# Sociologie des relations entre professionnels et usagers

ECTS
3 crédits

Volume horaire
24h

## Présentation

### DESCRIPTION

En mobilisant les savoirs issus de la sociologie, ce cours permettra d'envisager la manière dont la relation tissée entre professionnels et usagers dépend du cadre institutionnel dans lequel elle s'établit, mais aussi des caractéristiques des publics.
On se demandera quelles sont les ressources qu'une institution met (ou pas) à la disposition d'un professionnel pour mener à bien le « service » qu'il doit réaliser. Différents lieux d'exercice seront envisagés (prisons, école, hôpital, services publics, entreprises de commerce…)
Ce cours permettra d'envisager ce que les usagers font à la relation de service et la manière dont les professionnels parviennent à garder la maîtrise de cette relation. L'engagement des usagers dans la co-production du service qui leur est rendu retiendra également notre attention.
On interrogera les notions de « travail émotionnel » et celle de care, tout en observant comment la relation de service est travaillée par la différence hommes/femmes. Les conflits qu'elle suscite ou évite seront également explorés : asymétrie de la relation en faveur des professionnels ou des usagers, violence symbolique, « conflits de perspective », différentiel de savoir, etc.

### HEURES D'ENSEIGNEMENT

| | | |
|---|---|---|
| Sociologie des relations entre professionnels et usagers | Cours Magistral | 24h |

### CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

Un compte-rendu d'observation et l'analyse d'une relation de service
Un devoir sur table portant sur la lecture critique d'un article de presse à partir des éléments du cours. Moyenne des deux notes.

### INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Bibliographie :
Cartier m., « Perspectives sociologiques sur le travail dans les services : les apports de Hughes, Becker et Gold », Le Mouvement social, n°211, 2005, pp. 37-49.
Dubois v., La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère, Paris, Économica, 2003.
Goffman e., Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux, Paris, Minuit, 1968 [1961].

**Pour en savoir plus, rendez-vous sur > u-paris.fr/choisir-sa-formation**



Informations non contractuelles. Les formations sont proposées sous réserve d'accréditation ministérielle délivrée tous les 5 ans.
Dernière mise à jour le 15 décembre 2025

Hughes E. C. ,« Métiers modestes et professions prétentieuses : l'étude comparative des métiers », in : Le regard sociologique, 1996 [1970].



Informations non contractuelles. Les formations sont proposées sous réserve d'accréditation ministérielle délivrée tous les 5 ans.
Dernière mise à jour le 15 décembre 2025