés entre 1990 2010
Érudit 7 avril 2010	Travailleur social & Autonomie : tous les champs	616 résultats	Tous les types, tous les fonds et entre 1990 à aujourd'hui
Érudit 7 avril 2010	Travailleur social & Autonomie & Changement : tous les champs	390 résultats	Tous les types, tous les fonds et entre 1990 à aujourd'hui
Érudit 31 mai 2010	Innovation & Travail social	4255 résultats	Tous les types, tous les fonds et entre 1990 et aujourd'hui
Google 7 avril 2010 (10 avril 2010)	Travailleur social Innovation Changement	1 790 000 résultats	Dont le 4 ^e est le mémoire de Chauvin (2005) utile à la problématique

Google 7 avril 2010 (10 avril 2010)	Travailleur social Innovation Autonomie	117 000 résultats	Dont le 18 ^e est l'article de Daniel Turcotte (1990); 52 ^e l'article de Maillard (2002); utiles à la problématique
OPTSQ (20 avril 2010)	Travail social Changement	28 résultats	Chronologique Tri : Titre & Résumé 4 ont été retenus
NASW (20 avril 2010)	Social Worker & agent of change	19 résultats	3 ont été retenus
Google (19 avril 2010)	Travailleur social Agent de changement	2 010 000 résultats	Le 3 ^e a été retenu : Coro T. Strandberg & Georgina Marshall
OPTSQ (20 avril 2010)	Changement social	2 résultats	Chronologique Tri : Titre & Résumé Gagnon-Hotte, L. (1988) Larivière, C. (1982)
OPTSQ (20 avril 2010)	Valeur	5 résultats	Chronologique Tri : Titre et Résumé Aucun document retenu la valeur du changement s'y apparaissant pas

Annexe 2 - Grilles de compilation

Grille de compilation des données Perspective d'attributs

No. Art.	Attributs liés aux individus
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Attributs liés au contexte organisationnel
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Attributs liés à l'innovation et son détenteur
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Attributs liés à l'environnement
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Émergence nouvelles connaissances
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Commentaires et Interprétations

**Grille de compilation des données
Perspective de diffusion**

No. Article	Connaissance
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Persuasion
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Décision
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Implication
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Confirmation
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Émergence nouvelles connaissances
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Commentaires et Interprétations

**Grille de compilation des données
Perspective de la traduction**

No. Article	Problématisation
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Intéressement
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Enrôlement
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Mobilisation
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Controverse
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Émergence nouvelles connaissances
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Commentaires et Interprétations

**Grille de compilation des données
Perspective sociale**

No. Article	Forces sociales
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Participation/Mobilisation/Mise en relation
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Apprentissage collectif/Innovation sociale/Changement social
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Émergence nouvelles connaissances
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Commentaires et Interprétations

Grille de compilation des données
Posture du travailleur social en contexte d'innovation
Posture philique

No. Article	Phase de l'optimisme non éclairé
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Phase du pessimisme
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Phase de l'espoir
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Phase de l'optimisme éclairé
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Émergence nouvelles connaissances
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Commentaires et Interprétations

Grille de compilation des données
Posture du travailleur social en contexte d'innovation
Posture phobique

No. Article	Choc
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Dénégation
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Angoisse
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Négociation
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Résignation
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Acceptation
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Émergence nouvelles connaissances
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Commentaires et Interprétations

Grille de compilation des données
Différences conceptuelles
Changement social

No. Article	Travailleur social = Agent de changement
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Accompagnement
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Modification de comportements
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Transformation de liens sociaux
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Modification des conditions sociales
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Émergence nouvelles connaissances
	Nombre d'articles traitant de cette dimension

	Commentaires et Interprétations

Grille de compilation des données
Différences conceptuelles
Innovation

No. Article	Travailleur social = Sollicité et impliqué malgré lui dans l'innovation
	Nombre d'articles traitant de cette dimension
	Prescription des organisations
	Nombre d'articles traitant de cette dimension
	Processus d'implantation d'une innovation
	1) Identification des besoins
	Nombre d'articles traitant de cette dimension
	2) Proposition
	Nombre d'articles traitant de cette dimension
	3) Décision
	Nombre d'articles traitant de cette dimension
	4) Application
	Nombre d'articles traitant de cette dimension
	Émergence nouvelles connaissances
	Nombre d'articles traitant de cette dimension
	Commentaires et Interprétations

Références bibliographiques

- Alain, Marcel (1996). *Prendre en main le changement : stratégies personnelles et organisationnelles*, Éditions Nouvelles, 313 p.
- Alter, N. (2005). *L'innovation ordinaire*. Paris, France: Collection Quadrige Puf, 284 p.
- Anadon, M. et F. Guillemette, (2007). La recherche qualitative est-elle nécessairement inductive?, *Recherches Qualitatives – Hors Série*, No 5, pp. 26-37.
- Bardin, Laurence (2007). *L'analyse de contenu*, Édition Quadrige, Paris, 291 p.
- Bernoux, Phippe (2006). *Théories sociologiques et transformations des organisations*. Publié le 23 janvier 2006, http://ses.ens-lsh.fr/ac16/0/fiche___article/&RH=05#6
- Bilodeau, A., Chamberland, C. et D. White (2002). « L'innovation sociale, une condition pour accroître la qualité de l'action en partenariat dans le champ de la santé publique », *Revue Canadienne d'évaluation de programme*, Vol. 17, No 2, pp. 59-88.
- Bouchard, Camil (1999). « Recherche en sciences humaines et sociales et innovations sociales : Contribution à une politique de l'immatériel, en collaboration avec le Groupe de travail sur l'innovation sociale (GTIS) », Les publications du Québec, 36 p.
- Callon, Michel (1986). Éléments pour une sociologie de la traduction : La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc, *L'année sociologique*, Vol. 36, 3^e Série, pp.169-208.
- Callon, Michel (2007). Quand l'économie redevient politique, dans *l'Innovation sociale : Émergence et effets sur la transformation des sociétés*, Presses de l'Université du Québec, 465 p.
- Cameron, M. & E. King Keenan (2010). The Common Factors Model: Implications for Transtheoretical Clinical Social Work Practice, *Social Work*, Vol. 55, No I, pp. 63-73.
- Cloutier, Julie (2003). Qu'est-ce que l'innovation sociale?, *Cahiers du Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES)*, Collection Études théoriques – no ET0314, 46 p.
- Comeau, Yvan (2004). Les contributions des sociologies de l'innovation à l'étude du changement social, dans *Innovations sociales et transformations des conditions de vie*, Actes du colloque tenu à l'Université Laval, le 16 avril 2004, sous la direction de Yvan Comeau, Cahiers du CRISES Collection Études théoriques – no ET0418, pp. 29-44.
- Cooper, Harris (1998). *Synthesizing Research. A Guide for Literature Reviews*, Applied social Research Methods Series, Vol. 2, Sage Publications, 201 p.
- Corneloup, Jean (2009). Comment est abordée la question de l'innovation dans les sciences sociales?, *Revue de géographie alpine* [En ligne], 97-1 | 2009, mis en ligne le 07 juillet 2009, Consulté le 16 octobre 2009. URL : <http://rga.revues.org/index828.html>
- Couturier, Y. et C. Dumas-Laverdière (2005). Interdisciplinarité et méthode. Le rapport à la recension des écrits en travail social et en sciences infirmières, *Recherche en soins infirmiers*, No. 83, pp. 18-22.

- Crisp, Beth R. (2004). Evidence-Based Practice and The Borders of Data in the Global Information Era, *Journal of Social Work Education*, Vol. 40, No. 1, pp. 73-86.
- Crozier, Michel et Erhard Friedberg (1977) *L'acteur et le système : Les contraintes de l'action collective*, Éditions du Seuil, 500 p.
- Dagenais, C., Desbiens, F., Joubert, P. (2005). L'expérience du Fonds d'adaptation des services de santé (FASS) au Québec : une occasion d'apprentissage sur les processus d'introduction de l'innovation et de gestion du changement, *La Revue de l'innovation : La Revue de l'innovation dans le secteur public*, Volume 10(3), No. 5, 17 p.
- Damanpour Fariborz et William M. Evan (1984). Organizational innovation and performance: The problem of "organizational lag", *Administrative Science Quarterly*, pp. 392-409.
- Dickens (2006). Care, control and change in child care proceedings : dilemmas for social workers, managers and lawyers, *Child and Family Social Work*, Vol. 11, pp. 23-32.
- Etheridge, Francis (2010). Analyse de mon projet doctoral sous l'angle de l'interdisciplinarité, Inédit, Université de Sherbrooke, 18 p.
- Fontan, J.-M., Klein, J.-L. et Tremblay, D.-G.(2004). Innovation et société : pour élargir l'analyse des effets territoriaux de l'innovation, *Géographie Économie Société* 2004/2, Vol. 6, pp. 115-128.
- Gingras, M.-A. et Lacharité, C. (2009). Trois perspectives sur la personne, la famille et le changement, dans Lacharité, C. et J.-P. Gagnier (2009), *Comprendre les familles pour mieux intervenir : Repères conceptuels et stratégiques d'action*, pp. 129-154.
- Goldenberg, M., Kamoji, W., Orton, L. et M. Williamson (2009), Social Innovation in Canada: An Update, *Canadian Policy Research Networks*, 68 p.
- Greenhalgh, T., Robert, G., MacFarlane, F., Bate, P. et O. Kyriakidou (2004a). Diffusion of Innovation in Service Organizations: Systematic Review and Recommendations, *Milbank Q.* 82 (4), pp- 581-629.
- Greenhalgh, T., Robert, G., Bate P., Kyriakidou O., MacFarlane, F. et R. Peacock (2004b). *How to Spread Good Ideas: A systematic review of the literature on diffusion, dissemination and sustainability of innovations in health service delivery and organization*, Report for the National Co-ordinating Centre for NHS Service Delivery and Organisation R & D (NCCSDO), 424 p.
- Groenningsaeter, A. B. et R. Kiik (2009). My work is exciting – social workers in Estonia compared to Norway, *European Journal of Social Work*, Vol. 12, No. 1, pp. 25-39.
- Jacobson, Maxime (2007). Food Matters: Community Food Assessments as a Tool for Change, *Journal of Community Practice*, Vol. 15 (3), pp. 37-54.
- Klein, J.-L., Fontan, J.-M., Harrisson, D. et B. Lévesque (2009). *L'innovation sociale au Québec : un système d'innovation fondé sur la concertation*, Cahiers du Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES), Collection Études théoriques, no ET0907, 56 p.
- Klein, Juan-Luis et Denis Harrisson (2007). *L'Innovation sociale: Émergence et effets sur la transformation des sociétés*, Presses de l'Université du Québec, 465 p.
http://www.puq.quebec.ca/produits/G1374/G1374_INT.pdf

- Kumar, V., Maheshwari, B. et Kumar, U. (2002). ERP Systems Implementation : Best Practices in Canadian Government Organizations, *Government Information Quarterly*, Vol. 19 (2), pp. 147-172.
- Landry, R., Becheikh, Ni., Amara, N., Halilem, N., Jbilou, J., Mosconi, E. et H. Hammami, (2007), Innovation dans les services publics et parapublics à vocation sociale : rapport de la revue systémique des écrits, Étude réalisée dans le cadre d'une action concertée financée par le : Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture (FQRSC), en partenariat avec le : Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE), Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), 105 p.
- Lévesque, Benoît (2007). L'innovation dans le développement économique et le développement social, dans Klein, Juan-Luis et Denis Harrison, *L'innovation sociale: Émergence et effets sur la transformation des sociétés*, Presses de l'Université du Québec, pp. 43-70.
- Lightbody, Richard (2009). The History and Status of Social Workers in the American Psychoanalytic Association, *Clinical Social Work Journal*, Vol. 37, pp. 23-31.
- Manthorpe, J., Moriarty, J. Rapaport, J., Clough, R., Cornes, M., Bright, L., Iliffe, S., et OPRSI (Older People Researching Social Issues) (2008). "There Are Wonderful Social Workers but it's a Lottery": Older People's Views about Social Workers, *British Journal of Social Work*, Vol. 38, pp. 1132-1150.
- Melvyn, Peter (1971). Agents de changements ou tranquillisants, *Intervention*, No. 32, p. 12-14.
- Michaud, Berthe (1985). 25 ans de service social au Québec, *Intervention*, No. 72, p. 15-22.
- Parton, Nigel (2009). From Seebohm to Think Family : reflections on 40 years of policy change of statutory children's social work in Englan, *Child and Family Social Work*, Vol. 14, PP. 68-78.
- Petitclerc, Martin (2003). Rapport sur les innovations sociales et les transformations sociales, *Cahier du CRISES*, Collection Working Papers – no 0313, Bibliothèque nationale du Québec Bibliothèque nationale du Canada, 41 p.
- Pomerleau, M. (2002). Innovations institutionnelles et territoriales: Pratiques collaboratives novatrices des organismes publics et parapublics de la MRC Lac-St-Jean Est, en ligne août 2009, http://www.vrm.ca/documents/innovations_Pomerleau.pdf
- Pomeroy, Elyzabeth C. (2010). The Beginning of a New Decade : Social Work 2010, *Social Work*, Vol. 55, No. 1, pp. 5-7.
- Poole, M.S. & A.H. Van de Ven (2000). Theories of Organizational Change and Innovation Process, dans *Handbook of Organizational Change and Innovation* (2004), Oxford University Press, pp. 374-398.
- Pyles, Loretta (2010). Global Justice in the Time of Obama: A Call to Organize, *Social Work*, Vol. 55, No I, pp. 90-92.
- Rogers, M. Everett (2003). *Diffusion of innovations*, Free Press Edition, 550 p.
- Rogers, M. Everett & F. Floyd Shoemaker (1971). *Communication of Innovations*, Second Edition, The Free Press, New York, Collier-MacMillan Ltd, London, 476 p.

- Rondeau, Gilles (1995). Le travail social, une grande profession, *Intervention*, No. 100, p. 4-6.
- Rosenthal, Robert (1991). *Meta-Analytic Procedures for Social Research, Applied Social Research Methods Series*, Vol. 6, Sage Publications, 155 p.
- Segal, Elisabeth A., Gerdes, Karen E. et Sue Steiner (2009). *An Introduction To The Profession of Social Work: Becoming a Change Agent*, 3th Edition, Brooks/Cole, Cengage Learning, 528 p.
- Shapiro, Vivian (2009). Reflections on the Work of Professor Selma Fraiberg: A Pioneer in the Field of Social Work and Infant Mental Health. *Clinical Social Work Journal*, Vol. 37, pp. 45-55.
- Spencer, Micheal S. (2008). A Social Worker's Reflections on Power, Privilege, and Oppression : Guest Editorial, *Social Work*, Vol. 53, No. 2, pp. 99-101.
- Taleghani, Michel (1976). Pour une théorie relative au travail social, *Intervention*, No. 47, p. 20-26.
- Tardif, Carole (2005). « Complémentarité, convergence et transversalité : la conceptualisation de l'innovation sociale au CRISES », *Cahiers du CRISES*, Collection Études théoriques, no ET0513, Bibliothèque nationale du Québec Bibliothèque nationale du Canada, 81 p.
- Tremblay, Hélène P. (2003). L'innovation sociale : entre la théorie et la pratique, Actes des Journées-Réseau, Innovation sociale : Partage des connaissances et pratiques, Université du Québec à Chicoutimi, 24 et 25 septembre 2003, 7 p.
- Tremblay, Hélène P. (2007). Innovation sociale et société innovante: Deux versants d'une nouvelle réalité, dans Klein J.-L., et Harrisson D., *L'innovation sociale: Émergence et effets sur la transformation des sociétés*, Presses de l'Université du Québec, pp. 329-342.
- Turcotte, Pierre R. (2004). « Comportement en milieu organisationnel », Consul 2000 éditeur, 705 p.
- Van de Ven, A.H., & Rogers, E. (1988). Innovations and organizations: Critical perspectives. *Communication Research*, 15(5), 632-651.
- Wanlin, Philippe (2007), L'analyse de contenu comme méthode d'analyse qualitative d'entretiens : une comparaison entre les traitements manuels et l'utilisation de logiciels, *Recherches Qualitatives-Hors Série- No. 3*, Actes du colloque Bilan et perspectives de la recherche qualitative, pp. 243-272.

Bibliographie du Corpus

Corpus Social Work Abstract avec les mots clés « innovation » et « social worker »

- Abels, Paul (1973). The Managers Are Coming! The Managers Are Coming!, *Public Welfare*, Vol. 31, No. 4, pp. 13-15.
- Adamson, John F. (1969). A Modified Team Approach for the Evaluation of Children With Moderate or Greater Mental Retardation, *Community Mental Health Journal*, Vol. 5, No. 6, pp. 476-481.
- Alderson, J. J. (1971). The Challenge of Change in School Social Work, *Social Casework*, Vol. 52, Edition 1, pp. 3-10.
- Brager, George A. (1967). Institutional Change: Perimeters of the Possible, *Social Work*, Vol. 2, No. 1, pp. 59-69.
- Briar, Scott (1968). The Casework Predicament, *Social Work*, Vol. 13, pp. 5-11.
- Bride, B.E. et C.R. Figley (2007). The Fatigue of Compassion Social Workers : An Introduction to the special Issue on Compassion Fatigue, *Clinical Social Work Journal*, Vol. 35, No. 3, pp. 151-153.
- Bronson, D.E., Robinson, E.A.R. et B.J. Blythe (1988). An Analysis of the Implementation of Single-Case Evaluation by Practitioners, *Social Service Review*, Vol. 62, No. 2, pp. 285-301.
- Brown, Harry L. (1981). « Mental Health Ideologies and Attitudes Toward Innovation and Change : A Study of Social Workers in Community Mental Health », Tulane University, School of Social Work, 161 p.
- Brown, Janet S. (1967). Family Life Education for High-risk Young Families, *Social Work Practice*, Vol. 4, No. 3, pp. 165-177.
- Burns, Mary E. (1965). Paths to Knowledge : Some Prospects and Problems, *Journal of Education for Social Work*, Vol. 1, No. 1, pp. 13-17.
- Byrne, Mary P. (2006). « Strengths-based Service Planning as a Resilience Factor in Child Protective Social Workers », Boston College, Graduate School of Social Work, 194 p.
- Cauble, A. E. et J. M. Dinkel (2002). The Development of a Multimedia Training Project : Rewards and Challenges of the Multidisciplinary Team, *Journal of Technology in Human Services*, Vol. 20, no. 3/4, pp. 345-367.
- Christ, G.H. et M., Sormanti (1999). Advancing Social Work Practice in End-of-life Care, *Social Work in Health Care*, Vol. 30, No. 2, pp. 81-99.
- Comer, E., Meier, A. et A.J. Galinsky (2004). Development of Innovative Group Work Practice Using the Intervention Research Paradigm, *Social Work*, Vol. 49, No. 2, pp. 250-260.
- Cook, C.P.G. et Y. Sabah (2009). The Role of Virtual Communities of Practice in Supporting Collaborative Learning Among Social Workers, *The British Journal of Social Work*, Vol. 39, Edition 4, pp. 725-739.
- Coughlin, Bernard J. et L. Ripple (1970). Reconceptualizing the Theoretical Base of Social Work Practice, dans *Innovations in Teaching Social Work Practice*, Council on Social Work Education Edition, pp. 58-71.

- Crisp, Beth R. (2004). Evidence-based Practice and the Borders of Data in the Global Information Era, *Journal of Social Work Education*, Vol. 14, No. 1, pp. 73-86.
- Davidson, K.W. (1990). Doubt as a source of innovation in developing effective services to families, *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, Vol. 71, pp.296-302.
- Deborah, H. S. (1993). Open Adoption of Infants : Adoptive Parents' Perceptions of Advantages and Disadvantages, *Social Work*, Vol. 38, No. 1, pp. 15-23
- Dimond, M. et Markowitz, M. (1995). « The Effective Health Care Social Work Director », dans Rosenberg, G. et A. Weissman , *Social Work Leadership in Healthcare : Directors' Perspectives*, *Social Work in Health Care*, Vol. 20, No. 4, pp. 39-59.
- Fields, Sandra Yetta (1977). « Pet-Person Social Interaction in Institutional Settings : An Ethnomethodological Analysis », The Ohio State University, Dissertation Ph.D., p. 148.
- Franklin, C., Nowicki, J., Trapp, J., Schwab, A.J., et J. Peterson (1993). A Computerized assessment system for brief, crisis-oriented youth services, *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, Vol. 74, No. 10, pp. 602-616.
- Franklin, Cynthia G. (2002). Exemplary Practices, *National Association of Social Workers: Children & Schools*, Vol. 24, No. 4, pp. 203-204.
- Gerbino, S.B. (1994). « Burnout Among Hospice Social Workers », New York University, Dissertation Affiliation, 243 p.
- Goldmeier, John (1973). The Legacy of Mary Richmond in Education and Practice, *Social Casework*, Vol. 54, No. 5, pp. 276-283.
- Gumpert, J. (1999). The Broader Impact of Professional Extension Programs: The diffusion of Social Work Knowledge, *Arete*, Vol. 23, No. 3, pp. 10-23.
- Hale, Mark P. (1966) The Parameters of Agency-School Social Work Educational Planning, *Journal of Education for Social Work*, Vol. 2, No. 1, pp. 32-40.
- Hall, M.T., Scheyett, A., et G.K. Strom (2008). No gain, no pain : ethics and the genomic revolution, *Families in society : The Journal of Contemporary Social Services*, Vol. 89, No. 4, 2008, pp. 562-570.
- Hallowitz, E. (1972). Innovations in hospital social work, *Social Work*, Vol. 17, No. 4, pp. 89-97.
- Harper, Bernice C. (1970). Social Services Staffing Patterns : Long-Term Care,Hospitals, Vol. 44, No. 23, pp. 53-55.
- Hartman, Ann (1969). Anomie and Social Casework, *Social Work*, Vol. 50, No. 3, pp. 131-137.
- Hokenstad, M.C. et J. Midgley (2004). « Lessons from Abroad : Adapting International Social Welfare Innovations », NASW Press, 166 p.
- Hookey, T .G. (1976). « Social Work in Primary and Ambulatory Health Care : Access, Utilization, Attitudinal and Economic Aspects of an Emergent Field of Practice », Dissertation, Washington University, 204 p.
- Iglehart, A.P. (1990). Discharge planning : professional perspectives versus organizational effects, *Health & Social Work*, vol. 15, Edition 4, pp. 301-309.
- International Association of Schools of Social Work (1975). « Education for Social Change : Human Development and National Progress », Proceeding of the XVIIth International Congress of Schools of Social Work, Nairobi, July 6-9, 1974, 167 p.

- Jansson, B. S. et J. Simmons (1985). The Ecology of Social Work Departments : Empirical Findings and Strategy Implications, *Social Work in Health Care*, Vol. 11, No. 2, pp. 1-16.
- Kahn, Alfred J. (1965). The Societal Context of Social Work Practice, *Social Work*, Vol. 10, pp. 145-155.
- Kaufman, Herbert (1969). Bureaucrats and Organized Civil Servants, *Proceeding of the Academy of Political Science*, Vol. 29, No. 4, *Gouverning the City: Challenges and Options for New York*, pp. 41-54.
- Kemler, B. (1985). Family Treatment in the Health Setting : The Need for Innovation, *Social Work in Health Care*, Vol. 10, No. 4, pp. 45-53.
- Lyng, Francis M. (1975). Administrative Reviews: Social Services, Hospitals, Vol. 49, No. 7, pp. 111-113.
- Matus, R. et E. M. Nuahring (1979). Social Workers in Primary Prevention : Action and Ideology in Mental Health, *Community Mental Health Journal*, Vol. 15, No. 1, pp. 33-40.
- McDermott, Mary T. (1967), The Challenge of Day Care, *Child Welfare*, Vol. 46, No. 4, pp. 203-206.
- Messinger, Lori (2004). The Good, the Bad, and the Ugly : A Teaching Innovation to Help Students Develop Cultural Competence, *The Journal of Baccalaureate Social Work*, Vol. 10, No. 1, pp. 61-74.
- Miller J. et M. M. Dore (1991). Innovations in Child Protective Services Inservice Training : Commitment to Excellence, *Child Welfare*, Vol LXX, No. 4, pp. 437-449.
- Mizrahi, T. (1993). Managed Care and Managed Competition: A Primer for Social Work, *Health & Social Work*, Vol. 18, No. 2, pp. 86-91.
- Moscrop, Martha (1968). The social worker as an agent of change, *Canadian Welfare*, Vol. 44, Édition1, pp. 35-39.
- Mowbray, C.T., Collins, M.E., Bellamy, C.D., Megivern, D.A., Bybee, D. et S. Szilvagy (2005). Supported Education for Adults with Psychiatric Disabilities: An Innovation for Social Work and Psychosocial Rehabilitation Practice, *Social Work*, Vol. 50, No. 1, pp. 7-20.
- Moxley, D. P. et L. Buzas (1989). Perceptions of case management services for ederly people, *Health & social Work*, Vol. 14, No. 3, pp. 196-203.
- Ojanuga, D. (1994). Training Obstétric patients to Prevent Vesico Vaginal Fistula : a Report of Demonstration Project in Northern Nigeria, *Social Work & Social Science Review*, Vol.5, No. 3, pp. 236-245.
- Orcutt, B. A. et P. R. Mills (1982). Education for Doctoral Social Work Clinical Practice in the 1980s, *Social Thought*, Vol. 8, No. 4, pp. 38-49.
- Pins, A. M. (1971). Changes in social Work edication and Their Implications for Practice, *Social Work*, Vol. 2, Edition 5, pp. 5-15.
- Rathbone, M. E., Harbert, T. L. et Fulton, J. R. (1991). Evaluation as an Imperative for Social Preservation : a Challenge to the Departement of Veterans Affairs, *Journal of Social Work Education*, Vol. 27, No. 2, pp. 114-124.
- Rees, S. (1988). Politicians' and researchers' verdicts on social work, *Autralian Social Work*, Vol. 41, No. 3, p. 11-16.
- Richan, W. C. (1983). Social Work Administration Under Assault, *Administration in Social Work*, Vol. 7 (3/4), pp. 9-19.

- Richan, Willard C. (1966). « Research in Occupational Restructuring », dans *ManPower in social Welfare : Research Perspectives*, National Association of Social Workers, 160 p.
- Rosenberg, G. et A. Weissman (1995). « Social Work Leadership in Healthcare : Directors' Perspectives », *Social Work in Health Care*, Vol. 20, No. 4, 121 p.
- Sancier, Betty (1984). *A Model for Linking Families to Their Institutionalized Relatives*, *Social Work*, Vol. 29, No. 1, pp. 63-65.
- Scharlach, A., Damron-Rodriguez, J. Robinson, B. et R. Feldman (2000). *Educating Social Workers for an Aging Society : A Vision for the 21st Century*, *Journal of Social Work Education*, Vol. 36, No. 3, pp.-521-538.
- Shattuck, G.M. et Martin, J. (1969). *New Professional Work Roles and Their Integration into a Social Agency Structure*, *Social Work*, Vol. 14, No. 3, pp. 13-20.
- Shaw, M. B., Sinclair, I., Sloper, P., Mitchell' W. Dyson, P., Clayden, J., Rafferty, J. (2009). *An Exemplary Scheme? An Evaluatrion of the Integrated Children's System*, *British Journal of Social Work*, Vol. 39, pp. 613-626.
- Shawky, A. (1972). *Social Work Education in Africa*, *International Social Work*, Vol. 15, No. 3, pp. 3-16.
- Sherraden, M.S., Slosar, B. et M. Sherraden (2002). *Innovation in social Policy : Collaborative Policy Advocacy*, *Social Work*, Vol. 47, No. 3, pp. 209-221.
- Sills, James H. (1981). *The Public Service Function at the University of Delaware : A Case StMludy*, Bryn Mawr College, The Graduate School of Social Work and Social Research, Thèse doctorale, 442 p.
- Snelling, Jean M. (1967). « Social Work Education and the American Scene », *Medical Social Work*, Vol. 20, No. 5, pp. 177-183.
- Spencer, Claudine (1973). *Support as a key problem in Social Work*, *Social Work Today*, Vol. 3, No. 20, pp. 4-7.
- Treger, Harvey (1980). *Guideposts for Community Work in Police-Social Work Diversion*, *Federal Probation*, Vol. 44, No. 3, pp. 3-8.
- Wax, John (1971). *Power Theory and Institutional Change*, *Social Service Review*, Vol. 45, Edition 3, pp. 274-288.
- Winston, Ellen (1967). *Future Social Work Practices and Services : Implications for Education*, *Public Welfare*, Vol. 25, No. 1, pp. 15-20.
- Yuen, A.W.K. et D.K.L. Ho (2007). *Social Work Edication in Hong Kong at the Crossroads: Challenges and Opportunities amidst Marketization and Managerialism*, *Social Work Education*, vol. 26, No. 6, pp. 546-559.

Corpus Érudit avec les mots clés « innovation » et « travailleur social »

- Besson, C., Brown, A., Heap, K., Samaha-Kahi, H. et B.Z. Shapiro (1990). Le défi du futur, *Service social*, Vol. 39, No. 1, pp. 138-150.
- Duval, Michelle et Annie Fontaine (2000). Lorsque des pratiques différentes se heurtent : les relations entre les travailleurs de rue et les autres intervenants, *Nouvelles pratiques sociales*, Vol. 13, No. 1, pp. 49-67.
- Lavoie, Marie (2009). Vieillesse démographique et compétences d'innovation, *Relations industrielles / Industrial Relations*, Vol. 64, No. 4, pp. 641-661.
- Néron, Gilles (1967). Conditions d'une politique de la main-d'œuvre, *Relations industrielles / Industrial Relations*, Vol. 22, No. 1, pp. 27-46.
- Neve, Elisabetta (1993). Récents développements et orientations actuelles de la théorie du service social en Italie, *Service social*, Vol. 42, No. 3, pp. 83-101.
- Ordowich, Carolyn (1985). La qualité de vie au travail, le remède au stress occupationnel, *Santé mentale au Québec*, Vol. 10, No. 2, pp. 156-159.
- Pitts, Ruth Ann (1972). Pouvoir et idéologies dans le développement économique, *Sociologie et sociétés*, Vol. 4, No. 2, pp. 233-248.
- Rothman, Beulah et Catherine Papell (1990). Service social des groupes en contexte d'autorité, *Service social*, Vol. 39, No. 1, pp. 45-63.
- S.A. (1967). Deux déclarations du Conseil économique du Canada : l'adaptation de la main-d'œuvre aux changements technologiques et autres; vers une amélioration de la communication entre patrons et travailleurs, *Relations industrielles / Industrial Relations*, Vol. 22, No. 2, pp. 288-299.
- Vilhuber, Lars (2001). La spécificité de la formation en milieu de travail : un survol des contributions théoriques et empiriques récentes, *L'Actualité économique*, Vol. 77, No. 1, pp. 133-167. TEXTE REJETÉ par manque de pertinence avec objet de recherche