



SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
1 PARTIE I	2
INTERVENTION SUR LE QUOTIDIEN ET SON ÉVOLUTION	2
CHAPITRE 1 APPROCHE CONCEPTUELLE	3
HISTORIQUE	3
L'ESSOR DE L'ENSEIGNEMENT MÉNAGER AU XXE SIÈCLE	6
DE L'ENSEIGNEMENT MÉNAGER AU TRAVAIL SOCIAL	8
L'ÉMERGENCE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE	10
MISE EN APPLICATION	15
CORRECTION	20
CHAPITRE 2 LES DROITS DES USAGERS	23
DÉFINITIONS	23
LES DROITS FONDAMENTAUX DES USAGERS	25
L'EXERCICE DES DROITS ET DES LIBERTÉS	27
LES OUTILS POUR EXERCER SES DROITS	36
MISE EN APPLICATION	39
CORRECTION	41
CHAPITRE 3 NOTIONS D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE	43
L'ÉTHIQUE	43
LA DÉONTOLOGIE	47
LES PRINCIPES D'ACTION	49
MISE EN APPLICATION	58
CORRECTION	61
CHAPITRE 4 INTERVENTION INDIVIDUELLE, INTERVENTION COLLECTIVE	64
L'INTERVENTION SOCIALE INDIVIDUELLE	65
L'INTERVENTION SOCIALE COLLECTIVE	77

MISE EN APPLICATION	82
CORRECTION	83
2 PARTIE II	85
ACCUEIL DU PUBLIC ET GESTION DES CONFLITS	85
CHAPITRE 1 L'ACCUEIL PHYSIQUE	85
LES DIFFÉRENTES PHASES D'ACCUEIL	90
LES ATTITUDES D'ACCUEIL	93
MISE EN APPLICATION	98
CORRECTION	99
CHAPITRE 2 L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE	100
MISE EN APPLICATION	104
CORRECTION	106
CHAPITRE 3 LES ACCUEILS SPÉCIFIQUES	108
CHAPITRE 4 LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET SES ENJEUX	112
MISE EN APPLICATION	118
CORRECTION	122
CHAPITRE 5 LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLITS	124
MISE EN APPLICATION	128
CORRECTION	129
CHAPITRE 6 LA GESTION DES CONFLITS	130
ÉVITER LE CONFLIT	131
DÉSAMORCER LE CONFLIT	131
AFFRONTER LE CONFLIT	137
MISE EN APPLICATION	138
CORRECTION	139

CHAPITRE 7 LES TECHNIQUES DE RÉOLUTION DES CONFLITS	140
LA NÉGOCIATION	141
LA MÉDIATION	145
LE DÉFENSEUR DES DROITS	148
MISE EN APPLICATION	152
CORRECTION	154
BIBLIOGRAPHIE	157