

**INNOVATION SOCIALE : ANALYSE APPROFONDIE DE SES RELATIONS
AVEC LES SERVICES. FOCUS SUR LES SERVICES SOCIAUX**

**SOCIAL INNOVATION: IN-DEPTH ANALYSIS OF ITS RELATIONS WITH
SERVICES. FOCUS ON SOCIAL SERVICES**

BOUAZZA ABDELLATIF

Enseignant chercheur à l'Université Mohammed V de Rabat, Maroc
abdellatif.bouazza@um5.ac.ma

NAFIL YOUSSEF

Doctorant chercheur à l'Université Mohammed V de Rabat, Maroc
youssef.nafil@um5.ac.ma

Date de soumission: 15/07/2019

Date d'acceptation: 30/10/2019

DOI :

RESUME

L'Innovation Sociale est apparue dans les années 1970 après un long processus d'intégration des considérations sociales, humaines et environnementales dans l'innovation. Elle cherche de nouveaux moyens et réinvente l'existant (biens, services, idées...) pour répondre aux besoins non satisfaits par le marché et/ ou l'Etat en faveur des individus et des groupes en situation de vulnérabilité. Notre article a un double objectif : d'abord, mettre le point sur l'Innovation Sociale en tant que concept en vogue, pourtant encore ambigu. Ensuite, montrer comment elle est principalement une innovation de et dans les services, surtout les services sociaux. Notre travail consiste en une analyse approfondie de plusieurs contributions scientifiques sur l'Innovation Sociale, ce qui nous a permis de démontrer la force des relations qu'elle entreprend avec les services, et plus particulièrement les services sociaux qui la réclament plus que tous les autres types d'innovation. La ténacité et l'étroitesse de ces relations sont expliquées par plusieurs éléments que nous pouvons classer dans 3 catégories distinctes : la littérature sur l'Innovation Sociale, le contexte et l'historique du développement de ces relations (contexte socioéconomique, besoins en Innovation Sociale dans les services et dans les services sociaux) et les différentes solutions adoptées comme réponse à ce contexte socioéconomique. **Mots-clés** : Innovation Sociale, Immatérialité, Services, Services Sociaux, Analyse de la Littérature, Impact Social, Entrepreneuriat Social.

ABSTRACT

Social Innovation is a new type of innovation that emerged in the 1970s after a long process of integrating social, human and environmental considerations into innovation. Social Innovation seeks new ways and reinvents the existing ones (goods, services, ideas ...) to meet needs unmet by the market and / or the State for the benefit of disadvantaged individuals and groups. Our article has a twofold objective: first, try to contribute to the conceptualization of Social Innovation, this concept in vogue, yet still ambiguous. Next, show how Social Innovation is primarily an innovation of and in services, especially social services. Our work consists of an in-depth analysis of several papers and contributions on Social Innovation. This has allowed us to demonstrate the strength of the relationships that Social Innovation undertakes with services, and more particularly with social services which require it more than any other type of innovation. The tenacity and closeness of these relationships are explained by several elements that can be classified into 3 categories: the literature on Social Innovation, the context and development history of these relationships (the socio-economic context, need for Social Innovation in services and social services) and the different solutions adopted in response to this socio-economic context. **Keywords** : Social Innovation, Immateriality, Services, Social Services, Literature Analysis, Social Impact, Social Entrepreneurship.

INTRODUCTION

L'innovation est une notion qui a longtemps été liée à la science et la technologie. Elle avait fait l'objet de plusieurs travaux réalisés par SCHUMPETER notamment dans le domaine de l'économie (création destructrice, changement radical...) (LAKOMSKI-LAGUERRE, 2006). Toutefois, chaque innovation, même scientifique ou technologique, a un caractère social, ne serait-ce que le fait qu'elle implique un maximum d'acteurs. L'innovation a vu son caractère social s'accroître avec le temps, car elle a permis d'appréhender les dynamiques organisationnelles et institutionnelles dans la société (innovations organisationnelle et institutionnelle) et a poursuivi la prise en compte de plusieurs questions telles que l'inclusion sociale et la protection de l'environnement). Ceci a fait naître l'Innovation Sociale (IS) à partir du début des années 1970 dans un contexte de crises et d'émergence de mouvements citoyens, et ce, dans l'objectif de mettre en place de nouvelles solutions (biens, services, processus, idées, procédures, pratiques...) pour prendre en charge les besoins et les aspirations sociaux auxquels le marché et/ ou l'Etat ne répondent pas, en faveur des populations et groupes défavorisés (définition basée sur les contributions du CRISES : Centre de Recherche sur les Innovations Sociales, relevant de l'université du Québec à Montréal).

En général, nous attribuons principalement la caractéristique de l'immatérialité à l'IS (DJELLAL & GALLOUJ, 2012). Cela veut dire que l'IS est une innovation intimement liée aux services. Nous constatons cela dans pratiquement toutes ses définitions. Ainsi, certains auteurs comme HARRISSON et BOUCHER (2011) vont même jusqu'à considérer les services comme une composante de l'IS. Plus profondément, l'IS est une innovation dans les services (c'est-à-dire le secteur tertiaire) et de services (car même dans l'industrie et l'agriculture par exemple, elle consiste en des services innovants ayant des finalités sociales) (DJELLAL & GALLOUJ, 2012). L'IS est ressentie surtout dans les services sociaux (LEVESQUE, 2006) qui font l'objet d'un désengagement de la part de l'Etat et le secteur privé et présentent d'énormes risques pour les consommateurs.

Notre article a un double objectif : d'abord, appréhender l'IS, ce concept en vogue, pourtant encore ambigu. Ensuite, montrer comment l'IS est principalement une innovation de et dans les services, surtout les services sociaux. Notre travail consiste en une analyse approfondie de plusieurs contributions scientifiques sur l'IS. Nous avons donc synthétisé et présenté plusieurs éléments parmi les plus importants sur l'IS, pour essayer de contribuer à

sa conceptualisation. Ainsi, pour analyser la relation de l'IS avec les services, puis avec les services sociaux, nous avons adopté une approche en 3 temps : analyse de la relation entre IS et services (et services sociaux) à partir de la littérature sur l'IS, puis à partir du contexte et l'historique du développement de cette relation (contexte socioéconomique, besoins en IS dans les services et dans les services sociaux), et enfin, à partir des différentes solutions adoptées comme réponse à ce contexte socioéconomique.

1. INNOVATION SOCIALE : DEFINITIONS ET ESSAI DE CONTRIBUTION A SA CONCEPTUALISATION

Comme cité en introduction, l'objectif de la 1^{ère} partie est de donner un bref aperçu sur notre essai de contribution à la conceptualisation de l'IS dans le cadre de notre thèse de doctorat. Plusieurs éléments donc, parmi les plus importants sur l'IS, sont présentés.

1.1. INNOVATION SOCIALE : UN ESSAI DE DEFINITION

1.1.1. DIFFICULTE POUR DEFINIR L'INNOVATION SOCIALE

L'IS est un concept qui attire de plus en plus l'attention de plusieurs acteurs : académiciens, politiciens, organisations internationales..., sans que sa définition ne fasse l'unanimité au sein de ces acteurs (MONTGOMERY, 2016). Pour cause, l'IS est un nouveau concept vague et toujours non stabilisé en langue. Il est souvent confondu avec d'autres concepts qui lui sont proches tels que l'économie sociale et solidaire (ESS), l'entrepreneuriat social, le tiers secteur, l'entreprise sociale... (MONTGOMERY, 2016). La difficulté de définition de l'IS dépend également de la diversité des définitions du terme "Social". Selon RICHEZ-BATTESTI et al. (2012), il peut signifier l'intervention sociale, le sociétal (englober d'autres considérations comme les questions de l'environnement), ou encore l'organisationnel (nouvelles formes organisationnelles comme les sociétés coopératives...). Plus profondément cette fois-ci, il est difficile de définir l'IS car elle n'est jamais neutre. Elle est plutôt politiquement et socialement construite (NICHOLLS & MURDOCK, 2012). Des débats donc et des paradigmes se retrouvent parfois contradictoires concernant comment cette innovation peut défendre ou contester l'hégémonie néolibérale, accepter ou rejeter la gouvernance technocratique de cette hégémonie, et comment elle peut libérer ou limiter les capacités politiques et sociales des individus (MONTGOMERY, 2016).

1.1.2. LES PARADIGMES DE DEFINITION DE L'INNOVATION SOCIALE

Cette non neutralité de l'IS donne suite à 2 paradigmes en conflit autour de sa définition : le paradigme technocratique et le paradigme démocratique (MONTGOMERY, 2016). Le paradigme technocratique de l'IS est lié au néolibéralisme. Il lui offre un cadre d'action et des directives pour qu'il agisse de manière efficace, sans rien détruire, tout en maîtrisant les limites qui existent entre le marché et l'Etat (MONTGOMERY, 2016), et quand le néolibéralisme se fragilise en temps de crise, l'IS se montre utile pour résoudre beaucoup de problèmes grâce à la mobilisation de plusieurs parties prenantes de la société (BRENNER & THEODORE, 2002). L'école démocratique, quant à elle, considère que l'IS c'est « *contrecarrer ou surmonter les forces conservatrices qui souhaitent renforcer ou préserver les situations d'exclusion sociale* » (MOULAERT et al., 2013, p. 17). D'autres paradigmes de définition de l'IS existent, notamment les 3 paradigmes selon les travaux de RICHEZ-BATTESTI et al. (2012) (voir document cité dans la bibliographie).

1.1.3. INNOVATION SOCIALE : TOUR D'HORIZON ET SYNTHESE DES PRINCIPALES DEFINITIONS :

Selon RICHEZ-BATTESTI et al. (2012), les auteurs québécois, tels que VEZINA et HARRISSON(2006), ont été à l'origine de la 1^{ère} définition de l'IS qui se base sur une vision institutionnelle, c'est-à-dire qui insiste sur les moyens de transformer la société et le contexte institutionnel et local où se développe l'IS. Ainsi, un nombre important d'auteurs (comme M.-J. BOUCHARD, LEVESQUE ou encore KLEIN) ont contribué à l'enrichissement du répertoire des travaux et recherches sur l'IS au Québec, notamment au CRISES et au RQIS (Réseau Québécois en Innovation Sociale), complètement dédiés à l'IS, sans oublier que c'est le CRISES qui a développé l'une des principales approches théoriques de l'IS, à savoir l'approche institutionnaliste. Ceci montre bien que le Québec est pionnier dans l'étude de l'IS, surtout avec 70 % de la population francophone du Québec qui sont membres d'une coopérative (M.-J. BOUCHARD et LEVESQUE, 2010). Bien qu'au Québec, la définition la plus célèbre de l'IS soit celle du CRISES, la définition communément retenue est celle de C. BOUCHARD : « *Toute nouvelle approche, pratique ou intervention ou encore tout nouveau produit mis au point pour améliorer une situation ou pour solutionner un problème social ou socio-économique et ayant trouvé preneur au niveau du marché, des institutions, des organisations, des communautés* »

(1999, p. 7). De l'autre côté de l'Atlantique, et plus exactement en France, des auteurs comme CHAMBON, DAVID et DEVEVEY (1982) ont aussi fourni des efforts considérables pour appréhender l'IS. Pour CLOUTIER (2003), il semble même que ce soient ces 3 auteurs qui aient le plus largement contribué à conceptualiser l'IS. Selon eux : « *Le terme innovation sociale recouvre des pratiques qui ne sont pas forcément nouvelles, (...). Contrairement à ce qui se passe pour les innovations technologiques, elles ne collent à ces qualificatifs que par hasard et de façon secondaire. (...) les pratiques dont il s'agit se posent en contraste de pratiques existantes. (...) Nouveau signifie alors non figé, non bridé, et surtout hors normes. (...) innover n'est pas faire nouveau, mais faire autrement, proposer une alternative. Et cet autrement peut parfois être un réenracinement dans des pratiques passées* ». CHAMBON et al. (1982, p. 11 et 13). Nous constatons que cette définition met l'accent sur 3 caractères de l'IS : la nouveauté, la discontinuité par rapport à l'existant et la capacité de résoudre les problèmes. Toujours en Europe, mais du côté des anglo-saxons qui sont aussi très à la pointe en ce qui concerne l'IS (AVISE, 2012), nous retrouvons des définitions qui abordent l'aspect organisationnel de l'IS, ainsi que l'ESS, comme MULGAN et al. (2007, p. 8) qui considèrent que l'IS est « *Innovative activities and services that are motivated by the goal of meeting a social need and that are predominantly developed and diffused through organizations whose primary purposes are social* ». Loin de l'Europe cette fois-ci, l'IS en Asie semble connaître un grand essor avec tous les projets socialement innovants qui s'y développent pour répondre aux besoins sociaux des individus et groupes défavorisés (dont le nombre est flagrant) et les accompagner dans l'appropriation des ressources mises à leur disposition pour leur empowerment. Nous citons à titre d'exemple les marchés du BoP (Bottom of the Pyramid) en Inde (exemple : voitures économiques), la Grameen Bank au Bangladesh où sont également établies plusieurs ONG (Organisations Non Gouvernementales) (dont la BRAC : Bangladesh Rural Advancement Committee, connue pour être la plus grande ONG au monde)...De ce fait, nous retenons pour ce contexte la définition suivante de l'IS, ou ce que nous appelons l'Innovation Frugale (Jugaad en Hindi) qui vient d'Inde, et qui peut être définie par PRABHU et RADJOU (2015) en tant que faire plus avec moins, ou la capacité de trouver des solutions nouvelles avec peu de moyens grâce à l'ingéniosité des peuples qui doivent satisfaire leurs besoins délaissés par les secteurs public et privé avec le peu de ressources dont il disposent.

A partir de toutes ces définitions, nous pouvons proposer une définition synthétique de l'IS, qui soit la plus riche et complète possible, et qui se présente comme suit : « *L'IS est l'utilisation/ exploitation de tout bien, service, idée, procédure, pratique, intervention, processus, méthode, ...nouvellement mis au point ou réinventé afin de répondre à des besoins et aspirations sociaux non pris en charge par le marché et/ ou l'Etat au profit des individus et des groupes défavorisés, et ce, pour résoudre les problèmes socioéconomiques qui se posent, impulser une dynamique de développement sur tous les niveaux, et atteindre grâce à cela un changement social global et durable. L'IS prend la forme de plusieurs types d'actions et de projets développés par plusieurs catégories de personnes et d'organisations* ».

1.1.4. RELATIONS DE L'INNOVATION SOCIALE AVEC DES CONCEPTS QUI LUI SONT PROCHES :

AMBLARD et al. (1996) considèrent que l'IS est l'un des éléments qui articulent la logique entrepreneuriale de l'ESS. Ainsi, selon BESANÇON et CHOCHOY (2015), l'ESS est vue comme une matrice de l'IS composée d'acteurs très innovants. L'IS est donc mise en relation avec l'ESS. Elle entreprend aussi des relations très fortes avec 3 autres notions, à savoir : l'entrepreneuriat social, l'entrepreneur social et l'entreprise sociale (DEFOURNY & NYSSSENS, 2011a).

En essayant de délimiter et maîtriser les contours de l'IS dans ses relations avec les principaux concepts qui lui sont proches, nous sommes arrivés à la conclusion suivante : « *L'entrepreneuriat social (dans son sens large : englober les activités marchandes à finalité sociale et celles purement sociales où il n'est pas obligatoire d'exercer des opérations économiques) est la matérialisation de l'IS sous formes officielles et non officielles, formelles et non formelles, de projets, d'économies (marchande, non marchande, non monétaire) et d'organisations (entreprises sociales, associations, coopératives, social business...) qui ont des objectifs sociaux (avec une possibilité d'avoir des objectifs économiques aussi) qu'ils essayent de les atteindre tous grâce à un fonctionnement différent, ce qui aide à réaliser un impact social positif sur toute la société* ».

1.2. INNOVATION SOCIALE : GENESE, SPECIFICITES ET EFFETS

1.2.1. GENESE ET DEVELOPPEMENT DE L'INNOVATION SOCIALE :

Plusieurs auteurs s'accordent sur le fait que la vraie prise en considération du côté social en innovation a eu lieu suite à la crise internationale de 2008, ce qui a renforcé l'émergence de l'IS. Cet aspect récent de l'IS est aussi reconnu par RICHEZ-BATTESTI et al. (2012) qui considèrent que c'est au cours de ces dernières années marquées par la crise qu'il y avait eu cet intérêt croissant envers l'IS pour garantir une croissance en respectant les intérêts sociaux et de l'environnement. Cependant, le terme IS a été utilisé bien avant cela, à savoir en 1970, par TAYLOR et GABORD. Selon COOPERRIDER et PASMORE (1991), TAYLOR aurait alors été le premier à l'utiliser. Nous pouvons même nous référer aux différentes formes d'associationnisme détaillées dans LAVILLE (2016) et qui remontent aux 18^{ème} et 19^{ème} siècles, voire avant (premières mutuelles, associations d'ouvriers, coopératives de travailleurs, économie populaire...) pour comprendre les toutes premières formes d'IS.

L'IS serait apparue, dans une autre logique, suite à la succession de différentes crises (LEVESQUE, 2012) : Crise financière internationale de 1929-1930 ; Crise des années 1960 (crise des valeurs : contestation du providentialisme et du fordisme) ; Crise du milieu des années 1970 (chocs pétroliers) ; Crise des années 1980 et 1990 (crise sociale et de l'emploi) ; et nouvelle crise financière internationale de 2008-2009.

1.2.2. SPECIFICITES DE L'INNOVATION SOCIALE : PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Un premier moyen de déterminer les caractéristiques de l'IS est de la comparer avec l'innovation technologique. En ce sens, plusieurs facteurs définissent la nature de l'innovation (technologique ou sociale). Nous en aborderons non exhaustivement 4 facteurs selon les analyses de BESANÇON et CHOCHOY (2013) : pression du marché et de la concurrence : ceci concerne l'innovation technologique bien plus que l'IS ; regard de l'innovation : centré sur l'entreprise pour l'innovation technologique, et orienté société civile pour l'innovation sociale ; nature des outputs : pour l'innovation technologique, les 2 types d'outputs (tangibles et intangibles) sont présents, par contre, les outputs sont souvent intangibles pour l'IS ; et diffusion: dans l'innovation technologique, il s'agit de diffuser à une échelle plus ou moins grande un produit novateur à travers le marché. En IS, les idées, les pratiques, les processus et tous les outputs de l'innovation sont diffusés par le marché local et/ ou selon le principe de

la "traduction" (car les individus et populations qui vont en profiter, vont se les approprier et les adapter à leurs besoins).

D'autres caractéristiques plus importantes de l'IS peuvent être identifiées. Elles la distinguent très largement de l'innovation technologique, et sont ressenties sans même procéder à des comparaisons entre les 2 types d'innovation. Il s'agit de : la participation, l'inclusion, la relation avec le territoire et l'intérêt pour la communauté. L'IS est une innovation participative. Elle implique tout le monde dans des espaces publics de délibérations ouverts (DACHEUX & LAVILLE, 2003). Elle est également inclusive. Pour SAHA (2016), la notion de l'innovation inclusive a émergé comme réponse à l'exclusion de certaines personnes et populations défavorisées des chaînes de création de valeurs. Pour la territorialité de l'IS, nous parlons de la relation très étroite de cette dernière avec le développement territorial, où un grand intérêt est attribué à la notion de communauté selon ASSOGBA (2007).

1.2.3. EFFETS DE L'IS : DEVELOPPEMENT TERRITORIAL, TRANSFORMATIONS SOCIALES ET CHANGEMENT SOCIAL

L'IS est un outil qui permet d'impulser une dynamique de développement territorial sur tous les niveaux : économique, social, humain, politique, culturel...en faveur de plusieurs catégories défavorisées d'individus et de groupes ciblés dans les territoires concernés. Cette dynamique permet de réaliser des transformations sociales qui mènent à terme à un changement global, inclusif et durable dans la société. Le White Paper on Governance (COMMISSION EUROPEENNE, 2001) intègre désormais dans l'évolution de l'innovation l'IS comme responsable de la transformation des rapports sociaux et de gouvernance dans le marché dans un premier temps, mais de plus en plus dans le politique, l'organisationnel ainsi que le social. Les changements conduits par l'IS peuvent être considérés de 2 angles différents : ses impacts directs à l'issue de ses projets et actions innovants et ses effets sur le changement institutionnel. Ce changement donc concerne les individus, les organisations, les territoires et plus globalement le système général (CLOUTIER, 2003).

1.3. L'INNOVATION SOCIALE DANS LA THEORIE

Dans la théorie, nous pouvons distinguer 2 conceptions de l'IS, principalement suite aux travaux de recherche réalisés en 2013 par les 2 auteurs BESANÇON et GUYON à l'institut

GODIN (dans BESANÇON et al (2013)) : la 1^{ère} conception, beaucoup plus anglo-saxonne, est basée sur les résultats, et la 2^{ème}, beaucoup plus européenne, est une conception des processus (BESANÇON & GUYON, 2013).

Dans la conception par les résultats, nous distinguons 2 approches selon la nature des acteurs impliqués dans l'IS : les acteurs publics (New Public Management : utilité de l'IS pour moderniser les politiques publiques sociales) et les acteurs privés (approche de l'entrepreneuriat social, focalisée d'un côté sur l'IS où sont vantées les caractéristiques personnelles et individuelles de l'entrepreneur social, et d'un autre côté sur les "recettes marchandes" qui est une école qui reconnaît l'exercice d'une activité marchande pour des finalités sociales) (BESANÇON & GUYON, 2013). La seconde conception, celle des processus, est elle aussi constituée de 2 approches : l'entreprise sociale (approche mise au point par le réseau européen des chercheurs sur l'Emergence de l'Entreprise Sociale EMES) et l'approche institutionnaliste (développée par le CRISES) (BESANÇON & GUYON, 2013). L'approche institutionnaliste nous donne les moyens de dépasser les limites de la définition de l'IS qui se base sur les 2 éléments de la nouveauté et la finalité (CLOUTIER, 2003 ; CHAMBON et al., 1982). D'autres éléments sont de ce fait privilégiés : les processus d'IS, la participation collective des acteurs, la nouveauté relative et le changement réalisé. Il en ressort donc 4 fondements principaux de l'IS, orientés processus : le territoire (vu comme un ensemble de proximités : géographique, organisationnelle et institutionnelle), le modèle économique (hybridation des ressources), la gouvernance (des organisations, des rapports sociaux...) et l'empowerment (initiatives citoyennes, logique bottom-up caractérisant les actions initiées du bas, c'est-à-dire par les personnes défavorisées...). Ainsi, cette même conception met aussi l'accent sur les résultats de l'IS qui désignent ses objectifs d'atteinte du mieux-être des individus grâce à ses qualités "d'accessibilité" qui s'étaient sur une "logique de service" (ces 2 points relatifs à l'accessibilité et la logique de service seront abordés avec plus de détails dans la partie 3) (BESANÇON & GUYON, 2013).

L'ensemble des éléments que nous avons présentés sur l'IS dans cette 1^{ère} partie sont des éléments parmi les plus importants à traiter pour pouvoir appréhender et essayer de contribuer à la conceptualisation de l'IS. L'objectif est de proposer un cadre global d'analyse de ce concept souvent traité par des travaux de recherche dispersés et qui ne permettent pas,

pour la plupart d'entre eux, d'offrir une analyse complète du concept. Dans les 2^{ème} et 3^{ème} parties, nous orienterons notre réflexion vers l'intangibilité de l'IS pour analyser de manière approfondie la relation de cette innovation avec les services, surtout les services sociaux.

2. INNOVATION SOCIALE : UNE INNOVATION PRINCIPALEMENT DE ET DANS LES SERVICES

Après cette revue de littérature sur l'IS, nous essaierons maintenant de répondre à la question : comment est-ce que l'IS est une innovation principalement de et dans les services ?

2.1. ANALYSE DE LA RELATION ENTRE IS ET SERVICES A PARTIR DE LA LITTERATURE SUR L'IS : LOGIQUE « SERVICIELLE » RESSENTIE DANS LA THEORIE SUR L'IS

Comme vu précédemment, la conception par les processus de l'IS met aussi l'accent sur les résultats de cette innovation en faisant référence à la logique de service qui exprime le privilège de la notion du service par rapport au bien. Ceci dit, l'IS s'intéresse essentiellement au service qui est offert, surtout que même dans le cadre d'un bien, il y a toujours un service socialement innovant offert (exemple du parc de vélos mis à la disposition d'une communauté enclavée : c'est le service d'utilisation des vélos qui est offert) ou qui est derrière (exemple de la livraison des repas pour des personnes âgées : cela suppose aussi l'offre du service de visite et d'assistance pour ces personnes) (BESANÇON & GUYON, 2013).

Posséder un bien, surtout s'il est onéreux, relève d'une vision économique de la chose en tenant compte des notions de la propriété...alors qu'en IS, nous parlons essentiellement d'utilisation du bien, d'une manière collective, surtout s'il est impossible de l'acheter car il est cher, donc nous parlons du service. Cette économie de services concerne les individus et aussi les organisations et incarne les principes véhiculés par l'IS et sur lesquels celle-ci est théoriquement fondée (inclusion de toutes les catégories de consommateurs, accessibilité pour tous aux ressources nécessaires à la satisfaction de leurs besoins sociaux...). Tout cela montre bien que l'IS est une innovation qui concerne principalement les services.

S'il fallait jusque-là analyser l'une des 2 conceptions théoriques de l'IS pour y ressentir la logique « servicielle », d'autres travaux littéraires plus ponctuels sur l'IS, ont traité de manière

directe de sa relation avec les services. Par exemple, l'école de Lille (travaux de GADREY (2003) et GALLOUJ (2002)), porte un intérêt particulier à l'IS en tant que services à la population qui servent l'intérêt général. Cela a donné suite à plusieurs autres travaux notamment sur le relationnel entre les différents acteurs de l'IS en matière de services (HARRISSON & BOUCHER, 2011).

2.2. APERÇU DU CONTEXTE ET DE L'HISTORIQUE DU DEVELOPPEMENT DE LA RELATION ENTRE INNOVATION SOCIALE ET SERVICES : UN ENVIRONNEMENT SOCIOECONOMIQUE PARTICULIER

Crises, restrictions budgétaires de l'Etat et difficultés dans la prestation des services publics

Plusieurs Etats, notamment les membres de l'Union Européenne (UE) éprouvent plusieurs difficultés en matière de services (publics dans ce cas-là): bureaucratie, manque d'innovation, difficultés dans les finances publiques (le dilemme d'offrir des services gratuits ou à prix réduits)...La solution de la privatisation n'était pas toujours réussie vu les problèmes qu'elle a causés : baisse de l'emploi dans le secteur public, insatisfaction des consommateurs (surtout les pauvres) des services prestés par le secteur privé et de leurs prix élevés (prestés précédemment par le secteur public)...En réaction à cette situation, les Etats des pays membres de l'UE plus particulièrement, mais aussi plusieurs autres pays à travers le monde, ont commencé à introduire l'IS dans les services publics et dans d'autres domaines (UE, 2011), ce qui confirme le focus de l'IS sur les services, car elle est le type d'innovation le plus apte à intervenir dessus. Ici nous pouvons donner l'exemple de la "27ème Région De France", une initiative lancée en 2007 en France sous forme d'un laboratoire de "Design Thinking" socialement innovant, où participent les différentes régions du pays pour réfléchir aux questions du développement du côté de plusieurs sujets, dont les services publics.

Exclusion des consommateurs pauvres : plus manifeste dans les services

L'exclusion des consommateurs pauvres est plus manifeste dans les services comparés aux biens, et ce, car il ne s'agit pas seulement d'une question d'argent dans les services, mais aussi de risque et de rentabilité : par exemple, les pauvres sont exclus des services financiers par les banques conventionnelles pour des raisons de risque qu'ils présentent et de rentabilité

qu'ils ne permettent pas d'optimiser (EBER, 2000). Cette situation montre qu'il est nécessaire de faire appel à l'IS pour y remédier, cette innovation qui est donc plus souhaitable dans le cas des services en comparaison avec les biens (exemple : pour le cas des produits bancaires, proposer des services financiers à bas prix par des banques coopératives accessibles à tous), ce qui fait d'elle une innovation principalement de et dans les services.

Contribution des services à l'émergence de l'IS :

L'innovation désigne tout changement pour le besoin d'amélioration dans n'importe quel secteur et dans toutes les organisations (CST, 2000). A un certain moment, la tendance était donc l'élargissement de l'innovation, mais juste après, c'était sa limitation aux nouvelles technologies (DANDURAND, 2005). Par contre, il y a quelques années, un retour a été fait à la généralisation de l'innovation en y intégrant cette fois-ci les services, et ce, après avoir intégré les procédures de production et de commercialisation et d'autres éléments similaires (du monde de l'économie). Ensuite, d'autres considérations y ont été intégrées, à savoir les problèmes environnementaux et sociaux (DANDURAND, 2005). Tout cela donc a donné naissance à l'IS. Cette contribution des services dans le passage de l'innovation à l'IS peut également être appréhendée au terme de la transformation de la société industrielle en une société moderne de la connaissance et de l'économie des services (HOWALDT, 2014), et confirme encore une fois que l'IS est une innovation principalement de et dans les services, ces derniers qui ont même contribué à son émergence (relation réciproque).

2.3. ANALYSE DE LA RELATION ENTRE IS ET SERVICES A TRAVERS LES DIFFERENTES SOLUTIONS ADOPTEES COMME REPONSE A CET ENVIRONNEMENT SOCIOECONOMIQUE :

Entrepreneuriat social :

Comme démontré dans la partie précédente de l'article, l'un des acteurs majeurs de l'IS est l'entrepreneur social qui produit essentiellement des services (DEFOURNY & NYSSSENS, 2011b). L'IS a donc ici une relation avec les services à travers les entrepreneurs sociaux, et ce, grâce aux entreprises sociales (et autres organisations similaires) fondées et dirigées par ces mêmes entrepreneurs. En matière d'entreprises sociales, étroitement liées à l'IS, et fortement

basées sur les services, nous pouvons aborder l'exemple de l'Insertion par l'Activité Economique (IAE). L'IAE, en tant qu'IS exercée par un grand nombre d'entreprises sociales, se focalise principalement sur les services. Comme abordé dans COONEY et al. (2016), l'objectif de l'IAE est de dynamiser l'emploi chez les catégories défavorisées et développer l'offre de services publics.

Toujours dans l'entrepreneuriat social, et en se basant sur les résultats de notre analyse théorique présentés dans la 1^{ère} partie de l'article, nous pouvons appréhender la relation de l'IS avec les services à travers les différentes formes d'économie (économie non monétaire, tiers secteur...), considérées, au même titre que les différentes formes d'organisations, de projets...comme l'articulation de l'entrepreneuriat social qui matérialise l'IS. Ces différentes formes d'économie sont fortement liées aux services. Par exemple, le tiers secteur est défini comme étant un secteur qui a comme vocation principale d'offrir des services publics pour combler les lacunes de l'Etat (COLLETTE & PIGE, 2008).

Nous comprenons donc en quoi l'IS est une innovation principalement basée sur les services, et ce, à travers l'entrepreneuriat social matérialisé par différentes formes d'économies et d'organisations fortement liées aux services.

Application du modèle libéral à la gestion des services publics :

L'IS technocratique (citée dans les paradigmes de définition de l'IS) n'est pas juste une opportunité pour innover mais aussi une amélioration du fonctionnement des gouvernements, notamment dans les services publics (privatisation, restructuration, emploi créé par les entreprises sociales...). Nous constatons donc qu'il existe une relation entre le paradigme technocratique de l'IS et les services, surtout en ce qui concerne la question de l'aptitude de l'IS à servir l'Etat et ses services publics dans beaucoup de choses et d'améliorations grâce aux principes du libéralisme (donc capacité de l'IS plus que toute autre innovation à "servir les services"). Dans le même contexte, mais dans une visée moins libérale, et comme vu précédemment, l'approche des acteurs publics de l'IS est un outil de transformation des politiques publiques et sociales (New Public Management). Ce dernier consiste en l'application d'un modèle de gestion des entreprises privées à la gestion des organisations et services publics afin de créer une compétitivité territoriale, ce qui confirme

l'aptitude de l'IS à "servir" les services plus que les autres types d'innovation, grâce à un modèle libéral.

Glissement vers le self-service :

GERSHUNY (1983), l'un des spécialistes des services qui ont abordé l'innovation, parle du glissement d'une société de service (profiter formellement d'un service auprès de son prestataire comme le transport en commun) vers une société de self-service (profiter informellement du service chez soi comme utiliser sa propre voiture pour le transport) grâce à l'IS, et ce, car les services dans le 1^{er} cas seraient chers (DJELLAL & GALLOUJ, 2012). Cette vision peut paraître contradictoire dans sa conception avec la vision de la logique « servicielle » de l'IS, mais en réalité, elle s'en inspire. Le glissement vers une société de self-service se fait par l'incorporation d'une composante technologique, mais aussi sociale dans le service, pour en faire bénéficier même les populations défavorisées en leur facilitant l'accès à des biens, ce qui met en interaction les services et l'IS (exemple : vente de voitures économiques en Inde dans le cadre des marchés du BoP considérés comme une IS).

Co-production des services :

Depuis plusieurs années, les recherches se sont focalisées sur la nature des services et leurs caractéristiques telles que la coproduction par le prestataire et le consommateur (GADREY, 1990). Ceci pourrait être considéré, à l'instar du glissement vers une société de self-service, comme étant une étape plus avancée dans les relations des individus avec les services. BELANGER (2002) propose de garder le concept de coproduction surtout pour les services relationnels connaissant une forte interaction entre le prestataire et le consommateur. LAVILLE (2016), quant à lui, rejoint BELANGER dans sa proposition, et parle du rôle des organisations de l'ESS (OESS) dans la favorisation de la coproduction, surtout dans les services relationnels qui présentent plusieurs risques pour le consommateur (voir partie 3 de l'article). LAVILLE (2016) parle même de l'institutionnalisation de ces pratiques (à savoir la coproduction, la participation, l'inclusion des citoyens consommateurs et l'offre de services relationnels par les OESS socialement innovantes). L'ensemble de ces pratiques relèvent de et/ ou caractérisent de manière très explicite l'IS (1). Elles concernent également les services

comme expliqué dans ce paragraphe (2). A partir de 1 et 2, nous déduisons donc que l'IS est une innovation principalement de et dans les services, à travers ces pratiques.

L'immatérialité donc de l'IS en fait une innovation principalement de et dans les services. Cependant, n'étant pas tous pareils, les services connaissent un cas particulier, qui est celui des services sociaux : ils présentent pour le consommateur des risques, créent de fortes interactions relationnelles entre le producteur et le consommateur, et sont très discriminants pour certains usagers. Ces caractéristiques des services sociaux expliquent bien le focus de l'IS dessus au sein de la sphère des services, chose que nous analyserons dans la partie suivante, et ce, en adoptant la même approche (à 3 temps) utilisée dans la 2^{ème} partie.

3. INNOVATION SOCIALE ET SERVICES SOCIAUX : UNE RELATION ENCORE PLUS ETROITE

L'objectif maintenant est de montrer comment l'IS concerne beaucoup plus les services sociaux en comparaison avec les autres types de services. Par services sociaux nous entendons les services de la santé, l'éducation, les services à l'enfance, les services de proximité...

3.1. RAPPROCHEMENT ENTRE LES RECHERCHES EN INNOVATION SOCIALE ET EN INNOVATION DE SERVICES :

Nous assistons de plus en plus à un rapprochement entre les 2 problématiques de recherche en IS et en innovation de services, et ce, vu les défis et les problèmes socioéconomiques qui se posent. Cela a comme résultat un intérêt croissant pour l'innovation dans les services de proximité, une innovation principalement sociale (DJELLAL & GALLOUJ, 2012). En d'autres termes, l'IS dans les services sociaux est un sujet de recherche d'importance capitale, résultant de la combinaison des efforts de recherche dans les divers domaines de l'innovation, principalement l'IS et l'innovation en matière de services. Ceci montre bien la prépondérance des services sociaux dans la relation déjà étroite entre les services de manière globale et l'IS.

3.2. APERÇU DU CONTEXTE ET DE L'HISTORIQUE DU DEVELOPPEMENT DE LA RELATION ENTRE IS ET SERVICES SOCIAUX : UN ENVIRONNEMENT SOCIOECONOMIQUE PARTICULIER

Crises et problèmes sociaux, et désengagement de l'Etat et du marché des services sociaux :

Depuis les années 1980, voire quelques années plus tôt, l'Europe, et d'autres pays du monde, connaissent des crises et des problèmes sociaux que l'économie capitaliste cause, ou ne parvient pas à résoudre. Dans ce contexte, l'économie sociale peut s'avérer une solution efficace pour répondre à des besoins que ni l'Etat, ni le marché n'a su satisfaire surtout dans les services à la personne, la culture... (NASZALYI, 2010). Pour illustrer cela, nous pouvons aborder la période 1975-1980 (chocs pétroliers...), où beaucoup d'IS ont émergé pour lutter contre la montée du chômage, prendre en charge les services sociaux... (LEVESQUE, 2002). En France par exemple, après la 2^{ème} guerre mondiale, la protection sociale était assurée grâce aux prélèvements sociaux obligatoires effectués par l'Etat providence. Mais à partir des années 1970, dans un contexte de crises économique et sociale qui ont marqué la fin des trente glorieuses dans le pays, il était question de passer à la tertiarisation de l'économie, notamment avec l'existence d'une forte demande des services relationnels. Ces services ont un fort potentiel de création d'emploi, mais permettent un faible gain de productivité, ce qui explique le désengagement du marché et de l'Etat de leur prise en charge. Dans ces conditions, des initiatives d'origine citoyenne émergent pour s'attaquer aux problèmes sociaux (vieillesse, habitat, chômage, intégration des immigrés...) dans une logique solidaire dépassant la logique philanthropique (LAVILLE, 2016) et en offrant des services sociaux, socialement innovants, à travers des entreprises sociales (BAGLIONI, 2007).

Nous déduisons alors que dans un contexte de crises et de restriction dans les budgets de l'Etat, un désengagement est fait par les secteurs privé et public de l'offre des services sociaux. Ceci cause plusieurs problèmes, mais pousse des initiatives citoyennes, des entreprises sociales, et d'autres organisations de l'économie sociale, à offrir des services sociaux pour remédier à cette situation grâce à l'IS, ce qui explicite la forte relation de cette dernière avec les services sociaux, ainsi que son aptitude plus que les autres innovations à les prendre en charge.

Services sociaux : des services qui engendrent des risques

L'étude des services les plus complexes, notamment les services sociaux (MERLIN-BROGNIART & PROVOST-MOURSLI, 2010), peut révéler les risques qu'ils présentent pour le

consommateur. Les services sociaux donc, vu les risques (d'aléa moral et de sélection adverse) qu'ils engendrent (LAVILLE, 2016), nécessitent plutôt de l'IS au lieu de l'innovation classique. Ces risques résultent d'un environnement social et économique marqué par la recherche de bénéfices par les prestataires publics et privés de ces services sociaux. La sélection adverse regroupe plusieurs situations : en l'absence d'informations, les consommateurs jugent les producteurs de services par le prix : le prix élevé est une preuve de la bonne qualité (alors que ce n'est pas toujours vrai), le prix élevé pousse le consommateur à ignorer le service en question (alors qu'il peut être le résultat de dépenses pour améliorer la qualité)....L'aléa moral, quant à lui, c'est quand le producteur de services exécute une action qui ne peut être ni observée, ni contrôlée, ni contrainte par le consommateur car il est absent (exemple : parents pour la garde d'enfants) ou incapable (exemple : personne âgée dépendante). Il désigne aussi des comportements opportunistes de producteurs de services comme des prestataires qui refusent de servir des consommateurs jugés difficiles (à cause par exemple de pathologies lourdes dans le cas des services aux personnes âgées). Le Québec par exemple est un pionnier dans le recours à l'IS dans l'un des services sociaux qui sont les plus risqués, à savoir la garde d'enfants. Ce service est presté au Québec par des acteurs de l'ESS à but non lucratif (Centres de la Petite Enfance CPE et les garderies familiales qu'ils supervisent). Les prestations de ces acteurs sont de qualité supérieure par rapport à ce que les garderies commerciales (subventionnées et non subventionnées) offrent (en termes du nombre de plaintes et sanctions enregistrées au Ministère de la Famille et des Aînés...).

L'IS est donc l'innovation la plus apte à développer les services sociaux et remédier aux risques qu'ils présentent pour les usagers, ce qui justifie l'étroitesse de la relation qui existe entre les deux.

3.3. ANALYSE DE LA RELATION ENTRE IS ET SERVICES SOCIAUX A TRAVERS LES DIFFERENTES SOLUTIONS ADOPTEES COMME REPONSE A CET ENVIRONNEMENT SOCIOECONOMIQUE :

Economie sociale et solidaire :

Les services sociaux constituent toute une partie très importante de l'ESS, et vu la forte relation de cette dernière avec l'IS, nous déduisons l'étroite liaison de l'IS avec les services

sociaux. Les initiatives locales et internationales en matière d'ESS apparues à partir des années 1980 et 1990, et qui ont marqué une nouvelle ère de modernisation et de réaffirmation de l'ESS (microfinance, services de proximité...) montrent la place des services sociaux dans l'ESS et donc dans l'IS en comparaison avec les autres types de services. Dans le même contexte, nous pouvons parler d'une étude qui a porté sur les associations de l'ESS au niveau des 47 activités du secteur tertiaire en France répertoriées dans SIRENE (base d'informations économiques et juridiques sur plus de 10 millions d'établissements en France) (GUESNIER, 2010). Ces 47 activités ont été regroupées dans 6 secteurs principaux : formation-recherche, culture-éducation-loisirs, aide à domicile-aide sociale, gestion d'organisation, accueil enfants-adultes, et santé-activités hospitalières. L'analyse des résultats de l'étude porte sur le poids et la place des associations au sein des activités tertiaires : l'ESS a une présence significative dans les 47 activités grâce à ses associations très dévouées pour offrir des services de proximité (GUESNIER, 2010). L'exemple de cette étude montre la forte présence des associations de l'ESS dans les services de proximité parmi tous les services étudiés, ce qui prouve que les organisations socialement innovantes de l'ESS font une grande concentration sur les services sociaux et de proximité, donc nous déduisons encore une fois la forte relation entre IS et services sociaux, en comparaison avec les autres catégories de services.

New public management :

Dans les services sociaux aussi, nous parlons du mouvement du nouveau management public qui a émergé comme mouvement contre le néolibéralisme (POLLITT, 2007), mais qui emprunte des règles de gestion au secteur privé pour les appliquer aux services, avec un focus très particulier sur les services sociaux. Par exemple, les entreprises sociales d'insertion (ESI), considérées comme de véritables IS, partagent un certain nombre de tendances avec le nouveau management public, et s'y inscrivent même, comme outil au service de l'Etat dans l'optique de faire évoluer les politiques publiques en matière de services sociaux, ce qui prouve encore la relation de ces derniers avec l'IS à travers les entreprises sociales et leur style de management privé transposé au secteur public (New Public Management).

Les quasi-marchés des services sociaux :

Dans le cadre du mouvement du New Public Management, nous avons assisté à la prolifération des quasi-marchés dans les services sociaux, considérés comme étant l'une des IS les plus marquantes, et ce, pour développer l'offre de ces services et bien répondre aux besoins des consommateurs par l'implication de différents types d'acteurs (privés, publics, de l'économie sociale) dans des prestations sociales de qualité et accessibles à tous. Cela a donc introduit des changements dans les modes d'action de l'ensemble de ces acteurs. Par exemple, les ESI fonctionnaient auparavant sous une régulation Etatique complète. Ensuite, une certaine logique marchande et concurrentielle s'est créée entre ces ESI qui doivent désormais offrir de meilleurs services et répondre bien comme il le faut aux besoins des consommateurs, tout en fonctionnant presque comme des entreprises classiques (COONEY et al., 2016). Nous comprenons donc que la crise de l'Etat-providence est causée par une faible croissance économique et que nous assistons à la montée du chômage et la hausse des dépenses publiques dans le domaine social, ce qui pousse l'Etat à instaurer une remarchandisation et une "dépublicisation" du social par plusieurs mécanismes : la privatisation, la concurrence entre producteurs de services sociaux, mais aussi les quasi-marchés (RICHEZ-BATTESTI & PETRELLA, 2015). Dans le même contexte, nous pouvons considérer que l'IS, à travers les services sociaux, publics notamment, contribue à la définition de plusieurs arrangements et configurations institutionnels qui redessinent le rôle de l'Etat-providence : Etat qui finance et soutient les producteurs de services sociaux, Etat-providence qui mise sur le marché et les associations de services sociaux pour garantir l'équilibre, et d'autres types d'Etats. En matière de la redéfinition de ces arrangements par l'introduction des quasi-marchés en tant qu'IS, nous pouvons parler du cas du dispositif belge titre-service (création d'un quasi-marché de services aux ménages afin de développer l'offre de services sociaux ainsi que les emplois de proximité grâce à la collaboration d'acteurs publics, privés et sociaux) (NASSAUT et al., 2008).

Nous déduisons de ces analyses que les quasi-marchés dans les services sociaux sont une véritable IS dans ces services (relation entre IS et services sociaux de manière directe) et ont contribué à la redéfinition des arrangements institutionnels et organisationnels de l'offre des services sociaux, notamment publics (relation entre IS et les services sociaux de manière indirecte). Ceci prouve à nouveau le privilège qu'accorde l'IS au cas des services sociaux.

CONCLUSION

Notre article était l'occasion de présenter l'IS en tant que nouveau type d'innovation apparu dès le début des années 1970 dans un contexte de crises, marqué par de grands défis économiques, sociaux et environnementaux qu'il faut relever grâce à de nouveaux moyens (biens, idées...) qui prennent en charge les besoins non satisfaits par l'Etat et/ ou le marché pour les individus et populations défavorisés (première partie de l'article). L'une des caractéristiques saillantes de l'IS est l'immatérialité, qui fait d'elle une innovation de et dans les services, plus particulièrement les services sociaux. De ce fait, nous avons essayé dans les 2^{ème} et 3^{ème} parties de notre article de comprendre comment l'IS est une innovation principalement de et dans les services, et pourquoi les services sociaux la réclament plus que les autres types de services.

Notre contribution intéressera certainement les communautés scientifiques et professionnelles qui mènent des travaux de recherche et des études sur l'IS, les services, les services sociaux, ou encore l'IS dans ces services (sociaux et autres), et ce, compte tenu de la très grande étroitesse et dispersion de la littérature dans ce domaine. Notre contribution scientifique peut également être un moyen au service des politiciens, pouvoirs publics, organisations internationales, et tous les autres acteurs soucieux d'élaborer des politiques efficaces, notamment publiques, pour développer les services publics et sociaux et renforcer leur offre en faveur des différentes populations.

Cependant, et comme toute production scientifique, notre travail n'est pas à l'abri de certaines faiblesses que nous sommes dans l'obligation de citer. Tout d'abord, nous nous sommes entièrement basés sur des analyses de diverses productions scientifiques que nous avons effectuées à partir d'une littérature existante sur l'IS, les services, les services sociaux...pour appréhender la relation entre IS et services (et services sociaux). Il aurait été mieux si un recours avait été fait à une étude empirique pour compléter les résultats de l'analyse de la littérature. Ainsi, il faudrait ne pas négliger le cas marocain, ce qui délimiterait notre champ d'action, et produirait des recommandations utiles pour notre pays.

BIBLIOGRAPHIE

AMBLARD, H., et al., (1996), Les nouvelles approches sociologiques, Paris, Seuil, 244p.

ASSOGBA, Y., (2007), "Innovation sociale et communauté. Une relecture à partir des sociologues classiques", *Presse de l'université de Québec en Outaouais*, Série : Recherches, N°5, 16p.

AVISE - Agence d'ingénierie et de services pour le développement de l'ESS, (2012), "L'innovation sociale en Europe : Politiques européennes et pratiques d'innovation sociale dans trois Etats membres", *Les repères de l'AVISE*, Questions européennes, N°5, 20p.

BAGLIONI, S., (2017), "A Remedy for All Sins? Introducing a Special Issue on Social Enterprises and Welfare Regimes in Europe", *Voluntas*, Vol 28, N° 6, pp. 2325–2338.

BELANGER, P.R., (2002), "La présence des usagers dans les organisations: la relation de services", dans HUOT, G., (2002), *La participation des usagers dans les organisations offrant des services aux personnes: réalité ou discours?*, Laval, Cahier de recherche de l'ARUC en économie sociale, N° T-04-2002, Septembre, pp. 2-21.

BESANÇON, E., et CHOCHOY, N., (2015), "Les marqueurs d'innovation sociale : une approche institutionnaliste", *RECMA*, N° 336, pp. 80–93.

BESANÇON, E., et CHOCHOY, N., (2013), "Partie I : L'élargissement du concept d'innovation", *L'innovation sociale en pratiques solidaires. Emergence, approches, caractérisation, définition, évaluation. Contribution de l'Institut Godin*, 01/2013, en ligne : <http://www.institutgodin.fr/Is-InstitutGodin.pdf> (consulté le 07/05/2017).

BESANÇON, E., et GUYON, T., (2013), "Chap. II : Les principes et approches de l'innovation sociale", dans BESANÇON, E., et al., *L'innovation sociale : Principes et fondements d'un concept*, Paris, L'Harmattan, 160 p.

BOUCHARD, C., (1999), *Recherche en sciences humaines et sociales et innovations sociales, Contribution à une politique de l'immatériel*, Conseil québécois de la recherche sociale (CQRS), Québec, les Publications du Québec.

BOUCHARD, M.-J., et LEVESQUE, B., (2010), "Économie sociale et innovation. L'approche de la régulation, au coeur de la construction québécoise de l'économie sociale", *Cahiers du Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES)*, Collection Études théoriques, N° ET1103, 46p.

BRENNER, N., et THEODORE, N., (2002), "Cities and the geographies of Actually Existing Neoliberalism", *Antipode*, Vol 34, N° 3, pp. 349–379.

BUCLET, N., (2005), "Concevoir une nouvelle relation à la consommation : l'économie de fonctionnalité", *Annales des Mines*, N° 39, pp. 57-66.

CHAMBON, J.L., et al., (1982), *Les innovations sociales*, Paris, Presses Universitaires de France, 127 p.

CLOUTIER, J., (2003), "Qu'est-ce que l'innovation sociale ? ", *Cahier du CRISES*, Collection Etudes théoriques, N° ET0314.

COLLETTE, C., et PIGE, B., (2008), "Chapitre 2 : Les secteurs économiques concernés", dans COLLETTE, C., et PIGE, B., *Economie Sociale et Solidaire, Gouvernance et Contrôle*, Paris, Dunod, 152p.

COMMISSION EUROPEENNE, (2011), *White Paper on Governance*, Bruxelles, 35 p.

CONSEIL DE LA SCIENCE ET DE LA TECHNOLOGIE (CST), (2000), *Innovation sociale et innovation technologique. L'apport de la recherche en sciences sociales et humaines*, Gouvernement du Québec, (en ligne), URL : <http://www.cst.gouv.qc.ca>

- COONEY K. et al (2016)**, "Public Policies and Work Integration Social Enterprises: The Challenge of Institutionalization in a Neoliberal Era", *Nonprofit Policy Forum*, Vol 7, N° 4, pp. 415-433.
- COOPERRIDER, D.I., et PASMORE, W. A., (1991)**, "Global social change : A new agenda for social science ? ", *Human Relations*, Vol 44, N° 10, pp. 1037-1055.
- DACHEUX, E., et LAVILLE, J-L., (2003)**, "Penser les interactions entre le politique et l'économie", *Hermès*, N° 36, pp. 9-17.
- DANDURAND, L., (2005)**, "Réflexion autour du concept d'innovation sociale, approche historique et comparative", *Revue française d'administration publique*, N° 115, pp. 377-382..
- DEFOURNY, J., et NYSENS, M., (2011b)**, "Approches européennes et américaines de l'entreprise sociale : une perspective comparative", *Recma*, N° 319.
- DEFOURNY, J., et NYSENS, M., (2011a)**, "La Percée De L'entrepreneuriat Social : Clarifications Conceptuelles", *Juris Associations*, Vol 2011, N° 0436, pp18-23.
- DJELLAL, F., et GALLOUJ, F., (2012)**, "Innovation sociale et innovation de service : première ébauche d'un dialogue nécessaire", *Innovations*, N° 38, pp. 37-66.
- EBER, N., (2000)**, " Sélection de clientèle et exclusion bancaire", *Revue d'économie financière*, N° 58, pp. 79-96.
- GADREY, J., (2003)**, Socioéconomie des services, coll. « Repères», Paris, La Découverte, 123 p.
- GADREY, J., (1990)**, "Rapports sociaux de service: une autre régulation", *Revue économique*, Vol 41, N° 1, pp. 49-69.
- GALLOUJ, F., (2002)**, " Innovation in Services and the Attendant Old and New Myth ", *Journal of Socio-Economics*, Vol 31, N° 2, pp. 137-154.
- GERSHUNY, J., (1983)**, Social Innovation and the Division of Labour, Oxford University Press, 191 p.
- GUESNIER, B., (2010)**, "Poids et place de l'économie sociale et solidaire dans les activités économiques, entre les autres acteurs, selon les échelles territoriales", *Marché et organisations*, N° 11, pp. 15-30.
- HARRISSON, D., et BOUCHER, J. L., (2011)**, "La co-production du savoir sur l'innovation sociale", *Economie et solidarités*, Vol 41, N° 1-2, pp. 3-8.
- HARRISSON, D., et VEZINA, M., (2006)**, "L'innovation sociale, une introduction", *Public and Cooperative Economics*, Vol 77, N° 2, pp. 129-139.
- HOWALDT, J., (2014)**, "Social Innovation: towards a new innovation paradigm", dans Textes de Conférence, 4ème édition du Colloque du CRISES (La transformation sociale par l'innovation sociale), Montréal, pp. 15-35.
- LAKOMSKI-LAGUERRE, O., (2006)**, "Introduction à Schumpeter", *L'économie politique*, N° 29, pp. 82-98.
- LAVILLE, J-L., (2016)**, L'économie sociale et solidaire: Pratiques, théories et débats. Une synthèse majeure, Paris, Editions Points (Nouvelle édition), Le Monde des livres, Collection Points Economie, 480p.

- LEVESQUE, B., (2012),** "Crises et innovations sociales", *La Revue Nouvelle*, N° 5-6, pp. 38-48.
- LEVESQUE, B., (2006),** "Le potentiel d'innovation et de transformation de l'économie sociale : quelques éléments de problématique", *Cahiers du Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES)*, Collection Études théoriques, N° ET0604, 45 p.
- LEVESQUE, B., (2002),** "Les entreprises d'économie sociale, plus porteuses d'innovations sociales que les autres? ", Communication présentée au Colloque du CQRS le 15/05/2001 sous le thème : « Le développement social au rythme de l'innovation ».
- MERLIN-BROGNIART, C., et PROVOST-MOURSIL, A.C., (2010),** "Les trajectoires d'innovation dans le secteur des maisons de repos", dans DEGAVRE, D., et al., (dir.), Transformations et innovations économiques et sociales en Europe : quelles sorties de crise ? Regards interdisciplinaires, communications présentées aux XXXes Journées de l'Association d'Économie Sociale, Louvain, Cahiers du CIRTES #5, presses universitaires de Louvain, pp. 149-168.
- MONTGOMERY, T., (2016),** "Are Social Innovation Paradigms Incommensurable? ", *Voluntas*, Vol 27, N° 4, pp. 1979-2000.
- MOULAERT, F., et al., (2013),** "Social innovation: Intuition, precept, concept, theory and practice", dans MOULAERT, F., et al., (Eds.), *The international handbook on social innovation, Collective action, social learning and transdisciplinary research*, Cheltenham, Edward Elgar, pp. 13-24.
- MULGAN, G., (2007),** "Social Innovation: what it is, why it matters and how it can be accelerated", Skoll Centre for Social Entrepreneurship, Said Business School, University of Oxford, Oxford.
- NASSAUT, S., et al., (2008),** "Enjeux d'une coexistence de prestataires à finalité sociale et lucrative, suite à l'introduction, en Belgique, d'un quasi marché dans le champ des services de proximité", *Impresa Sociale*.
- NASZALYI, P., (2010),** "Crédit coopératif, histoire et actualité. L'héritage de Raiffesen (1818-1888) et Schultze-Delitzsch (1808-1885)", *Marché et organisations*, N° 11, pp. 215-228.
- NICHOLLS, A., et MURDOCK, A., (2012),** "The nature of social innovation", dans NICHOLLS, A., et MURDOCK, A., (Eds.), *Social innovation: Blurring boundaries to reconfigure markets*, Basingstoke and New York: Palgrave Macmillan, pp. 1-30.
- POLLITT, C., (2007),** "Convergence or Divergence: What Has Been Happening in Europe? ", dans POLLITT, C., et al., (Eds.), *New Public Management in Europe, Adaptation and Alternatives*, Springer, pp.10–25.
- PRABHU, J., et RADJOU, N., (2015),** *L'innovation frugale : Comment faire mieux avec moins*, Paris, Diatino, 378p.
- RAWLS, J., (1997),** *Théorie de la justice*, Paris, Seuil, 666 p.
- RICHEZ-BATTESTI, N., et al., (2012),** "L'innovation sociale, une notion aux usages pluriels : Quels enjeux et défis pour l'analyse ? ", *Innovations*, N° 38, pp. 15-36.
- RICHEZ-BATTESTI, N., et PETRELLA, F., (2015),** "De l'ESS à l'entreprise sociale : Entre rupture et continuité ? ", Communication présentée au Colloque International Recherche et Régulation (La théorie de régulation à l'épreuve des crises), Paris, 11-12 Juin.

SAHA, A., (2016), "Inclusive Innovation, Development and Policy: Four Key Themes", *IDS Bulletin*, Vol 47, N° 2A, pp. 101-112.

SEN, A.K., (2000), "Social Justice and the Distribution of Income", dans ATKINSON, A.B., et BOURGUIGNON, F., (eds.), *Handbook of Income Distribution*, Amsterdam, North Holland, pp. 59-85.

UNION EUROPEENNE, COMMISSION EUROPENE, BUREAU DES CONSEILLERS DE LA POLITIQUE EUROPEENNE BEPA, (2011), *Empowering people, driving change : Social Innovation in the European Union*, Luxembourg, 176p.