

---

# BIBLIOGRAPHIE

---

1

## Conseil Local du Travail Social

Mardi 11 janvier 2022

*A l'occasion de la création du Conseil Local de Travail Social, le service Etudes Juridiques & Ressources Documentaires du Département de l'Ardèche vous propose en partenariat avec le groupe de travail dédié, une bibliographie thématique sur le sujet pour prolonger la réflexion.*

*Toutes les ressources ne sont pas disponibles au centre de ressources documentaires. Cependant les références disponibles sont empruntables*

**Travail social : aspects historiques ; pratiques dans le travail social ; Participation des personnes accompagnées à leur parcours**

## TRAVAIL SOCIAL : ASPECTS HISTORIQUES

📖 LEVRAY, Nathalie, « **travail social : mode d'emploi pour renforcer les intervention des collectivités** », [lagazettedescommunes.com](http://lagazettedescommunes.com), 29/01/2020,  
« Les élus et les cadres de l'action territoriale trouveront dans cet ouvrage co-écrit par Cyprien Avenel et Cristelle Martin des clés pour décider et mener des interventions collectives au service du développement social »

👁️ Disponible en ligne via l'abonnement au Pack info Gazette du SEJRD

🌐 Cyprien AVENEL et Cristelle MARTIN (coord.), « **travail social : mode d'emploi pour renforcer les intervention des collectivités** », Haut Conseil du travail social, 06/2019,

👁️ Disponible au SEJRD

[https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide\\_hcts\\_ictsetds\\_version\\_finale\\_2019.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_hcts_ictsetds_version_finale_2019.pdf)

📖 Brigitte BOURGUIGNON, **Rapport de préfiguration du Conseil interministériel du travail social**, avril 2016, [en ligne]

[https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapport\\_cits-2.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_cits-2.pdf)

📖 D. PATUREL, **Recherche en travail social : les approches participatives**, Champ social éditions, 2014,

📖 **Le travail social aujourd'hui et demain**, Presse de l'EHESP, 2009

📖 Brigitte BOURGUIGNON, **Reconnaître et valoriser le travail social : mission de concertation relative aux Etats généraux du travail social**, juillet 2015, [en ligne]

[https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapport\\_brigitte\\_bourguignon-3.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_brigitte_bourguignon-3.pdf)

**DEVELOPPEMENT SOCIAL**

📖 Nathalie LEVRAY, « **Le rôle des élus et des cadres territoriaux dans le développement social est central** », lagazettedescommunes.com, 28/02/2020, 317 p.

*Dans un entretien à la Gazette, Cyprien Avenel, sociologue à la mission d'analyse stratégique et prospective de la direction générale de la cohésion sociale (DGCS), promeut la notion de développement social et appelle les élus locaux et les cadres de collectivités à s'en saisir "pour transformer l'action sociale". Entretien*

<https://www.lagazettedescommunes.com/664975/le-role-des-elus-et-des-cadres-territoriaux-dans-le-developpement-social-est-central/?abo=1>

📖 Haut Conseil du travail Social et Cyprien AVENEL et Cristelle MARTIN (coord.), **Guide d'appui aux interventions collectives du travail social en faveur du développement social**, 06/2019, 2013, 317 p.

[https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide\\_hcts\\_ictsetds\\_version\\_finale\\_2019.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_hcts_ictsetds_version_finale_2019.pdf)

📖 Jean Marie GOURVIL et Michel KAISER (dir.), **Se former au développement social local**, Dunod, 2013, 163 p.

*L'ouvrage offre les apports théoriques et les outils pédagogiques permettant de se former au développement social local. Il a pour objectifs :*

- d'inscrire le développement social local dans l'histoire des politiques sociales comme une nouvelle approche globale de l'action sociale ;
- de déconstruire et reconstruire l'intervention sociale, pour qu'elle soit une aide au développement de la capacité d'agir des personnes dans leur environnement social ;
- de clarifier les méthodes d'intervention et le positionnement des acteurs ;
- de montrer l'importance de la connaissance du territoire de l'usager, de lui permettre de « l'habiter » ;
- de mobiliser l'héritage de chaque profession, en dépassant les replis identitaires ;
- de mutualiser les expériences pédagogiques en développement social local.

<https://www.dunod.com/sciences-humaines-et-sociales/se-former-au-developpement-social-local>

📖 Philippe MONDOLFO, **Travail social et développement**, Dunod, 2001, 224 p.

*Cet ouvrage prend place dans le débat général sur les mutations du travail social au moment où celui-ci, d'abord centré sur le développement de la personne, rencontre les problématiques du développement social et local. Il explore ce rapprochement en cours et la naissance d'un cadre de référence nouveau qui intéresse non seulement le milieu socio-éducatif attentif à faire évoluer le secteur, mais aussi, plus largement, tous les partenaires, élus, techniciens, administratifs et bénévoles engagés dans l'action publique locale. Une première partie analyse comment le thème du développement est devenu, depuis peu, une catégorie de l'action sociale en même temps qu'un enjeu. Prenant acte de cette évolution, la seconde partie explore la façon dont certains travailleurs sociaux réorganisent leur métier et leur place dans l'espace des interventions sociales. La dernière partie évoque les obstacles et les résistances à ce changement et propose des aménagements pour permettre aux travailleurs sociaux, sans renoncer à leurs missions traditionnelles, de devenir de véritables acteurs de développement.*

👁️ Ouvrage disponible au CD07, Service Etude Juridique et Ressources Documentaires

**PRATIQUES DANS LE TRAVAIL SOCIAL**

🌐 Haut Conseil du Travail social, « **Pratiques émergentes du travail social et du développement social** », Ministère des solidarités et de la santé , 06/2021, 162 p. Selon l'article D 142-1-1 du code de l'action sociale et des familles, le travail social s'appuie sur trois savoirs : les savoirs universitaires en sciences sociales et humaines, les savoirs pratiques et théoriques des professionnels du travail social et les savoirs issus de l'expérience des personnes bénéficiant d'un accompagnement social. Il regroupe un ensemble de pratiques professionnelles inscrit dans un champ pluridisciplinaire et interdisciplinaire. Ces pratiques professionnelles, leur diffusion et l'accompagnement de leurs évolutions pour proposer de meilleures réponses aux attentes de la population, sont au cœur du mandat du Haut Conseil du travail social. C'est pourquoi il est apparu important de confier au Haut Conseil un mandat spécifique sur l'identification de pratiques émergentes, leur évaluation et les conditions favorables à leur développement.

Il est précisé que les pratiques émergentes seront examinées au regard de la définition du travail social, en termes de changement social, d'émancipation, de protection, de participation, de développement du pouvoir d'agir, de co-construction. Deux questions transversales seront étudiées et illustrées par des exemples de pratiques émergentes à savoir : « Travailler ensemble » et « Rencontrer l'autre ».

[https://solidarites-](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/pratiques_emergentes_travail_social_et_developpement_social.pdf)

[sante.gouv.fr/IMG/pdf/pratiques\\_emergentes\\_travail\\_social\\_et\\_developpement\\_social.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/pratiques_emergentes_travail_social_et_developpement_social.pdf)

📖 Raymond CURIE, **travail social et nouvelle pratique interculturelle : pourquoi et comment prendre en compte l'altérité ?**, L'Harmattan, 05/2020, 272 p.

Comment les travailleurs sociaux rencontrent-ils l'altérité culturelle aujourd'hui ? Comment travaillent-ils dans la perspective d'un vivre ensemble dans les institutions, en tenant compte de la laïcité mais aussi des différences culturelles ? Quelles nouvelles pratiques professionnelles sont apparues ces dernières années ? L'articulation entre une approche universelle et des approches relativistes est-elle possible ? Comment travailler en tant que professionnel dans un contexte où les médias régulièrement font état d'informations relatant des propos et des actes racistes, des discriminations, des actes d'intolérance et de violence mais aussi des idées fondamentalistes religieuses ?

[https://www.editions-harmattan.fr/livre-](https://www.editions-harmattan.fr/livre-travail-social-et-nouvelles-pratiques-interculturelles-pourquoi-et-comment-prendre-en-compte-l-altérité-raymond-curie-9782343201856-65950.html)

[travail social et nouvelles pratiques interculturelles pourquoi et comment prendre en compte l'altérité raymond curie-9782343201856-65950.html](https://www.editions-harmattan.fr/livre-travail-social-et-nouvelles-pratiques-interculturelles-pourquoi-et-comment-prendre-en-compte-l-altérité-raymond-curie-9782343201856-65950.html)

📖 Christian LUCAS, **Histoire d'un éducateur**, Yellow concept, 11/2020, 207 p.

À l'origine de la création, en Bretagne, d'un lieu de vie, d'accueil et de soin « Les Enfants au Pays », destiné à des enfants et des adolescents touchés par l'autisme et la psychose, Christian Lucas témoigne de cette création innovante, se réclamant de la pédagogie et de la psychothérapie institutionnelles.

S'articulent pour l'accueil de ces enfants :

- Un hôpital de jour.
- Un placement familial spécialisé.
- Des artisans et des commerçants associés à cet accueil en journée.

C'est en fait tout un village qui s'est préparé et mobilisé pour devenir acteur à part entière de cette histoire et ainsi relier des enfants à un pays, et un pays à des enfants. Cette innovation n'aurait pas pu exister sans le soutien clinique de Françoise Dolto dont Christian LUCAS fut l'élève. À travers ce récit, cet éducateur décrit cette expérience à la fois singulière et ordinaire, tout en étant universelle.

Cet ouvrage témoigne de l'essence même du métier d'éducateur et de la clinique au quotidien.

*L'autre visée, c'est le désir de transmettre, à travers ce cheminement, une joie imprenable et le goût d'une telle démarche, car ces enfants dits différents nous amènent à nous déplacer, à nous ouvrir à d'autres endroits de nous-mêmes. C'est aussi l'histoire de vie d'un éducateur car ce métier permet une rencontre de corps à corps, de cœur à cœur et d'âme à âme, avec l'énigme et le mystère de l'autre. Enfin, ce livre est un hommage à l'éthique de ces nobles métiers d'éducateur, de médiateur et de formateur, souvent parlés mais si peu écrits.*

<https://www.yellowconcept.fr/histoire-d-un-educateur-au-dela-des-aventures-des-P246.html>

5

📖 **« Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire : recommander les bonnes pratiques »**, Haute Autorité de Santé, 23 juillet 2020, [en ligne]

« La HAS publie la recommandation « Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médicosocial ou sanitaire » à l'appui de son axe stratégique « Faire de l'engagement des usagers une priorité ».

*Les démarches d'engagement recouvrent différentes formes de collaboration entre des professionnels et des personnes soignées ou accompagnées, leurs proches, leurs associations, etc., pour améliorer la qualité des soins et des accompagnements : aide à la décision partagée, concertation citoyenne, évaluation de la satisfaction, soutien par les pairs, recherche collaborative, participation des patients à la formation des médecins ...*

*Ces documents s'adressent à toute personne qui souhaite développer ce type de démarche participative : personne soignée ou accompagnée, proche, association de patients ou d'usagers, professionnel, responsable d'établissement social, médico-social ou sanitaire, chercheur, responsable pédagogique, etc. La recommandation de la HAS propose à ces acteurs des repères pour mettre en œuvre de manière effective des pratiques d'engagement.*

*Elle est accompagnée d'un glossaire et d'un recueil d'expériences de près de 150 exemples sous forme de fiches descriptives. Les termes ci-dessous suivis d'un astérisque sont décrits dans le glossaire.*

*Cette recommandation a vocation à être complétée par des documents adaptés aux différents contextes et à évoluer au fil du temps pour prendre en compte les retours d'expériences et les innovations. »*

[https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3201812/fr/soutenir-et-encourager-l-engagement-des-usagers-dans-les-secteurs-social-medico-social-et-sanitaire](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3201812/fr/soutenir-et-encourager-l-engagement-des-usagers-dans-les-secteurs-social-medico-social-et-sanitaire)

📖 Alain BONNAMI, **Le pair-aidant : un nouvel acteur du travail social ?**, ESF éditeur, 02/2019, 181 p.

*Au sein de l'action sociale et médico-sociale, la reconnaissance de l'aide et du soutien apportés par des personnes concernées à d'autres personnes, en fonction de situations similaires rencontrées, s'est progressivement institutionnalisée depuis les années 1990. L'avènement du droit des usagers ainsi que les directives publiques en faveur du droit des patients, la promulgation de formes de coopération nouvelles entre publics et professionnels ont transformé le statut de ces personnes concernées : de l'usager bénéficiaire de services à celui de « rendant service ».*

*En France, la pair-aidance s'est d'abord développée dans le champ de la santé mentale et du handicap. Aujourd'hui, le secteur de l'accueil, hébergement et insertion (AHI) et de l'urgence est tout particulièrement concerné. En témoigne le Plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme (2018-2022) qui fixe le développement du travail pair comme l'une de ses priorités d'action.*

*De fait, un nouvel acteur s'affirme sur la scène du travail social : le pair-aidant. En complémentarité des professionnels, il apporte, par son expérience du vécu, un savoir empirique pour agir au plus près des besoins des personnes. Dans quelle mesure cette reconnaissance du savoir expérientiel des pairs change-t-elle la donne ? Quelle est la pertinence de cette nouvelle approche en appui des équipes, accompagnement et soutien auprès des publics ? Comment les pairs-aidants s'insèrent-ils dans les organisations de travail ? Quelle est leur participation « réelle » sur les terrains et, au-delà, dans les instances de gouvernance du secteur social et médico-social ? Quelles compétences spécifiques ?, etc.*


*Cet ouvrage apporte des clés de compréhension et d'analyse d'un phénomène encore peu connu mais qui ouvre à de nouveaux enjeux pour le travail social. Afin d'étayer son propos, l'auteur s'appuie sur des entretiens avec des pairs-aidants mais aussi avec des cadres ayant choisi de recruter ces personnes concernées et ayant revendiqué la nécessité de leur qualification. À ce titre, il rend compte de l'élaboration d'un programme de formation initié au sein d'une école de travail social*

<https://www.esf-editeur.fr/produit/le-pair-aidant/>

 Francis ALFÖLDI, **L'analyse des pratiques en travail social**, Dunod, 2017, 264 p.

*Il y a encore quinze ans, parler d'analyse des pratiques en travail social était rare. Aujourd'hui, bien des institutions se dotent de supervision ou d'analyse des pratiques. Ces outils modernes sont reconnus aujourd'hui pour leur contribution à la santé d'institutions qui, prenant en charge des publics très en difficulté, voient souvent les professionnels qui y travaillent affectés dans leur santé psychique, atteints dans leur compétence. Malgré les restrictions budgétaires qui voient bien des actions de formation ou de conseil s'amenuiser au fil des ans, l'analyse des pratiques reste parmi les priorités dans les choix budgétaires, et ce n'est pas sans raison.*

<https://www.dunod.com/sciences-humaines-et-sociales/analyse-pratiques-en-travail-social>

 Jean François BERNOUX, **Mettre en œuvre le développement social territorial : méthodologie, outils, pratiques**, Dunod, 2005, 201 p.

*Après l'ère de l'assistance, puis de l'insertion, le travail social rentre dans l'ère du développement social entendu comme une démarche qui prend en compte la dimension territoriale, globale et partenariale. Cet ouvrage recense, à partir de nombreuses situations commentées, les principales méthodologies : diagnostic partagé, évaluation, participation, négociation. 2e édition d'un excellent livre-outil, entièrement refondue et étayée de nombreuses situations commentées.*

<https://www.dunod.com/sciences-humaines-et-sociales/mettre-en-oeuvre-developpement-social-territorial-methodologie-outils>

## PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES A LEURS PARCOURS

📖 Bénédicte JACQUEY-VAZQUEZ, « *L'accompagnement social : quels enjeux ?* », *La revue française de service social*, N° 277, 2020-2 p. 60-70

👁️ Revue disponible au CD07, service Insertion

🌐 Haut Conseil en Travail Social, *Participation des personnes accompagnées aux instances de gouvernance et à la formation des travailleurs sociaux : rapport du groupe de travail adapté par le HCTS en séance plénière le 7 juillet 2017*, Ministère des solidarités et de la santé, 23/11/2018, 91 p., [en ligne]  
résumé

<https://fr.calameo.com/read/00541388492f9a16bfb8c?page=1>

👁️ Ouvrage disponible au CD07, Service Etude Juridique et Ressources Documentaires

📖 M. ELOI et P. MARTIN, « *La personne au centre de la prise en charge en EHPAD : entre règles pratiques et représentations* », *Revue française de service social*, 2017, n°1, p. 22-40,

🌐 Ministère des affaires sociales et de la santé, « *Kit de la participation citoyenne aux politiques de solidarité* », 2016

<https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/rapports-et-publications-du-hcts/guides-et-fiches/article/kit-participation-citoyenne-aux-politiques-de-solidarites>

📖 Ministère des affaires sociales et de la santé, « *Conférence nationale de santé : droit des usagers, relation partenariale et formation des professionnels de santé* », 10/2016

[https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapportducns\\_2015\\_v101215\\_liens\\_changes.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapportducns_2015_v101215_liens_changes.pdf)

📖 ERASME, *Travail social : freins et leviers à la participation et au développement du pouvoir d'agir des personnes*, 01/2016. 8 p., [en ligne]

[http://www.ressources-territoires.com/documents/erasme\\_pvrdaigir\\_20160112.pdf](http://www.ressources-territoires.com/documents/erasme_pvrdaigir_20160112.pdf)

📖 Commission vie associative de la CNAPE, *Participation des personnes accompagnées au sein des associations*, 03/2015. 28p., [en ligne]

[https://www.cnape.fr/documents/rapport-de-la-cnape\\_la-participation-des-personnes-accompagnees-au-sein-des-associations/](https://www.cnape.fr/documents/rapport-de-la-cnape_la-participation-des-personnes-accompagnees-au-sein-des-associations/)

📖 Michel JAEGER, *Etat généraux du travail social : groupe de travail : place des usagers*, 18/02/2015. 63 p., [en ligne]

Ce document fait partie des cinq rapports qui ont été rédigés dans le cadre de la démarche d'Etats généraux du travail social lancée en 2013 au terme des groupes de travail nationaux suivants : place des usagers - métiers et complémentarités - coordination interinstitutionnelle entre acteurs - formation initiale et formation continue -

développement social et travail social collectif. Il propose une synthèse et une mise en perspective des remontées issues des Assises régionales et exprime la ou les positions du groupe de travail.

<https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/154000134.pdf>

📖 Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, **Refonder le rapport aux personnes : « merci de ne plus nous appeler usager » : rapport du CSTS**, 02/2015. 28p., [en ligne]

Le texte avance qu'il est nécessaire de redéfinir d'abord les rapports aux personnes : "La notion de refondation est reprise en référence au Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale".

- Le rapport dresse dans une première partie un état des lieux des discours et des intentions, ainsi que des terminologies utilisées dans différents contextes pour qualifier les personnes. Il relève à ce titre que le terme « usager » est à la fois le plus utilisé dans tous les secteurs et le plus contesté, notamment par les intéressés, en raison de ce qu'il évoque (usagé, assujéti, incapable...).

- Il étudie, dans une deuxième partie, les difficultés de l'accès aux droits, de prise en compte du point de vue des personnes concernées, et la question du non-recours aux prestations et services.

- Il questionne dans la troisième partie la capacité et les moyens des professionnels à envisager autrement la place des personnes au sein de la sphère sociale et professionnelle. Il propose une forme d'intervention appelée « travail social en résonance » qui donne ampleur, force et vigueur aux initiatives des « usagers ».

- Dans une quatrième partie, le rapport met en exergue différentes expériences qui démontrent la contribution des personnes accompagnées aux politiques sociales et à leur gouvernance. Mais il souligne que ce sont encore trop souvent les citoyens les plus insérés, instruits, engagés qui s'investissent dans la démocratie participative.

- Enfin, une cinquième partie rappelle que pour faire exister vraiment la participation, il faut que la démarche conjointe d'évaluation suppose une inscription dans un espace d'expression et de coopération qui doit être sécurisé des deux côtés.

Le rapport avance en conclusion douze préconisations dont :

- Donner la priorité à l'accès aux droits et à l'application des textes existants ;

- Proscrire du vocabulaire officiel le mot « usager » quand il n'est pas référé explicitement à un objet, un dispositif ou une politique ;

- Développer l'accompagnement de la démarche participative de toutes les personnes aidées ou accompagnées au-delà du périmètre de la lutte contre la pauvreté ;

- Identifier des lignes budgétaires pour faciliter la participation.

<https://www.cnle.gouv.fr/rapport-du-csts-refonder-le.html>

📖 C. JOUFFRAY, **Développement du pouvoir d'agir : une nouvelle approche de l'intervention sociale**, Presses de l'EHESP, 2014, 240 p.,

👁 [Ouvrage disponible au CD07, Service Etude Juridique et Ressources Documentaires](#)

📖 Haut Autorité de Santé, **Etude relative à la participation des usagers au fonctionnement des ESSMS**, 09/2014, ., [en ligne]

Menée auprès de 33 structures cette étude qualitative a eu pour objectifs de :

- Dresser un état des lieux sur la mise en place des modalités de participation au fonctionnement des ESSMS ;
- D'identifier les points positifs et les axes d'amélioration des différentes formes de participation mises en place.

L'enquête détaille les pratiques professionnelles développées au sein des structures pour permettre la participation. Elle analyse le regard des professionnels et des usagers, qu'ils soient impliqués directement ou non dans les dispositifs de participation collectifs mis en œuvre.

Elle a permis la confrontation des points de vue des différents acteurs au sein des établissements médico-sociaux sur la question de la participation des usagers, autour des questions suivantes :

- Quelles sont les pratiques mises en place pour favoriser la participation des usagers ?
- Comment fonctionnent les CVS ?
- Dans les établissements n'ayant pas l'obligation légale de mettre en place un CVS, quelles sont les instances de participation créées ?
- Quels sont les facteurs de réussite, mais aussi les freins à une plus grande participation des usagers ?
- Comment une même loi et un même décret d'application sont-ils mis en place dans des structures aussi diverses et accueillant des publics différents ?
- Comment tous les acteurs, que ce soient les personnels de direction, les professionnels, les usagers, les familles, vivent-ils la participation au quotidien ?

[https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_2838280/en/etude-relative-a-la-participation-des-usagers-au-fonctionnement-des-essms](https://www.has-sante.fr/jcms/c_2838280/en/etude-relative-a-la-participation-des-usagers-au-fonctionnement-des-essms)

☐ Centre national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, **Recommandation pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques**, 17 octobre 2011. 69 p., [en ligne]

[https://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport\\_edite\\_version\\_numerique.pdf](https://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_edite_version_numerique.pdf)

📖 **Comprendre la participation des usagers dans les organisations sociales et médico-sociales**, 4<sup>e</sup> éd., Dunod 2011

📄 « **Quelles place pour les usagers dans la gouvernance associatives** », Revue de droit sanitaire et social, mars-avril 2008, n°2 p. 222-234,

📄 « **L'utilisateur au centre du travail social** » Empan, 2006, n° 64, p. 36-45,

📖 C. HUMBERT, **Les usagers de l'action sociale : sujets, clients ou bénéficiaires**, L'Harmattan, 2001, 286 p.

C'est sur la notion d'usager de l'action sociale, qui semble être devenue aujourd'hui une évidence dans ce secteur, que nous avons choisi de porter notre réflexion. Comment peut-on comprendre l'utilisation de ce terme ? Comment le sujet, l'acteur, le bénéficiaire, le consommateur, le client " co-habitent-ils " avec l'usager ? Quelles transformations les institutions doivent-elles opérer pour prendre en compte l'usager ?

<https://www.editions-harmattan.fr/livre-les-usagers-de-l-action-sociale-sujets-clients-ou-beneficiaires-chantal-humbert-9782738497611-9345.html>



Une question, un renseignement pour consulter les documents, contactez le SEJRD  
[seird@ardche.fr](mailto:seird@ardche.fr) ou 04 75 66 77 83

*MAJ du document : 06/01/2022 par le Service Etudes Juridiques & ressources Documentaires*