

# Innovations sociales et conduite du changement – Économie sociale et solidaire

## MASTER PROFESSIONNEL

Seconde année (code : MR 065-2)  
Début des cours : jeudi 18 octobre 2012

# 2012-2013

### Responsable

Jean-Louis Laville  
Professeur du Cnam,  
Chaire relations de service  
[jean-louis.laville@cnam.fr](mailto:jean-louis.laville@cnam.fr)

### Secrétariat

Ahmed Kouki  
[ahmed.kouki@cnam.fr](mailto:ahmed.kouki@cnam.fr)  
Tél : 01 58 80 83 63

Droit, intervention sociale, santé, travail

Cnam, Case courrier 1D4P20, relations de service, 292 rue Saint-Martin 75141 Paris cedex 03

## Objectifs

Consacré à la conduite concrète de projets, ce master est destiné à promouvoir un nouveau profil de cadre axé sur l'innovation sociale et la conduite du changement dans l'action sociale, et plus largement dans l'économie sociale et solidaire. Dans ce champ, 97 000 cadres doivent partir à la retraite avant 2018 et leur renouvellement est une préoccupation majeure.

L'objectif de ce master est de former des :

- chargés de développement ou de projet en relation étroite avec les partenaires institutionnels et commanditaires ;
- cadres d'établissement public ou privé ;
- responsables d'un nouveau service ou d'une réorganisation d'un service existant ;
- responsables d'une structure d'économie sociale et solidaire ;
- responsables d'un projet de solidarité internationale.

Le renouvellement générationnel qui s'amorce au sein de l'encadrement dans les différents champs de l'activité associative se conjugue avec une reconfiguration des acteurs. Ce sont de nouvelles compétences qui sont dès lors à mettre en œuvre comme la compréhension d'environnements multidimensionnels et très évolutifs, la capacité de diagnostic d'une structure, le pilotage d'une démarche de changement qui tienne compte des caractéristiques des contextes et de la structure concernée. Il s'agit d'être en mesure de concilier projet et organisation sans négliger ni l'un ni l'autre, ce qui suppose une cohérence dans l'action. L'idée centrale est de trouver les ressorts de celle-ci grâce à une réflexion sur les enjeux de l'innovation sociale et un travail sur les méthodes opérationnelles.

## Organisation générale

Ce master 2 - spécialité professionnelle "Innovations sociales et conduite au changement - Économie sociale et solidaire" fait suite à un master 1 commun avec la spécialité recherche.

Pour ce master, 200 heures programmées de cours et TD sont en tronc commun pour les deux spécialités (recherche et professionnelle) :

<i>Parcours de type professionnel</i>	<i>Spécialité recherche</i>
<b>Innovations sociales et conduite du changement</b> <b>Économie sociale et solidaire</b> (Jean-Louis Laville)	<b>Travail social, action sociale et société</b> (Marcel Jaeger)
Question sociale et politiques sociales (US* 2313) 8 ECTS - 80h	
Populations et action sociale (US 2314) 6 ECTS - 60h	
L'évaluation dans le domaine social (US 2315) 6 ECTS - 60h	

Tronc commun

\* Unités de spécialisation (US) ne peuvent être suivies comme des modules isolés. Elles sont liées à la certification. Ce n'est pas le cas des unités d'enseignement (UE) en M1, auxquelles il est possible de s'inscrire indépendamment d'un projet d'obtention d'un diplôme.

# ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

## TRONC COMMUN

### . QUESTION SOCIALE ET POLITIQUES SOCIALES US 2313

#### Objectifs

- Analyse socio-politique des enjeux qui ont présidé à l'avènement des politiques sociales
- Analyse des écarts entre les objectifs poursuivis par les pouvoirs publics et leurs conditions d'application (rapports entre l'administratif, le politique, le droit et le social)

#### Enseignants

Marcel Jaeger, professeur du Cnam, chaire de travail social et d'intervention sociale, Colette Bec, Jean-Louis Laville, professeur du Cnam, chaire de relations de service, Blandine Destremau, Simon Wuhl, Saïd Acef

8 ECTS - 80 heures de cours

### . POPULATIONS ET ACTION SOCIALE US 2314

#### Objectifs

Approfondissement de la connaissance des problèmes sociaux des divers publics de l'action sociale (territoires, migrations, enfance, jeunesse, familles, handicap, dépendance...)

#### Enseignants

Mohamed Madoui, Claude Martin, Jean-Yves Barreyre, Alain Vulbeau ...

6 ECTS - 60 heures de cours

### . L'ÉVALUATION DANS LE DOMAINE SOCIAL US 2315

#### Objectifs

- Analyse des objectifs de l'évaluation dans l'action sociale
- Analyse des obligations légales : évaluation interne, évaluation externe
- Connaissance et analyse des méthodologies

#### Enseignants

Marcel Jaeger, professeur du Cnam, chaire de travail social et d'intervention sociale, Michel Legros, Yvette Rayssiguier, Jean-Luc Outin, Cyprien Avenel, Jacques Papay

6 ECTS - 60 heures de cours

## MODULES SPÉCIFIQUES

### . NOUVELLES APPROCHES PROFESSIONNELLES ET TERRITORIALES US 231C

#### Objectifs

Analyse des tendances importantes sur la professionnalisation et la territorialisation

#### Enseignants

Jean-Louis Laville, professeur du Cnam, chaire de relations de service, Didier Tronche, Mohamed Madoui

4 ECTS - 40 heures de cours

### . RELATIONS DE SERVICE RSV 201

#### Objectifs

Analyse des phénomènes de « tertiarisation » des économies contemporaines, formes et conséquences de la montée des relations de service

#### Enseignants

Jean-Louis Laville, professeur du Cnam, chaire de relations de service, Elisabetta Bucolo, Fabrice Traversaz

4 ECTS - 40 heures de cours

### . INNOVATIONS SOCIALES – ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE CS 26

#### Objectifs

- Acquisition de capacités pour animer ou créer un projet d'innovation sociale.
- Maîtrise des enjeux de l'économie sociale et solidaire à travers une approche transversale des secteurs d'activités concernés.
- Connaissances de l'économie sociale et solidaire pour :
  - . Acquérir de nouvelles responsabilités dans des structures de l'économie sociale et solidaire ;
  - . Participer à l'élaboration de politiques publiques territoriales visant à promouvoir un modèle économique durable (emploi, insertion, politique de la ville, éducation populaire, ...);
  - . Se spécialiser dans un secteur d'activité à vocation d'utilité sociale et collective (environnement, vie quotidienne, ...) ou développer un service à la personne (petite enfance, personnes âgées...).

#### Enseignants

Jean-Louis Laville, professeur du Cnam, chaire de relations de service, Elisabetta Bucolo, Laurent Fraisse

10 ECTS - 100 heures de cours

### . MÉTHODOLOGIE DE PROJET US 231 Z

#### Objectifs

Dans le cadre de ce parcours professionnel, l'accent est mis sur la méthodologie d'accompagnement des projets individuels

#### Enseignants

Marcel Jaeger, professeur du Cnam, travail social et d'intervention sociale, Jean-Louis Laville, professeur du Cnam, chaire de relations de service

2 ECTS - 20 heures de cours

### . Mémoire professionnel UA\* 231 R

Travail personnel

#### Coordination

Marcel Jaeger et Jean-Louis Laville

20 ECTS - 200 heures

\* UA = Unités d'activité reposant sur la charge de travail personnel de l'étudiant.

## TRONC COMMUN

Les trois unités du tronc commun ouvrent sur trois champs interdépendants de compréhension de la question sociale telle qu'elle se pose aujourd'hui. Mais ces « blocs » se comprennent à partir de connaissances à la fois transversales et plus larges. Elles appellent, en particulier, des éclairages sémantiques qui permettent de nuancer les différences d'approche de la question sociale.

Ainsi, la construction et l'évolution du concept de « solidarité » depuis le XIX<sup>e</sup> siècle permettent de comprendre et d'interroger en les croisant :

- les évolutions législatives des années 2000 ;
- la manière actuelle de considérer les « situations de vulnérabilité » ;
- la volonté évaluative des services rendus.

D'autre part, l'appréhension incontournable du territoire comme espace multidimensionnel - économique, politique, culturel, social - permet de prendre en compte les restructurations en cours de l'État, mais aussi l'approche situationnelle comme le produit de l'interaction entre les caractéristiques des personnes et celles de leurs environnements, ainsi que le recentrement des institutions sociales comme organisations productrices de services rendus.

Enfin, les trois entrées du tronc commun ne peuvent évacuer la question du rapport à l'existence humaine et au monde social, tant les « situations complexes » réinterrogent les perceptions multiples de la réalité et réactualisent, d'un point de vue éthique, la relation au collectif et au social : vieille question philosophique que celle de la conscience de soi dans le monde (social), mais qui ressurgit avec d'autant plus de force qu'elle remet en cause aujourd'hui un modèle républicain vertical et catégoriel.

### US 2313 : Question sociale, politiques sociales, travail social (80 h)

Responsable : Marcel Jaeger

#### *La notion de crise, l'économique et le social (24 h)*

Cette partie de l'enseignement traite des mutations sociétales contemporaines. Elle permet d'analyser les rapports évolutifs entre marché et solidarité. La perspective socio-économique ainsi adoptée permet de réfléchir aux scénarios possibles de recomposition des rapports entre famille, société civile et État ainsi qu'au contenu d'une société de services, étant entendu que les clés de compréhension sont à rechercher aussi dans des données comparatives, avec les autres pays européens et extra européens.

*La crise contemporaine* : les enjeux, les rapports avec la conception de l'économie et du social, l'importance d'un retour réflexif sur la notion polysémique de solidarité (Jean-Louis Laville 6 h).

*Les constructions de la solidarité* : mise en perspective internationale, la solidarité entre familles, société civile et État, solidarité et régimes d'États-Providence (Blandine Destremau 9 h – Jean-Louis Laville 3 h).

*La solidarité en France* : de l'invention de l'économie et du social à l'actualité (Jean-Louis Laville 6 h).

#### *Les fondements historiques et conceptuels des politiques sociales*

*Place et rôle de la politique d'assistance à la fois dans le système de protection sociale français et dans les politiques de régulation sociale.* Contre une opinion commune faisant de l'assistance une survivance laïcisée de la charité, on veut mettre au jour la dimension fondamentalement politique de ce mode d'intervention. La politique assistancielle est envisagée comme un mode particulier de médiation entre les ordres de l'économique, du domestique et du politique. Au delà, on s'intéressera aux changements récents de rationalité des politiques sociales et aux modifications intervenues dans la nature des interventions étatiques et dans leurs modes d'élaboration et d'intervention (Colette Bec, 21 h).

*Politiques d'insertion et justice sociale.* Il s'agit d'analyser les grandes orientations des politiques de l'emploi et de l'insertion, et de les confronter à des objectifs de justice sociale qu'elles sont supposées satisfaire autour des axes suivants :

- les facteurs socio-économiques du chômage et de l'exclusion, des grandes conceptions de l'insertion, des contradictions qui affectent chacune des conceptions de l'inclusion, face à l'objectif d'intégration professionnelle des chômeurs les moins qualifiés ;
  - les questions de justice sociale : les difficultés d'une approche en termes de « discrimination positive » appliquée aux politiques d'insertion ; les problématiques de justice sociale, celle proposée par John Rawls notamment ; les apports et les limites de cette théorie ;
  - les autres problématiques de justice sociale (Amartya Sen, Michael Walzer) ;
  - les modalités d'application des principes de justice au cas des politiques d'insertion (RSA...).
- (Simon Wuhl, 6 h).

#### *Les politiques sociales sectorielles et transversales*

Depuis le début des années 2000, les réformes législatives se sont multipliées : le Code de l'action sociale et des familles a été presque complètement réécrit avec les lois du 2 janvier 2002, du 11 février 2005, du 5 mars 2007, l'institution du RSA et la loi HPST (hôpital, patients, santé, territoire) qui rapproche le secteur médico-social du monde de la santé. D'autre part, l'organisation générale des dispositifs s'est trouvée aussi percutée par la décentralisation qui a renforcé le rôle des élus locaux, ainsi que par la réorganisation de l'État avec la loi organique relative aux lois de finances (Loi de Finances Rectificative, Lofr) et la révision générale des politiques publiques (RGPP) (Yvette Rayssiguier, 3 h).

Des apports particuliers mettront l'accent sur des politiques spécifiques, par exemple la politique du handicap, la politique de santé mentale, la prévention de la délinquance, la question de la dépendance... en montrant comment s'articulent des politiques spécifiques et des politiques transversales (Marcel Jaeger, 14 h, Saïd Acef, 3 h).

#### *Les fondements historiques et conceptuels du travail social*

Il s'agira de compléter la mise en perspective historique en intégrant l'impact des cultures professionnelles et des pratiques. Cet enseignement vaut introduction à l'US 2316 de la spécialité recherche et contribue à la mise en relation des US du tronc commun (Marcel Jaeger, 9 h).

## **US 2314 : Populations, territoires et action sociale (60 h)**

Responsable : Mohamed Madoui

### *Les mutations des publics de l'action sociale et du travail social*

La connaissance des populations doit s'élargir à la problématisation des situations sociales en prenant en compte, à la fois, les troubles ou caractéristiques spécifiques et les éléments de leur contextualisation, afin de construire des représentations différentes, plus proches de la réalité des processus et interactions à l'œuvre. Ces questions seront donc abordées en dépassant les catégorisations sociales, psychopathologiques ou nosographiques habituellement utilisées pour identifier les publics. Ces catégorisations aboutissent généralement à représenter des « états » qui se prétendent homogènes et stables. Or, dans la réalité concrète des situations sociales, les difficultés et troubles spécifiques sont toujours liés aux contextes au sein desquels ils se manifestent. Cette séquence intègre les notions de « nouveaux troubles de la personnalité » au sens de Marcel Gauchet, de projet de vie, de complexité dans le rapport à soi et au monde social (Jean-Yves Barreyre, 6 h).

**Politiques urbaines : territoire(s) et intervention sociale**  
 Les problématiques d'analyse ici proposées visent moins un état des savoirs sur la ville qu'à mettre les intervenants sociaux, sur leur terrain comme dans leurs diagnostics, en capacité de questionner l'interprétation de l'urbain dans ses présupposés comme dans ses effets. Il s'agit donc, en amont de toute politique publique, de réfléchir sur le territoire de son exercice. L'enjeu est dès lors d'admettre la variété des figures territoriales en cause aujourd'hui : du national au global, en passant par la question locale. Ainsi, le brouillage des référents spatiaux s'accentue si l'on y ajoute la territorialité européenne ainsi que celle des réseaux et des flux immatériels liés à l'économie. Une logique de l'hétérogène commande, de fait, l'émergence d'une mosaïque territoriale. D'où des conflits de logiques et de valeurs induits par des acteurs associés à des formes territoriales co-présentes, superposées, voire contraires. L'objectif de cette séquence est donc d'interroger le fait territorial et ses représentations, les sociabilités de l'habitat, la nature de l'activité politique, les logiques et les présupposés de la politique de la ville, la catégorie du public et les formes de l'unité, au travers la tension entre le lien social et le lien civil, pour mieux mettre en perspective certains concepts-clefs de l'action sociale (Mohamed Madoui, 9 h).

### *Inégalités sociales et caractéristiques personnelles frappées d'illégitimité*

Les inégalités sociales se doublent très souvent d'inégalités de traitement et les discriminations prennent corps quand il est démontré que les chances d'accès à certaines ressources ne s'expliquent pas seulement par le poids de la reproduction sociale, mais qu'elles sont liées ou corrélées à des caractéristiques personnelles frappées d'illégitimité dans le processus de sélection ou d'attribution telles que le genre, l'orientation sexuelle,

l'origine ethnique, l'âge, l'apparence physique ou le handicap. Les discriminations sont d'abord des constructions sociales, le produit d'interactions et de luttes d'intérêts et de pouvoir (Mohamed Madoui, 6 h).

### *Jeunes et société*

Sont étudiées les recherches interdisciplinaires sur la jeunesse, les processus de socialisation face à la crise de l'autorité, les processus de réception des normes, les modes de vie, les problématiques liées à la délinquance et à la violence... La question de la jeunesse implique de travailler sur l'émergence de processus où interagissent générations, professionnalités et institutions, en particulier dans les registres de la participation, de l'insertion et de la prévention. Il faut d'abord identifier les acteurs en présence ainsi que les dispositifs et les référentiels qui les sous-tendent. Il est nécessaire aussi de travailler les dimensions spatiales et politiques à partir des questions du territoire, de la Cité et des cités, des espaces publics et de l'Espace public (Alain Vulbeau, 9 h).

**Les âges de la vie : les politiques publiques en direction de la famille, de l'enfance et des personnes âgées en Europe**  
 Cet enseignement a pour objectif de présenter les principales évolutions qu'ont connues les familles en France et en Europe et de saisir parallèlement la manière dont les politiques publiques ont tenté de répondre à ces mutations. Il est habituel à la lecture de ces évolutions d'opposer deux types de famille : celle, stable, des Vingt Glorieuses (1945-1965) et la famille instable des 30 années qui ont suivi. Faut-il cependant insister plutôt sur les changements ou les continuités ? Plusieurs modèles d'interprétation se dégagent qui montrent un processus continu d'individualisation et d'émancipation, freiné par des inégalités persistantes : entre les genres ou les sexes et entre les milieux sociaux. D'autre part, la France est considérée en Europe et dans le monde, comme un des pays qui a conçu et mis en œuvre le plus tôt une politique familiale explicite. Or, les pouvoirs publics ont défini plusieurs objectifs et cibles pour la politique familiale, qui se sont accumulés et sédimentés au fil du temps. Il est ainsi plus juste aujourd'hui de parler des politiques publiques à l'égard de la famille que de politique familiale à proprement parler. À la lumière des comparaisons européennes, l'accent sera mis sur le débat public actuel : ciblage des politiques familiales, enjeu d'articulation entre vie familiale et vie professionnelle, allongement de la jeunesse et de la vieillesse, politique de *workfare* ou d'activation des dépenses passives, etc. (Claude Martin, 30 h).

## **US 2315 : L'évaluation dans le domaine social (60 h)**

Responsable : Michel Legros

### **Séquence introductory**

Il s'agit de définir l'évaluation comme une technique d'intervention sociale, de la situer parmi les autres démarches et méthodes de régulation de l'action collective et, au-delà de la technique, s'interroger sur le sens du développement de l'évaluation au cours des dernières années (Michel Legros, 6 h).

### **L'évaluation des programmes et des politiques sociales**

Cette séquence introduit à une réflexion sur la question de l'appréciation d'une politique publique, en montrant les différents problèmes posés par la mise en relation de ses objectifs, de ses moyens et de ses effets. Les problèmes généraux de l'évaluation sont abordés à travers les débats autour de la définition de l'évaluation (mesure / jugement) et à partir de la relation entre l'évaluation et la question de la modernisation de l'État. Les rapports complexes entre l'évaluation et la décision publique sont examinés du point de vue des rapports entre les élus, les experts et les citoyens, et du point de vue des relations temporelles entre processus d'évaluation et agenda politique. L'exemple des politiques de lutte contre la pauvreté sert d'illustration aux questions générales qui sont abordées (Jean-Luc Outin, 6 h ; Cyprien Avenel, 12 h).

### **Le cadre général de l'évaluation de l'activité des établissements et services sociaux et médico-sociaux**

Entre 2012 et 2015, les établissements et services relevant de la loi 2002-2 doivent procéder à des évaluations internes et externes. Cette séquence précisera :

- le cadre législatif et réglementaire de ces évolutions
- l'ANESM et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles
- la structuration des cadres explicatifs autour des écarts entre les objectifs poursuivis par les pouvoirs publics et leurs conditions d'application

Cette séquence doit permettre, notamment, une aide à l'accompagnement méthodologique de l'évaluation interne et à la préparation de l'évaluation externe de l'activité des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Elle inclut un travail d'analyse critique de rapports d'évaluation en petits groupes (Michel Legros, 15 h).

### **Les conditions d'appropriation de l'évaluation par les professionnels**

Les mutations sociales et la transformation du rôle de l'État entraînent une mutation culturelle qui accompagne le mouvement de professionnalisation et lui fixent d'autres objectifs en termes de compétences. Dans ce contexte, la question de l'évaluation impose aux cadres dirigeants un chantier supplémentaire : mobiliser les équipes pour répondre à une exigence liée à un présupposé désormais majeur des politiques sociales. Comment analyser les résistances ? Comment construire une pédagogie de l'évaluation ? (Marcel Jaeger, 6 h).

### **Les conditions de l'évaluation instituante : méthodes et processus**

L'évaluation de la qualité des projets et actions entrepris en action sociale et médico-sociale est un volet essentiel de la réforme des politiques publiques. Elle prend place au sein des stratégies et projets associatifs, d'établissements ou de services. Pour que l'évaluation soit instituante, c'est-à-dire contribue à construire le sens des actions entreprises et développe la responsabilité des acteurs, individuels et collectifs, à propos de leurs pratiques, il est indispensable de porter l'attention sur deux aspects cruciaux :

- la démarche d'évaluation, les méthodes et les outils techniques ;
- le processus de travail collectif et participatif mis en œuvre.

Ces deux aspects doivent être cohérents en regard de la stratégie institutionnelle et favoriser l'implication et l'engagement des professionnels. La séquence se développera à partir d'expériences concrètes réalisées avec des équipes d'action sociale ou médico-sociale. L'analyse de ces expériences montrera les processus mis en œuvre et les méthodes utilisées. Elle permettra de mettre en évidence les éléments-clefs à prendre en compte pour que l'évaluation soit une réelle contribution à l'amélioration de la qualité (Jacques Papay, 15 h).

## MODULES SPÉCIFIQUES

### **US 231 C : Nouvelles approches professionnelles et territoriales (40 h)**

Responsables : Jean-Louis Laville et

Mohamed Madoui

Ce cours est centré sur les nouveaux enjeux en termes de professionnalisation et de territorialisation pour les innovations sociales de l'économie solidaire.

#### ***Enjeux professionnels ( Didier Tronche 12 h )***

Une structure de l'économie sociale et solidaire ne saurait se confondre totalement, dans son objet et son organisation, avec l'entreprise capitaliste. La différence va bien au-delà des valeurs de l'économie sociale et solidaire (un sociétaire n'est pas un associé : une personne égale une voix, non redistribution des dividendes, non lucrativité dans l'effectivité de l'engagement du sociétaire ...) : cette différence s'exprime dans la place même reconnue et donnée, aux professionnels salariés de l'entreprise.

Autour de la question de l'innovation sociale, il s'agit de donner des outils de compréhension mais aussi d'opérationnalité aux cadres :

- en prenant en compte la prédominance de la commande publique, la prégnance de la place de l'usager et la concurrence des réponses apportées sur le marché de l'offre de service : quel est le plus de l'entreprise à but non lucratif ? ;
- comment, à partir d'un cadre législatif et réglementaire très mouvant, d'un cadre d'intervention sociale qui s'est construit historiquement sur la professionnalisation des acteurs, d'un cadre d'évolution des établissements et services basés sur l'adaptation immédiate aux besoins des usagers, aller vers une organisation plus stratégique et prospective de l'entreprise non lucrative ?

Pour répondre à ces questions, il ne suffit pas d'importer les modèles managériaux et d'organisation issus de l'entreprise capitaliste. Les cadres doivent mieux cerner leur rôle et leur fonction :

- branches professionnelles et interbranches dans l'économie sociale et solidaire ;
- réseaux territoriaux et partenariats ;
- position d'employeurs dans les enjeux de la négociation au regard de l'évolution du droit social européen (la négociation annuelle obligatoire, la primauté de l'accord d'entreprise et le caractère supplétif des conventions collectives) ;
- appréhension d'un dialogue social construit qui prenne en compte les évolutions du droit en matière de représentativité syndicale ;
- gestion des intelligences et des compétences en lien avec :
  - . l'évolution projetée de l'activité ;
  - . la capacité d'expertise et les processus d'évaluation ;
  - . la fonction tutorante et apprenante de l'entreprise ;
- politique de formation professionnelle pluriannuelle qui associe trajectoire professionnelle du salarié (dans ou hors de l'entreprise) et évolution de l'activité de l'entreprise.

#### ***Enjeux territoriaux ( Mohamed Madoui 12 h )***

Il s'agit dans cette seconde partie du cours de repenser l'action publique en partant des besoins exprimés par la population au niveau du territoire et de tirer les enseignements des expériences et des dispositifs de la politique de la ville.

Il s'agit notamment de s'interroger sur ce processus de territorialisation et sur sa capacité à réduire les inégalités sociales ou au contraire à les accentuer. Cette problématique est traitée à partir de trois champs d'investigation :

- l'insertion par l'économique ;
- la rénovation urbaine et le logement ;
- les politiques éducatives et celles liées plus largement à l'intégration des populations migrantes.

Les 16 heures complémentaires de cours sont consacrées à des études de cas croisant les dimensions professionnelles et territoriales.

### **RSV 201 : Relations de service (40 h)**

Responsable : Jean-Louis Laville

Cette unité d'enseignement est consacrée à l'analyse du phénomène de tertiarisation des économies contemporaines, c'est-à-dire la montée en leur sein des relations de service. Elle construit un cadre d'analyse pour examiner les formes concrètes que prennent les relations de service dans les entreprises privées, le service public et les associations. Elle établit ainsi des distinctions dans cette réalité multiforme. Par-delà la dimension organisationnelle, la dimension institutionnelle est mobilisée ici pour identifier et caractériser ces différents types de service qui ne sont pas tous équivalents sur le plan des valeurs démocratiques.

Dans un premier temps, les relations de service sont étudiées dans les entreprises privées industrielles. Par ce biais, il est possible de constater que les relations de service ne se limitent pas aux activités de service, mais touchent aussi à des activités autres comme l'industrie.

Dans un deuxième temps, on poursuit l'approche de services dont la logique institutionnelle est fondée sur un registre de légitimation différent de l'entreprise privée. La prise en compte de la dimension institutionnelle amène à distinguer sociologie du service public et sociologie de l'entreprise privée.

Dans un troisième temps, sont examinés les services relationnels, ce qui a mené à intégrer l'étude du rôle socio-économique des associations à travers sa problématisation en termes d'économie solidaire.

Au total, le développement des services est loin de s'identifier à celui d'un marché de services. La solidarité constitue une référence importante dans la conception et le fonctionnement des services.

La conclusion met l'accent sur les questions sociologiques posées par les changements économiques, synthétisant les enseignements des différentes situations étudiées pour insister sur les choix de société liés aux modes de structuration de la société de services. L'observation de l'existant alimente une réflexion sur les futurs possibles.

## CS 26 : Innovations sociales – Économie sociale et solidaire (100 h)

Responsables : Jean-Louis Laville, Elisabetta Bucolo, Laurent Fraisse

### Les objectifs

- Acquérir les capacités pour animer ou créer un projet d'innovation sociale.
- Mieux maîtriser les enjeux de l'économie sociale et solidaire à travers une approche transversale des secteurs d'activités concernés.
- Développer ses connaissances de l'économie sociale et solidaire, enrichir ses expériences pour :
  - . acquérir de nouvelles responsabilités dans des structures de l'économie sociale et solidaire ;
  - . participer à l'élaboration de politiques publiques territoriales visant à promouvoir un modèle économique durable (emploi, insertion, politique de la ville, éducation populaire...) ;
  - . se spécialiser dans un secteur d'activité à vocation d'utilité sociale et collective (environnement, vie quotidienne...) ou développer un service à la personne (petite enfance, personnes âgées...).

Le programme est déclinable sous plusieurs formes en fonction des secteurs d'activités représentés dans le groupe de participants. Ce programme est donné à titre indicatif et sera amené à être adapté en fonction des profils des projets représentés.

### Introduction générale

#### ÉCONOMIE ET SOLIDARITÉ, HISTOIRE ET ACTUALITÉ

Associationnisme, économie et solidarité, le débat de la première moitié du dix-neuvième siècle - Marché et État social - Le cadre de l'économie plurielle - Économie solidaire et société de services

#### ÉCONOMIE ET SOLIDARITÉ, LES ENJEUX EUROPÉENS

Économie et solidarité, l'originalité européenne - L'économie sociale - L'économie solidaire, une nouvelle dynamique - La position de l'Union européenne.

#### STRUCTURATION DE L'ÉCONOMIE SOLIDAIRE EN ILE-DE-FRANCE

Une cartographie institutionnelle en Ile de France – La structuration au niveau national et international de l'économie solidaire – Emergence de nouveaux acteurs dans le champ de l'économie sociale et solidaire

#### FEMMES ET ÉCONOMIE SOLIDAIRE

Initiatives de femmes – Les principaux points forts des initiatives – Les freins et les obstacles – Les stratégies de développement

### Les expériences innovantes

#### LE COMMERCE ÉQUITABLE ET LA CONSOMMATION RESPONSABLE

Le commerce équitable comme système de solidarité concrète entre les pays riches du Nord et les producteurs du Sud - Historique et fonctionnement - Les acteurs et leurs réseaux - Les questions de fond : les limites et le développement futur

#### LES FINANCES SOLIDAIRES

Les initiatives développées dans le champ porteuses d'une autre conception de l'argent - Le financement des projets d'entrepreneurs collectifs - Le suivi et la consolidation des projets - épargne solidaire de proximité, lien social et cohésion sociale

### ARTS ET CULTURE

Présentation du secteur, quelques repères historiques - Focus sur les associations artistiques et culturelles employeuses - Pratiques et expériences innovantes - L'Union fédérale d'intervention des structures culturelles (UFISC) et son manifeste, les enjeux socio-économiques des arts et de la culture au service du droit et de la diversité culturels

### LES SERVICES AUX PERSONNES

Présentation générale du développement des services aux personnes - Régulation et fonctionnement des services aux personnes - De nouveaux modes de régulation - Approche des bénéfices sociaux des services aux personnes et spécificités des associations et des entreprises sociales dans ce champ

### *Les nouvelles politiques publiques et nouveaux enjeux de gouvernance et de gestion*

#### LES POLITIQUES PUBLIQUES TERRITORIALES EN FAVEUR DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

Une approche nationale et régionale - Histoire des politiques publiques - Politiques publiques territoriales et économie solidaire - Les politiques en cours - De nouvelles formes d'initiatives sectorielles et territoriales - Les réseaux territoriaux de l'économie solidaire

#### DE L'ÉTAT-PROVIDENCE AU TRAVAIL PROVIDENCE, UNE MISE EN PERSPECTIVE DE L'INSERTION

Activation, insertion et workfare, une perspective comparative - Du droit au travail au droit à l'insertion, une perspective historique - Système de protection sociale et minima sociaux en France - Nouvelle question sociale et retour de la question de la contrepartie

#### DE L'UTILITÉ SOCIALE À L'ÉVALUATION DE L'ACTION ASSOCIATIVE

Histoire et usage, les enjeux et pratiques - L'évaluation dans les associations - Du diagnostic de fonctionnement à l'évaluation - Le référentiel d'évaluation, un outil intégrant les diverses dimensions de l'activité

#### HYBRIDATION DES RESSOURCES, UNE AUTRE FAÇON D'ABORDER

#### L'ÉCONOMIE ET LA GESTION DES ASSOCIATIONS

La pluralité des comportements économiques - Typologie d'hybridation des ressources dans l'émergence et le fonctionnement - Les tensions entre les comportements économiques - Présentation de grille d'analyse et études de cas

#### GOUVERNANCE DES ASSOCIATIONS

Les différentes formes de gouvernance associative - Études de cas - Présentation des résultats d'une enquête sur la gouvernance des associations conduite par le Cnam et la Conférence permanente des coordinations associatives (CPCA) - Les méthodes de la gouvernance innovante

## **US 231 Z : Méthodologie**

### **d'accompagnement de projet**

Coordination : Jean-Louis Laville – Marcel Jaeger

L'originalité du master tient à ce qu'il fait une large place au tutorat individualisé des projets. Celui-ci est mis en œuvre en fonction des caractéristiques singulières de chaque projet mais dans le cadre d'une démarche méthodologique commune :

#### **Phase 1 (pré-incubation) : la construction identitaire**

Il s'agit de préciser son identité spécifique en formalisant les principales dimensions du projet.

Cette formalisation va mettre en débat, jusqu'à ce qu'ils fassent l'objet d'un positionnement consensuel écrit, les éléments suivants : les valeurs afférentes au projet, les besoins repérés, les usagers et acteurs concernés, une première approche de l'environnement du projet et des partenaires dont l'implication est recherchée, une première idée de l'organisation projetée de l'activité.

#### **Phase 2 : l'anticipation de l'activité**

L'activité ne peut être abordée à travers une simple étude, elle nécessite l'élaboration d'un scénario qui en détaille les aspects essentiels. Cette élaboration constitue l'amorce de la construction conjointe de l'offre et de la demande par une série d'allers-retours entre les parties prenantes et en particulier avec les usagers potentiels, puis avec les principaux acteurs des différents environnements du projet, jusqu'à ce qu'il soit finalement validé. Y sont intégrées les contraintes externes (liées au secteur d'activité, aux dispositifs existants, aux logiques d'action du partenariat mobilisable...) et les contraintes internes (conditions d'équilibre de gestion, ressources humaines, logistique...). Des visites d'activités similaires et le recours à des spécialistes apportent un éclairage sur l'anticipation de l'activité.

#### **Phase 3 : la mise en communication du projet**

C'est solliciter, par des formes appropriées de mise en discussion partenariale, l'adhésion et l'engagement des partenaires au projet au moyen de pré-contractualisations. Elles vont impliquer si nécessaire les parties prenantes pour les rectifications à apporter au scénario et le passage de compromis avec les partenaires.

#### **Phase 4 : la mise en œuvre opérationnelle**

Il s'agit de conforter le passage de conventions permettant le montage juridique de la structure et la mise en œuvre de l'activité, selon la configuration arrêtée avec les parties prenantes et les différents partenaires.

## **UA 231 A : Mémoire professionnel**

Il s'agit du temps consacré au travail personnel sur le projet débouchant sur la rédaction du mémoire.

Le travail sur le projet donne lieu à la rédaction et la soutenance d'un mémoire. Il se prépare en lien avec les enseignements et un accompagnement par tutorat.

Le mémoire est évalué par un jury composé du directeur du mémoire et d'un enseignant-rechercheur du Cnam ou d'une autre institution ou spécialité en rapport avec le thème choisi. La soutenance orale du mémoire est publique. Elle doit permettre d'une part de vérifier les connaissances de l'élève par rapport à son sujet et d'autre part d'appréhender un champ scientifique plus large que celui couvert par son travail personnel. La note obtenue doit être au moins égale à 10/20.

Dans la note finale d'évaluation du master :

- la part des travaux en contrôle continu compte pour 30 %,
- le mémoire écrit et sa soutenance orale compte pour 70 %.

Le diplôme est acquis si l'étudiant a obtenu au moins 10/20 à chacune des épreuves. Des mentions peuvent être attribuées en fonction de la note obtenue. Le mémoire et sa soutenance sont déterminants pour décider d'une éventuelle poursuite des recherches en thèse.

#### **DATES DU DÉPÔT DE MÉMOIRE :**

Master en une année : à partir de juin 2013.

Date limite : 15 novembre 2013

Master en deux années : à partir de juin 2014.

Date limite : 15 novembre 2014

## Tableau synthétique des modalités d'évaluation

Unités	Modalités	Qui valide ?
US 2313	Note de lecture de 6 à 8 pages d'un livre ou d'un rapport de recherche récent (moins de 2 ans)	Marcel Jaeger
US 2314	Note de lecture	Mohamed Madoui
US 2315	Note d'analyse critique d'un ou de plusieurs rapports d'évaluation	Michel Legros
RSV 201	Note sur une question à approfondir liée au projet	Jean-Louis Laville
CS 26	Soutenance du mémoire	Jury de deux enseignants
US 231Z	Soutenance du mémoire	Idem

## Premiers éléments bibliographiques

- Michel Autès, *Les paradoxes du travail social*, (Dunod, 2° éd., 2004).
- Jean-Yves Barreyre, Brigitte Bouquet (dir.), *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*, (Bayard, 2006).
- Francis Batifoulier (dir.), *Manuel de direction en action sociale et médico-sociale*, (Dunod, 2011).
- Jean-François Bauduret, Marcel Jaeger, *Rénover l'action sociale et médico-sociale : histoires d'une refondation*, (Dunod, 2° éd., 2005).
- Marie-Claude Blais, *La solidarité, histoire d'une idée*, (Gallimard, 2007).
- Thierry Brun, *Main basse sur les services*, (Desclée de Brouwer, 2011)
- Robert Castel, *Métamorphoses de la question sociale*, (Fayard, 1995).
- Robert Castel, *L'insécurité sociale : qu'est-ce qu'être protégé ?*, (Seuil, 2003).
- Bruno Collin, Arthur Gauthier, *Pour une autre économie de l'art et de la culture*, (Érès, 2008)
- Michel Chauvière, *Le travail social dans l'action publique*, (Dunod, 2004).
- Michel Chauvière, Michel Borgetto, *Qui gouverne le social ?*, (Dalloz, 2008).
- Jean-Noël Chopart (dir.), *Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel*, (Dunod, 2000).
- François Dubet, *Le déclin de l'institution*, (éditions du Seuil, 2002).
- Bruno Frère, *Le nouvel esprit solidaire*, (Desclée de Brouwer, 2009)
- Laurent Gardin, *Les initiatives solidaires*, (Érès, 2006)
- Marcel Gauchet, *La démocratie contre elle-même*, (Gallimard, 2002).
- Mark Granovetter, *Sociologie économique*, (Le Seuil, 2010)
- Jean-Yves Gueguen, *L'année de l'action sociale*, (Dunod, 2012).
- Joseph Haeringer, *La démocratie : un enjeu pour les associations d'action sociale*, (Desclée de Brouwer, 2008)
- Salvador Juan, *La transition écologique*, (Érès, 2011)
- Marcel Jaeger, *L'articulation du sanitaire et du social*, (Dunod, 2° éd., 2012).
- Marcel Jaeger, *Guide du secteur social et médico-social*, (Dunod, 8° éd., 2011).
- Marcel Jaeger, *Usagers ou citoyens ? De l'usage des catégories en action sociale et médico-sociale* (dir.), (Dunod, 2011).
- Jean-Louis Laville, Renaud Sainsaulieu (dir.), *Sociologie de l'association*, (Desclée de Brouwer, 1997).
- Jean-Louis Laville, *Sociologie des services*, (Érès, 2005).
- Jean-Louis Laville, *L'économie solidaire*, (Hachette, Littératures, 2007).
- Jean-Louis Laville, *Politique de l'association* (Le Seuil, 2011)
- Jean-Louis Laville, Christian Hoarau, *La gouvernance des associations*, (Érès, 2011)
- Jean-Louis Laville, Antonio David Cattani, *Dictionnaire de l'autre économie*, (Gallimard, 2006)
- Jean-Louis Laville, Pascal Glémaint, *L'économie sociale et solidaire aux prises avec la gestion*, (Desclée de Brouwer, 2010)
- Jean-Louis Laville, Marthe Nyssens, *Les services sociaux entre associations, État et marché*, (La découverte, 2001)
- Jean-Louis Laville, Jean-Philippe Magnen, Genauto C. de Franca Filho, Alzira Medeiros, *Action publique et économie solidaire*, (Erès, 2005)
- Benoît Levesque, Gilles L. Bourque, Eric Forgues, *La nouvelle sociologie économique*, (Desclée de Brouwer, 2001)
- Gilles Lipovetsky, *L'ère du vide*, (Gallimard, 1983).
- Jean-Paul Marechal, *Humaniser l'économie*, (Desclée de Brouwer, 2000)
- Matthieu de Nanteuil-Miribel, Assaad El Akremi, *La société flexible*, (Érès, 2005)
- Bernard Perret, *De la société comme monde commun*, (Desclée de Brouwer, 2003)
- Geoffrey Pleyers, *La consommation critique*, (Desclée de Brouwer, 2011)
- Karl Polanyi, *Essais*, (Le Seuil, 2010).
- Johan Priou, *Les nouveaux enjeux des politiques d'action sociale et médico-sociale*, (Dunod, 2007).
- Pierre Rosanvallon, *La nouvelle question sociale*, (Le Seuil, 1995).
- Anne Salmon, *Mais que font les éducateurs ? Le travail social à l'épreuve du politique*, (Desclée de Brouwer, 2009)
- Dominique Schnapper, *La relation à l'autre, au cœur de la pensée sociologique*, (Gallimard, 1998)
- Jean-Michel Servet, *Le grand renversement*, (Desclée de Brouwer, 2010)
- Marie Soucher, Karine Metayer, *Réforme de la protection de l'enfance – Du droit aux pratiques*, (Éditions législatives, 2007)
- Philippe Weber, *L'intervention du travailleur social*, (Chronique sociale, 2008).

**Responsable**

Jean-Louis Laville  
Professeur du Cnam,  
Chaire relations de service  
[jean-louis.laville@cnam.fr](mailto:jean-louis.laville@cnam.fr)

**Secrétariat**

Ahmed Kouki  
[ahmed.kouki@cnam.fr](mailto:ahmed.kouki@cnam.fr)  
Tél : 01 58 80 83 63

**Droit, intervention sociale, santé, travail**

Cnam, Case courrier 1D4P20, relations de service, 292 rue Saint-Martin 75141 Paris cedex 03