

## RSV201 - Relations de service

### Présentation

#### Prérequis

Niveau bac plus 3 ou équivalent - Bonne formation générale de base en sociologie et économie recommandée.

#### Objectifs pédagogiques

Ce cours de relations de service a quatre objectifs

L'analyse du phénomène de "tertiarisation" des économies contemporaines, moins connu que la "mondialisation", mais tout aussi important.

L'étude des formes et des conséquences de la croissance des activités et de la montée des relations de services.

L'approfondissement des spécificités du travail dans les services

La compréhension de la "crise", c'est-à-dire des changements dans les économies contemporaines et des rapports entre économie et société, afin d'en tirer des conclusions en matière de d'emploi et de travail.

#### Compétences

- Maîtriser une grille d'analyse permettant d'aborder les situations de services auxquelles les étudiants sont confrontés
- Expérimenter dans une étude de cas cet outil et s'être approprié son maniement
- Appréhender concrètement les différentes manières de concevoir les relations entre prestataires et usagers dans les services

### Programme

#### Contenu

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.

Mis à jour le 13-02-2025



**Code : RSV201**

Unité d'enseignement de type cours

4 crédits

Volume horaire de référence (+/- 10%) : **40 heures**

**Responsabilité nationale :**

EPN12 - Santé solidarité / Anne-Emmanuelle SALMON

**Contact national :**

EPN12 Master 1 ESS et RTS

2 rue Conté

75003 Paris

0158808971

Joaninha CATARINO-RIAUTET

et Tanguy CLECH

[master.ess@lecnam.net](mailto:master.ess@lecnam.net)

## Modalités de validation

- Contrôle continu

## Bibliographie

---

| Titre   | Auteur(s)    |
|---|--------------|
| Sociologie des services, Toulouse, Erès (édition poche) | J.L. Laville |