

BTS SP3S

MODULE B « PUBLICS »

Date de publication : Février 2019

Rédacteur : Laury DEROND, enseignante de STMS de l'académie de Martinique

Le module B permet d'aborder avec les étudiants les principales notions de démographie et de psychologie sociale, d'appréhender les mécanismes sociaux comme la socialisation, les représentations sociales, l'insertion et l'exclusion sociale.

Les différents publics abordés permettent aux étudiants d'une part de caractériser différents groupes de la société en mettant l'accent sur leurs besoins, les difficultés rencontrées et les solutions envisagées ou mises en œuvre pour résoudre les problèmes sociaux.

Le module puise dans les savoirs associés aux différentes disciplines des sciences humaines pour une meilleure compréhension des contextes sociodémographiques et des situations sociales notamment les plus problématiques.

Les données présentent différents types de ressources :

 Site

 Vidéo

 Article

 Rapport

 Ouvrage

SOMMAIRE

1. CONTEXTE SOCIODÉMOGRAPHIQUE

- 1.1. Situation sociodémographique p.2
- 1.2. Incidences institutionnelles et politiques p.3

2. ÉLÉMENTS DE PSYCHOLOGIE SOCIALE





- 2.1. Identité sociale p.5
- 2.2. Stigmatisation sociale p.7
- 2.3. Intégration sociale et exclusion p.7





3. LIENS DYNAMIQUES ENTRE PUBLICS ET INSTITUTIONS

- 3.1. Analyse de la demande et des besoins des publics p. 8
- 3.2. Relation entre offre et demande p. 10
- 3.3. Dynamique de l'institution p. 12


1. CONTEXTE SOCIODÉMOGRAPHIQUE







1.1 SITUATION SOCIODÉMOGRAPHIQUE


RESSOURCES	COMMENTAIRES
 CHESNAY Jean-Claude. La Démographie . Presse Universitaire de France, Collection Que sais-je ?, 2010 (7 ^{ème} édition), 128 p.	<p>Jean-Claude Chesnais est directeur de recherche à l'Ined. Il est co-éditeur de <i>La population du monde : géants démographiques et enjeux internationaux</i> (INED/PUF, 2002).</p> <p>Cet ouvrage présente les principaux acquis, outils et lois de la démographie, et introduit aux grands débats que suscitent les changements de la population.</p> <p>On y retrouve des éléments incontournables et immuables sur les concepts en démographie, les sources, les techniques et outils.</p>
 DUMONT Gérard-François. La géopolitique de la France face aux enjeux démographiques . Les grands dossiers de diplomatie, n°44 « Géopolitique de la France », avril-mai 2018	<p>Sous l'angle historique, cet article présente l'évolution et les caractéristiques démographiques de la France. L'analyse géopolitique de la France proposée permet de mieux saisir les enjeux démographiques. Deux aspects sont particulièrement examinés : la géographie de la population française et le poids démographique de la France dans le monde et en Europe. Les faits démographiques marquants français sont présentés et sont comparés à ceux de l'Allemagne.</p>
 INSEE Première. Bilan démographique 2017 - Plus de 67 millions d'habitants en France au 1^{er} janvier 2018 Insee Première n 1683, janvier 2018, 2 p.	<p>Le bilan démographique donne la population de la France estimée au 1^{er} janvier de chaque année et l'évolution de la situation démographique depuis 1982 : population au 1^{er} janvier, nombre de naissances, de décès et de mariages (les données en France métropolitaine sont disponibles sur une période plus longue ; elles sont diffusées à partir de 1946). Il présente également les principaux indicateurs démographiques.</p>
 INED. Population	<p>La revue trimestrielle « Population » publie des travaux de chercheurs en démographie et dans des disciplines associées : sociologie, économie, anthropologie, histoire, géographie, épidémiologie et santé publique, méthodologie en sciences sociales. Les articles, qui peuvent être proposés en français ou en anglais et sont publiés dans les deux langues, couvrent les pays développés et les pays en développement. La démographie des régions du monde fait tous les ans l'objet d'articles spécifiques.</p>

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 INSEE. France, Portrait social (édition 2017)	<i>France, portrait social s'adresse à tous ceux qui souhaitent mieux connaître la société française. Cet ouvrage transversal de la collection « Insee Références » propose d'abord un éclairage sur les ménages à niveau de vie médian en France. Trois dossiers analysent de manière approfondie différents aspects de la société française. Une quarantaine de fiches synthétiques, présentant les données essentielles et des comparaisons européennes, complètent ce panorama social.</i> Présentation du site de l'INSEE
 OCDE. Comment va la vie ? 2017 : Mesurer le bien-être . Editions OCDE, avril 2018	Ce rapport, en ligne, publié tous les deux ans regroupe une batterie d'indicateurs de bien-être comparables à l'échelle internationale mesurant des aspects que l'OCDE juge essentiels pour bien vivre. Il analyse les conditions de vie matérielles et la qualité de vie selon 11 dimensions, revenu et patrimoine, emplois et salaires, logement, état de santé, liens sociaux...
 Youtube. Démographie française . Le dessous des Cartes. Arte, 9 mars 2013, durée : 28 min 26	Quel sera le visage de la société française dans cinquante ans ? Les projections nous montrent une société vieillissante. Le <i>Dessous des Cartes</i> propose d'étudier l'évolution de la population d'aujourd'hui et de demain pour comprendre les enjeux politiques de la démographie française.
 Arte. Démographie française .	Dans la rubrique autour du sujet, plusieurs ressources en relation avec le thème de la démographie sont proposées.

1.2 INCIDENCES INSTITUTIONNELLES ET POLITIQUES

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 Euronews. Les défis du vieillissement démographique en Europe . 28/01/2014	<i>Le vieillissement de la population s'accroît en Europe en devenant un élément essentiel à notre future croissance. On estime que 30% des Européens auront plus de 65 ans dans à peine quelques décennies. Dans un contexte de baisse de la natalité, d'allongement de la durée de la vie et de contraction de la population active, le taux d'emploi des plus âgés doit être pris en compte tout comme les opportunités de nouvelles activités économiques.</i> Extrait du site





RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>Articles de la Revue en ligne Informations sociales éditée par la Caisse nationale des Allocations Familiales (CNAF)</p>	<p>Quelques revues récentes ayant un intérêt pour la formation en BTS SP3S :</p> <ul style="list-style-type: none"> - CNAF. Jeunesse(s) : les voies de l'autonomie. Informations sociales, 2016, n°195, 166 p. - CNAF. Migration et protection sociale. Informations sociales, 2016, n°194, 132 p. - CNAF. Familles et vulnérabilités. Informations sociales, 2015, n°188, 124 p.
 <p>CNAF. Démographie et protection sociale. Informations sociales, 2014/3 (n° 183), 160 p.</p>	<p>Ce numéro explore la manière dont la démographie est mobilisée pour éclairer les grands débats de la protection sociale, que ce soit en matière de financement des retraites, de politiques d'autonomie pour les personnes fragiles, de répartition de la richesse en fonction des générations ou d'évolution des dépenses de santé.</p>
 <p>MAY J. Population & Avenir Les nouveaux défis démographiques., mai-juin 2014, n°718, p. 17-19</p>	<p><i>Au plan démographique, le monde du XXI^e siècle est plus fragmenté que jamais. En dépit du ralentissement du rythme d'accroissement, le chiffre de la population mondiale continue d'augmenter. Mais cette donnée globale masque une forte diversité, caractérisée par la divergence des trajectoires démographiques. Quels enjeux démographiques en résulte-t-il ? Quelles redéfinitions des politiques de population...</i> Extrait du site</p>
 <p>CGET et Observatoire des territoires. Projet de baromètre de la cohésion des territoires. Décembre 2017, 36 p.</p>	<p>Ce baromètre fournit des indicateurs illustrant les enjeux de Cohésion des territoires. L'exploitation de ce baromètre contribue à la construction d'un véritable diagnostic partagé sur l'état de la cohésion du territoire national, les priorités collectives, les stratégies d'action, mais aussi l'identification des moyens et des responsabilités pour mettre en œuvre ces objectifs.</p>
 <p>Site de l'observatoire des territoires.</p>	<p>L'Observatoire des Territoires du Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET) donne des clés pour comprendre nos territoires, et construire leur développement. Il met à disposition des différents acteurs, une sélection d'indicateurs cartographiés, de données et de documents d'analyse.</p>
 <p>Observatoire des territoires. Le vieillissement de la population et ses enjeux. Fiche d'analyse, janvier 2018</p>	<p>Les fiches d'analyses de l'Observatoire des territoires L'Observatoire des territoires constitue un corpus d'analyse sur les phénomènes géographiques qui structurent le territoire français. Cette fiche d'analyse sur le vieillissement en Europe propose une comparaison entre les pays européens et situe la France par rapport à ce phénomène.</p>

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 Canal U. Journée géronto-fiction TIL mai 2017 : les défis de la longévité dans une perspective sociétale . Mai 2017, 39 min	<p>Le gérontologue, Gérard CORNET aborde les questions soulevées par le vieillissement démographique, les besoins, le coût social, l'inadaptation des logements, les enjeux, les incertitudes...</p>

2. ÉLÉMENTS DE PSYCHOLOGIE SOCIALE




5

2.1 IDENTITÉ SOCIALE



RESSOURCES	COMMENTAIRES
 PLIVARD, I. Psychologie sociale . Dunod, 2012, 224 p. Mini Manuel.	<p>Elaboré par un maître de conférences en psychologie sociale à l'université Catholique de l'Ouest, cet ouvrage présente sous une forme concise les notions essentielles de la psychologie sociale. En fin de chapitre, un résumé des points-clés, des QCM et exercices, tous corrigés, permettent à l'étudiant de tester ses connaissances et de s'entraîner avant l'examen.</p>
 Site Psychologie sociale.com	<p>Ce site permet de découvrir la psychologie sociale grâce à des expériences célèbres, facile, didactique et pédagogique.</p>
 MARCHAND, Gilles. La psychologie sociale . Sciences humaines, n°160, mai 2005	<p>L'article fournit des repères historiques sur le développement de la psychologie sociale, à la charnière de la psychologie et de la sociologie. Il montre quelques approches théoriques et expériences originales ainsi que les principaux objets d'étude : mécanismes d'influence, représentations sociales, ...</p>
 LE POULTIER F, DUBOIS N. Ce qui fait qu'on fait ce qu'on fait ! Février 2008, Canal U, 113 min	<p>Les films sont issus de la série « Regards sur la psychologie sociale expérimentale » réalisée par Philippe THOMINE et produite par Vidéoscop (Nancy-Université) pour l'Université Ouverte des Humanités. Accessibles depuis Canal-U.</p> <p>Cette vidéo associe plusieurs expériences et des interventions d'experts. Elle montre comment les contextes influencent les comportements humains et comment les représentations sociales impactent nos manières de percevoir les événements. Il s'agit à travers les expériences de mettre en évidence des concepts issus des théories en psychologie sociale (apathie des témoins, les étiquettes...)</p>



RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>DESCHAMPS Jean-Claude, MOLINER Pascal. L'identité en psychologie sociale. Des processus identitaires aux représentations sociales. Armand Colin, 2^{ème} édition, juin 2012. Cours psychologie</p>	<p><i>Pour comprendre la notion centrale et particulièrement complexe d'identité, située à l'articulation du social et du psychologique, cet ouvrage ancre l'approche dans la psychologie sociale, et définit l'identité comme un sentiment dynamique de similitudes et de différences entre soi, autrui et certains groupes. Extrait du site de l'éditeur</i></p>
 <p>LICATA L, LOCH Dietmar. Identité et relations entre groupes : la question de la reconnaissance. 8^{ème} Printemps des sciences humaines et sociales « Identités », MESHS, mars 2016, 106 min</p>	<p><i>Laurent Licata propose une approche psychosociale de l'identité situant les dynamiques identitaires au sein de processus interactifs impliquant tant les individus que leurs appartenances sociales. Il examinera ensuite deux questions à partir de cette approche : d'une part, celle du rôle de la reconnaissance dans la problématique des relations entre groupes minoritaires et majorités culturelles et, de l'autre, les conflits entre groupes se définissant comme victimes (concurrence des victimes). Extrait du site</i></p>
 <p>HERITIER AS. Rôles et statuts, identité individuelle et collective. Haute école de santé Valais Wallis.</p>	<p>Diapositives présentant des notions incontournables en psychologie sociale.</p>
 <p>LANNEGRAND-WILLEMS L. Exploration identitaire / Identité et construction des choix professionnels. Canal U, novembre 2012, 67 min</p>	<p>Lyda LANNEGRAND-WILLEMS, maître de conférence et professeure de psychologie du développement à l'Université de Bordeaux, propose une analyse de la construction de l'identité aux 2 principaux paliers de l'orientation. Elle examine les processus développementaux et les différents statuts d'identité durant le cycle d'orientation (formulation des vœux d'orientation en 3^{ème} et en Terminale).</p>
 <p>OBERLÉ Dominique. Le groupe en psychologie sociale. Sciences humaines, n°94, Mai 1999</p>	<p>Cet article explore le rôle du groupe dans la formation de l'individu et montre comment il reste un élément nécessaire à la socialisation.</p>
 <p>BRUNEL Matthieu. La classe moyenne, c'est quoi au juste ? lesite.tv. 2012</p>	<p><i>On entend souvent parler de classes moyennes par opposition aux riches, et aux pauvres. Selon une étude du CREDOC (Centre de recherche et d'étude pour l'observation des conditions de vie), 59 % des Français font partie de la classe moyenne, c'est-à-dire 6 français sur 10. Mais au fait c'est quoi la "classe moyenne" ? Extrait du site</i></p>
 <p>DARMON Muriel. Qu'est-ce que la socialisation ? Sciences Humaines, n°301, mars 2018</p>	<p>L'article fournit une définition du terme « socialisation » et étudie comment la société nous façonne.</p>

2.2 Stigmatisation sociale

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 DORTIER Jean-François. D'où viennent nos stéréotypes ? Sciences Humaines, n° 292, Mai 2017	<i>Les stéréotypes raciaux viennent-ils d'une idéologie dominante diffusée par les médias et l'éducation, de la dynamique des groupes humains, qui ont une tendance à vouloir se démarquer entre eux, ou d'une configuration spéciale du cerveau ?</i> Introduction de l'article
 BERT Claudie. Les stéréotypes . Sciences humaines, N° 139, Juin 2003	<i>Cet article permet de répondre aux questions suivantes : Qu'est-ce qu'un stéréotype ? Quel rôle jouent-ils ? D'où viennent-ils ? Peut-on les modifier ?</i> Introduction de l'article
 MANNONI Pierre. Les représentations sociales . Presse Universitaire de France, Collection Que sais-je ?, 6 ^{ème} édition, 2012. 142 p.	<i>Les représentations sociales sont à la base de notre vie psychique. [...] C'est à elles que nous faisons le plus facilement et le plus spontanément appel pour nous repérer dans notre environnement physique et humain. Situées à l'interface du psychologique et du sociologique, les représentations sociales sont enracinées au cœur du dispositif social. Quelles représentations de l'autre et des relations sociales englobent-elles ? En quoi constituent-elles des éléments fondamentaux de notre épistémologie, et notamment de l'élaboration du sens commun ?</i>




2.3 Intégration sociale et exclusion



RESSOURCES	COMMENTAIRES
 Centre d'Enseignement Multimédia Universitaire – Université de Caen Basse-Normandie. De l'intégration à la cohésion sociale . Canal U, 24 avril 2012, 82 min	Cette conférence a été filmée le 24 avril 2012 dans le cadre du séminaire annuel « Changements institutionnels, risques et vulnérabilités sociales ». Dans cette conférence, François Dubet expose les raisons et la pertinence de la substitution du concept de cohésion sociale à celui d'intégration.
 YouTube. L'intégration inégale – Serge Paugam . 2015, 55 min	Dans cette vidéo, Serge PAUGAM, sociologue, directeur de recherche au CNRS et directeur d'études à l'École des hautes études en sciences sociales, présente son ouvrage « L'intégration inégale. Force, fragilité et rupture des liens sociaux » PUF, 2014. Cette réflexion s'appuie sur des études menées sur la société française contemporaine. Elles explorent les mécanismes d'intégration et les dynamiques d'inégalité. L'idée générale est d'apprécier diverses formes d'intégration (assurée, fragilisée, compensée, marginalisée) en fonction de l'intensité de divers types de liens sociaux (filiation, vie familiale et locale, monde du travail, citoyenneté).

 La vie des idées. Retour sur la question sociale – Entretien avec Robert Castel . 18 novembre 2008, 42 min	<p><i>Dans cet entretien, le sociologue Robert Castel, directeur d'études à l'EHESS, revient sur les principaux concepts grâce auxquels il a construit une analyse et un récit de la question sociale d'hier à aujourd'hui. Il réexamine ainsi les notions de travail, de propriété, de solidarité et évoque sa relation de chercheur avec l'État.</i> Introduction du site</p>
 CASTEL Robert. La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation . Cahiers de recherche sociologique Numéro 22, 1994, 18 p.	<p><i>Les processus de marginalisation sociale et le questionnement sur diverses stratégies d'insertion sont au cœur de cet article. L'auteur s'interroge sur les diverses approches tendant à expliquer le phénomène de marginalisation et d'exclusion sociales. Après un détour historique qui nous permet de saisir l'évolution des politiques assistantielles et assurantielles, l'accent est mis sur la dynamique actuelle des processus de marginalisation qui se caractériserait par la relance de la vulnérabilité, à la conjonction de la précarisation du travail et de la fragilité des supports relationnels.</i> Extrait du résumé de l'article</p>




3. LIENS DYNAMIQUES ENTRE PUBLICS ET INSTITUTIONS






3.1. ANALYSE DE LA DEMANDE ET DES BESOINS DES PUBLICS

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 Site WEKA. Evaluation et qualité en établissement social et médico-social - Clarifier les notions de besoins, demande, attente, satisfaction des usagers .	<p>Extrait de la page web du site WEKA présentant les notions de besoins, demande, attente, satisfaction des usagers.</p>
 Les chantiers Leroy Merlin Source. Qu'est-ce qu'un besoin ? Qu'est-ce qu'accompagner ? Recueillir et évaluer des besoins . Leroymerlinsource.fr, n°9, 2016.	<p>Présentation des principales notions autour du besoin. On retrouve notamment dans ce dossier des repères historiques sur l'évaluation des besoins ainsi que différentes approches de la notion de besoin (physiologique, psychologique...) et divers outils pour évaluer les besoins.</p>
 JAEGER, Marcel (dir.). Usagers ou citoyens ? De l'usage des catégories en action sociale et médico-sociale . Dunod, 2011, 272 p.	<p>Les publics des établissements et services sociaux et médicosociaux sont de plus en plus hétérogènes. Quelles sont les catégories utilisées dans le champ du travail social et de l'intervention sociale ? L'auteur tente de cerner la possibilité d'une catégorisation au vu de la complexité des problématiques individuelles et des situations particulières. Il montre les nouveaux rapports à l'assistance et la nécessité de sortir de la focalisation sur la thématique de « l'utilisateur » pour mieux penser la question de la citoyenneté des personnes vulnérables.</p>








RESSOURCES	COMMENTAIRES
 Refonder le rapport aux personnes. « Merci de ne plus nous appeler usagers ». Rapport du Conseil Supérieur du travail social, 2015, 188 p.	<p>Ce rapport du Conseil supérieur du travail social vise à « mettre en valeur les pratiques professionnelles qui prennent appui sur les compétences des usagers en leur accordant une réelle position d'acteur de leur projet ou d'un projet collectif ». Les rapporteurs interrogent sur le sens des mots et des termes utilisés pour qualifier les personnes aidées, car il semble bien que le terme « usager » ne soit pas satisfaisant.</p>
 POLERE Cédric. L'action sociale et les usagers. Quelles relations ? Quelles perspectives ? Réseau de prospective de la Métropole de Lyon, 2015, 220 p.	<p>Afin de mieux connaître la relation à l'utilisateur dans l'exercice des métiers du champ de l'action sociale, ce document (téléchargeable au format pdf) fait le point sur les diverses méthodes et approches mobilisées par les professionnels du champ social pour prendre en compte l'utilisateur, ainsi que sur les enjeux qui questionnent la relation usagers/institutions. Il rend compte d'enquêtes et d'expérimentations réalisées en France autour de cette question.</p>
 COMPAGNON Claire, GHADI Véronique. Pour l'An II de la Démocratie sanitaire. Rapport à la ministre des affaires sociales et de la santé, février 2014, 259 p.	<p>Ce rapport s'inscrit dans le prolongement des travaux d'Edouard Couty sur le pacte de confiance pour l'hôpital, qui recommandait notamment d'accroître la place des usagers dans la gouvernance des établissements de santé. Il dresse le bilan de la représentation des usagers depuis la loi du 4 mars 2002, qui a introduit le concept de « démocratie sanitaire » et formule des propositions pour l'améliorer.</p>
 Ministère des Affaires Sociales, de la Santé et des Droits des femmes. Le patient et le système de santé. Revue française des affaires sociales, La Documentation française, 2017, 252 p.	<p>Ce numéro comprend un dossier sur « Le patient et le système de santé. La revue propose trois axes de réflexion : la prise en compte de la personne qu'est le patient par les institutions et les professionnels de santé ; l'évolution des compétences, comportements, attitudes, attentes et obligations des patients ; la démocratie sanitaire et la place des usagers dans le fonctionnement du système de santé.</p>
 PERRON, Pascale. Comment mettre en œuvre la participation des usagers dans les structures sociales et médico-sociales ? Centre d'Etude et d'Action Sociales des Côtes d'Armor. 8 mai 2015	<p>Cette page du site correspond à un compte-rendu de plusieurs acteurs réunis afin de contribuer au diagnostic sur la participation des usagers (recueillir des réflexions, connaître les réalités, identifier des besoins...) et permettre la rencontre entre les acteurs concernés : questionner les pratiques, mutualiser des compétences, des savoir-faire, ouvrir de nouvelles pistes d'actions...</p>
 DELACÔTE, Joëlle. Vous avez dit participation ? Une vieille notion réinventée. ANAS. La Revue Française de Service Social. Février 2018	<p>Ce dossier comprend une réflexion sur « ce que participer veut dire ». Les auteurs questionnent les différents aspects de la participation : la participation des personnes est-elle une injonction à l'autonomie ou une démarche favorisant l'autonomie ? L'empowerment, le développement du pouvoir d'agir, la conscientisation, ou encore la capacitation favorisent-ils la participation ?</p>

3.2 RELATION ENTRE OFFRE ET DEMANDE

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 Editions Législatives. Handicap : l'évolution de l'offre entre ombre et lumière . Edition Législatives	<p><i>Les ESSMS pour personnes handicapées se sont construits sur la base d'une très grande spécialisation par type de handicaps et par type de prestations. Cette spécialisation, voulue pour répondre de manière la plus adaptée aux besoins des personnes, est réinterrogée par l'évolution des besoins et aspirations des personnes, par certains gestionnaires qui voient arriver de nouveaux profils d'utilisateurs et imaginent d'autres formes de réponses ainsi que par les politiques publiques. Ces dernières assurent en effet la promotion d'une transformation de l'offre en incitant les établissements et services à mettre à disposition leur expertise au service d'une logique inclusive en matière de logement, de travail, d'éducation...</i></p>
 Centres de santé : une dynamique à conforter . Gazette Santé Social. 2016	<p><i>Nés au début du XXe siècle en réponse à l'absence d'une offre de soins libérale sur certains territoires, les centres de santé, disposent d'une identité commune : la plupart d'entre eux sont pionniers d'une médecine attentive aux exclus et tous respectent des obligations à fort contenu social. Mais leur santé économique est souvent fragile et tributaire des aides publiques. La situation pourrait évoluer avec la loi de modernisation du système de santé mais aussi surtout avec l'application d'un nouvel accord national conclu avec l'assurance maladie et entré en vigueur en octobre 2015.</i></p>
 SAUVAYRE Anne, VAN DE WALLE Isabelle. La mise en œuvre du droit au logement opposable (DALO) . Un droit à l'épreuve des représentations et des préjugés . FORS Recherche Sociale.	<p>Présentation du n° 218 de la revue Recherche Sociale, de 2016 (94 p.)</p> <p><i>Avec la promulgation, le 5 mars 2007, de la loi sur le Droit Au Logement Opposable (DALO), l'État s'est donné comme obligation de mettre en place les moyens nécessaires à l'application du droit au logement. Rappelons que la loi rend éligibles à ce droit les personnes à la rue, menacées d'expulsion sans relogement, hébergées temporairement, occupant un logement insalubre, ou un logement indécent ou suroccupé avec une personne handicapée, ou bien étant en attente d'un logement social depuis un délai anormalement long.</i></p>

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>MAILLARD Jacqueline. Vulnérabilité et guérison : quelles articulations ? <i>Cancer(s) et psy(s)</i>, 2014/1, n° 1, p. 101-111 (Article en ligne sur Cairn)</p>	<p>Cet article traite des besoins des personnes atteintes d'un cancer et des différentes représentations sociales des patients et des professionnels. En position de praticien chercheur, l'auteur souhaite interroger le maillon souvent manquant d'une clinique du quotidien amenant à des réponses parfois bien inadaptées au « besoin de parler » des personnes concernées par le cancer.</p>
 <p>Observatoire des inégalités De quoi les pauvres ont-ils besoin ? 12 septembre 2018</p>	<p>L'article fournit le point de vue de Louis Maurin, directeur de l'Observatoire des inégalités sur les mesures nécessaires pour réduire la pauvreté en France. L'auteur dénonce les représentations sociales sur les pauvres et les politiques actuelles qui ne permettent pas de diminuer le taux de pauvreté. Ils proposent quelques pistes pour améliorer la situation en France.</p>
 <p>AVANZO Sébastien, HAMZAOUI Mejed. Aide sociale : contractualisation et contrepartie. <i>Les politiques sociales</i>, 2017</p>	<p>Le phénomène de contractualisation des dispositifs d'aide sociale qui a fait son apparition dans plusieurs pays européens est désormais un élément central dans les divers dispositifs d'accompagnement. Son application se généralise à toutes les catégories d'individus qui y font appel. Ces éléments d'actualité font écho à ce numéro qui se propose d'étudier comment la contractualisation mais aussi la logique de contrepartie qui en découle, s'appliquent.</p>
 <p>Ministère des Solidarités et de la Santé. Quels sont les droits et les devoirs des bénéficiaires du RSA ? 4 janvier 2016</p>	<p>Cet article rappelle les droits et les devoirs des bénéficiaires du RSA. Il illustre la notion de contractualisation des dispositifs d'accompagnement des publics en difficulté.</p>
 <p>DUBASQUE Didier. Agir avec la personne : 6 bonnes raisons de lui demander son avis et de rechercher son « consentement éclairé ». <i>Ecrire pour et sur le travail social</i>. 1 octobre 2018</p>	<p>Assistant de service social, Didier DUBASQUE est par ailleurs secrétaire national de l'Association nationale des assistant(e)s de service social (Anas). Dans cet article, il propose une réflexion sur le recueil du consentement éclairé. Principalement inscrit dans le domaine médical, il devrait prendre une place significative dans le champ du travail social.</p>

3.3 DYNAMIQUE DE L'INSTITUTION

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 Cour des Comptes Relations aux usagers et modernisation de l'État : vers une généralisation des services publics numériques . Janvier 2016, 129 p.	<p>Ce rapport de la Cour des Comptes fournit des pistes pour que l'État puisse faire du développement des services publics numériques un véritable levier de modernisation. Il dresse un état des lieux sur les améliorations qui doivent également être apportées à l'offre déployée.</p>
 POINGT Guillaume. Pôle Emploi un mal aimé qui suscite de vifs débats . 1Le figaro.fr économie. 9 mars 2018	<p>L'article offre une synthèse de quelques avis recueillis sur Pôle emploi. L'organisation doit faire face aux critiques de certains demandeurs d'emploi. De leur côté, les conseillers déplorent le manque de moyens et s'insurgent contre le « Pôle emploi bashing ».</p>
 Le guide social. La relation d'aide aux oubliettes . Avril 2017	<p>L'article explique la place de l'écoute dans l'intervention sociale. Il fournit les éléments caractéristiques de la relation d'aide : l'attention et la patience du professionnel mais également les émotions. L'auteur met également en lumière certaines limites chez les professionnels.</p>
 Réseau des GRETA Région académique Normandie. La relation d'aide . YouTube. 20 sept. 2017	<p>La formatrice en sanitaire et social présente dans cette vidéo un module sur la bientraitance : la relation d'aide. La vidéo permet de connaître les principes fondamentaux de la relation d'aide.</p>
 Institut Paul DELOUVRIER. Les services publics vus par les Français et les usagers . Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier. Décembre 2018, 93 p.	<p>Acteur engagé sur les questions de modernisation de l'Etat et de gouvernance publique en général, l'Institut Paul Delouvrier a lancé en 2004 un baromètre visant à étudier l'opinion des Français et la satisfaction des usagers au sujet des services publics. Réalisée annuellement, cette enquête contribue à : la nécessaire participation des citoyens au processus de réforme ; l'expression de leurs attentes et priorités ; l'évaluation comparative des principales missions des services publics ; l'identification de pistes d'action pour les services publics.</p>
 SGMAP. 100% Contacts efficaces - Recueil de bonnes pratiques . Février 2015, 174 p.	<p>Ce recueil regroupe un ensemble de bonnes pratiques innovantes, identifiées et co-construites avec les ministères et les organismes sociaux dans le cadre de l'initiative 1 « 100% Contacts efficaces ». Il s'agit d'une démarche de réflexion, de partage et d'innovation destinée à renforcer l'efficacité de chaque interaction avec les usagers, afin d'obtenir des contacts qui génèrent de la confiance et diminuent la répétition, par le canal le plus adapté pour l'utilisateur et le moins coûteux pour l'administration.</p>
 SURBLED Malika. Quand le patient devient acteur du système de santé . ActuSoins, 4 décembre 2018	<p>L'article traite de la contribution des patients experts dans le système de santé, des pratiques innovantes qui présentent plusieurs enjeux. Il montre comment se développe la participation du patient dans la construction de son parcours et dans celui des autres patients.</p>

 LABAZEE Georges. <u>Mission relative à la tarification et aux perspectives d'évolution des services d'aide et d'accompagnement à domicile.</u> Ministère des Solidarités et de la Santé, mars 2017, 79 p.	<p>Ce rapport pose un premier bilan de la loi ASV, notamment dans le champ spécifique des services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD). M. Georges Labazée, sénateur et co-rapporteur de la loi ASV, a été chargé de cette mission destinée à évaluer les effets de la loi. L'enjeu consiste en la recherche d'une meilleure qualité des prestations délivrées et de continuité du service.</p>
 CAPELIER Flore. <u>L'accompagnement vers l'autonomie des « jeunes majeurs ».</u> Observatoire de l'enfance en danger, janvier 2015, 164 p.	<p>Ce rapport consacré à l'accompagnement vers l'autonomie des jeunes majeurs, réalisé à la demande du ministère en charge de la Famille, se situe dans la continuité des travaux menés par l'Observatoire national de l'enfance en danger (ONED). Il dresse un état des lieux sur le cadre juridique, les politiques et les pratiques menées en France autour de l'accompagnement à l'autonomie des jeunes majeurs. Il est ensuite question d'améliorer les connaissances disponibles sur ce sujet par l'observation des actions mises en œuvre, en lien avec les préconisations issues de la recherche internationale.</p>
 BERARDIER Mélanie, MOENECLAËY. <u>Soutenir la parentalité : les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents.</u> L'e-ssentiel, CNAF, 2018, n°177, 4 p.	<p>La publication présente les REAAP (réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents) et les principales données quantitatives sur ce dispositif.</p>