

CHAPITRE I. EVOLUTION DE LA PLACE DE L'USAGER.....	4
SECTION I. DE L'USAGER CITOYEN A L'USAGER CLIENT	4
SECTION II. ENTRE USAGERS – CITOYENS ET USAGERS-CONSOMMATEURS.....	5
SECTION III. LES APPORTS DE LA LOI 2002.2 DU 2 JANVIER 2002.	6
A. RAPPEL	6
B. LES 7 DROITS FONDAMENTAUX.	6
C. LES 7 DISPOSITIFS NOUVEAUX FAVORISANT CES DROITS :.....	7
D. LA RENOVATION DES ETABLISSEMENTS	7
CHAPITRE II. LA NOTION DE DEMANDE	8
SECTION I. ETABLIR LA RELATION AVEC L'USAGER.....	8
A. LA PREMIERE RENCONTRE.....	8
B. DEMANDE EXPLICITE ET DEMANDE IMPLICITE.....	9
1. TROUVER LA BONNE ATTITUDE	10
2. LA NON DEMANDE.....	10
3. LA DEMANDE INDUITE.....	11
SECTION II. LA RELATION D'AIDE	12
A. DEFINITIONS.....	12
B. LES CONDITIONS D'UNE RELATION D'AIDE EFFICIENTE.....	13
SECTION III. L'ACCUEIL	13
A. LES 10 POINTS DE L'ACCUEIL A RETENIR.....	15
B. L'ACCUEIL TELEPHONIQUE	16
1. RECEVOIR UN APPEL.....	16
2. EMETTRE UN APPEL.....	16
CHAPITRE III. LE PROCESSUS D'EMERGENCE DE LA DEMANDE.....	18
SECTION I. L'OBSERVATION.....	18
A. REALITE ET PERCEPTION	18
B. L'INTERACTION.....	18
C. OBSERVER : UN OUTIL INDISPENSABLE.	19
D. L'OBSERVATION DU DEHORS ET DIRECTE (OU PARTICIPATIVE)	20
SECTION II. LA COMMUNICATION NON VERBALE.....	20
A. LE SILENCE	20
B. LES DISTANCES.....	21
SECTION III. LES ATTITUDES DE PORTER.....	22
CHAPITRE IV. DE LA DEMANDE AU « CONTRAT »	29

SECTION I. EXPLORER LA DEMANDE IMPLICITE	29
A. DE LA DEMANDE AU « CONTRAT »	29
B. LA REFORMULATION COMME TECHNIQUE D'ENTRETIEN	29
1. THEORIE GENERALE	30
2. LA REFORMULATION SELON C. ROGERS	30
SECTION II LA SATISFACTION DES BESOINS.....	31
A. LA BASE DE LA PYRAMIDE	32
B. LE SECOND ETAGE	32
C. LE TROISIEME ETAGE	33
D. LE QUATRIEME ETAGE.....	34
E. LE SOMMET DE LA PYRAMIDE	34
SECTION III. SAVOIR UTILISER LA PYRAMIDE DE MASLOW POUR GERER LES CONFLITS	34
A. DECODER LES BESOINS CHEZ L'USAGER.....	34
B. VISION DYNAMIQUE DONNEE PAR UNE BOUCLE RECURSIVE	35
CHAPITRE IV. LE CONTRAT EN TRAVAIL SOCIAL	37
SECTION I. LA RELATION CONTRACTUELLE.....	37
B. COMMENT ETABLIR UN CONTRAT AVEC UN USAGER ?	38
1. LE DIAGNOSTIC SOCIAL (OU BILAN PSYCHO-SOCIAL).....	38
2. LE PROJET D'INTERVENTION	39
SECTION II. L'INTERVENTION DANS LE PROCESSUS DE TRAVAIL	41
A. CLASSIFICATION DES INTERVENTIONS.....	41
B. CLARIFIER - SOUTENIR	42
SECTION III. L'ACCOMPAGNEMENT DE LA DEMANDE.....	43
A. L'OBJECTIF GENERAL ET OBJECTIFS INTERMEDIAIRES ET OPERATIONNELS	43
B. LES MOYENS	44
SECTION IV. JE RETIENS	45
SECTION V. EXERCICE D'APPLICATION	48
CHAPITRE V. LA REPONSE APPROPRIEE	49
SECTION I. LA FORMALISATION DU CONTRAT	49
SECTION II. L'EVALUATION EN TRAVAIL SOCIAL	50
SECTION III. LA FIN DE L'INTERVENTION	51
A. L'INITIATIVE DE L'USAGER.....	51
B. LA FIN DE L'INTERVENTION A DUREE PREETABLIE.....	51

C. LA FIN DE L'INTERVENTION NON PLANIFIEE	52
D. LA PASSATION	52
SECTION IV. DYNAMIQUES INSTITUTIONNELLES.....	52
SECTION V : LE DIAGNOSTIC DE TERRITOIRE	53