

---

TROISIÈME JOURNÉE FRANCO-RUSSE DE L'INNOVATION (26-27 NOVEMBRE - 2010)

---

---

RAPPORT DE L'ATELIER N°3 SUR L'INNOVATION SOCIALE

---

Rapporteur : Jean Claude Morel ([Fondation des Territoires de Demain](#))



Au travers de la coopération de 20 ans entre les villes d'Hérouville et de Tikhvine, et grâce aux témoignages des villes de Vologda, de Moscou et de Strasbourg, notre atelier a pu dégager quelques idées fortes sur la manière de mettre en commun des travaux réalisés par chacun en matière d'innovation sociale, principalement à propos des handicapés, des seniors et de la jeunesse.

Mais avant de traiter le fond, permettez-moi de vous rapporter quelques témoignages qui m'ont interpellé:

D'abord celui de Jean Deshayes: «l'innovation est naturellement créatrice de mieux être», celui d'Olga Bolchakova : «la coopération apporte plus d'humanité», celui de Marina Gousseva qui travaille en France dans l'accompagnement des politiques sociales : « grâce à nos discussions avec nos amis russes, nous nous sommes rendus compte que nous n'atteignons pas non plus en France, le standard de qualité que nous préconisons pour nos services aux handicapés».

Nina Filippova, de la communauté urbaine de Leningrad et de la province de l'Oblast, souligne de son côté que les travaux réalisés par la ville de Tikhvine l'intéressent car ils sont transposables à sa communauté de Leningrad (services à domicile, réinsertion, réhabilitation).

Evgueni Choulepov, maire de Vologda, nous fait un constat économique simple : «avec mes seuls budgets municipaux, mes projets vont prendre vingt ans. Avec la participation de mes administrés et des entreprises, ils seront aboutis en cinq ans seulement » et de citer ses trois projets les plus intéressants :

- ✚ carte de réduction municipale pour public vulnérable - 60 000 personnes l'ont reçue -. Elle donne 40 % de réduction sur les transports, les coiffeurs, les cinémas, etc. 500 commerçants l'acceptent.
- ✚ occupation rémunérée des jeunes pendant leurs vacances. La ville les embauche pour 10 000 roubles par mois à l'aménagement de la ville. Depuis, ces jeunes de 10 à 15 ans sont plus sensibles à la propreté de la ville. 10 000 enfants ont été choisis, cela renforce les liens sociaux. C'est aussi une réponse à la crise économique, et il va l'étendre à toutes les villes de sa circonscription.
- ✚ ville fleurie: il a proposé à ses administrés de planter 2 millions de fleurs, qui l'ont fait par plaisir, sans aucun coût pour la communauté.

En plus de ces trois actions, nous avons appris par nos amis français Pavel Morozov et Igor Lysenko - de la société Voices - l'existence à Vologda d'un festival du cinéma européen. Cette action participe à la promotion de la ville, qui regroupe 300 000 habitants, augmente son attractivité et resserre les liens avec la CEE. (Coopération avec l'Europe : Strasbourg, Élancourt...).

L'après-midi, nous sommes allés voir une innovation sociale strasbourgeoise: un village de chalets destinés aux personnes sans domicile fixe, sur les rives de l'Ain. Je garderai longtemps en mémoire la profonde humanité du directeur de ce centre.



Revenu au Palais des congrès, j'ai noté le témoignage de Michel Koebel, de la communauté urbaine de Strasbourg : «notre action en faveur des handicapés (guichet unique, droit à compensation, accessibilité universelle) a aussi permis de faire changer le regard sur les handicapés, de mieux connaître les handicaps, de faire mieux rattraper les solutions qui ont échoué ».

Puis est venu le témoignage de Monsieur Vladimir Petrossian, adjoint au maire de Moscou, qui face au fort vieillissement des habitants engage un programme social nommé «la deuxième moitié de la vie» de soutien à domicile des personnes âgées - 75 % des demandes d'aides viennent des personnes âgées -, un programme d'emploi des seniors, un programme de longévité active (fitness, piscine...), des contrats sociaux pour les personnes retraitées leur apportant un salaire minimum de deux fois notre RMI, et enfin un programme de tolérance de la société au regard des personnes âgées. Cette tolérance est actuellement plus faible qu'avant la révolution capitaliste. Il compte prochainement instaurer une assurance sur les risques sociaux.

Il constate enfin que sa ville a le même système d'idéaux que l'Europe dans le domaine social.

Sur le fond du sujet que nous avons traité, j'aimerais vous rapporter cette réflexion : toutes ces actions tournent autour du thème de l'appropriation. Demander leur avis aux handicapés sur les mesures prises en leur faveur, impliquer les jeunes pendant leurs vacances, faire des réunions mensuelles au profit des sans-domicile-fixe des chalets de l'Ain, organiser une concertation entre handicapés à Strasbourg, tout ceci permet de valider en temps réel et en continu la valeur de ses actions et la qualité de leur mode opératoire. L'objet de cet atelier, je dirais le défi que relèvent leurs participants, est d'apporter un audit quantitatif mais surtout qualitatif des actions menées.

À ce stade, ils sont parvenus à définir une arborescence des composantes des qualités observées: l'empathie, la capacité à dynamiser, la capacité à ordonner les actions menées en relation avec le client final.

Les deux difficultés qu'ils vont avoir à affronter maintenant consistent à mesurer la qualité de chacune de ces composantes - Imaginez comme il est difficile de mesurer une qualité comme l'empathie et de trouver les limites des mesures à apporter : jusqu'où aider un sans-domicile-fixe à vivre dans un chalet, aussi luxueux soit-il?

Mais concluons par une note d'optimisme : cet atelier s'enrichit de ce qui se fait de mieux en Russie, et simultanément de ce qui se fait de mieux en France.

Avec de telles actions, l'innovation sociale devient de l'ingéniosité sociale.