



SOMMAIRE

INTRODUCTION	7
1 INTERVENTION SUR LE QUOTIDIEN ET SON ÉVOLUTION	9
CHAPITRE 1 APPROCHE CONCEPTUELLE	11
HISTORIQUE	11
L'ESSOR DE L'ENSEIGNEMENT MÉNAGER AU XXE SIÈCLE	14
DE L'ENSEIGNEMENT MÉNAGER AU TRAVAIL SOCIAL	16
L'ÉMERGENCE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE	18
CHAPITRE 2 LES DROITS USAGERS	31
DÉFINITIONS	31
LES DROITS FONDAMENTAUX DES USAGERS	33
L'EXERCICE DES DROITS ET DES LIBERTÉS	34
LES OUTILS POUR EXERCER SES DROITS	43
CHAPITRE 3 INOTIONS D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE	51
L'ÉTHIQUE	52
LA DÉONTOLOGIE	55
LES PRINCIPES D'ACTION	56
CHAPITRE 4 INTERVENTION INDIVIDUELLE, INTERVENTION COLLECTIVE	71
L'INTERVENTION SOCIALE INDIVIDUELLE	72
L'INTERVENTION SOCIALE COLLECTIVE	82
2 ACCUEIL DU PUBLIC ET GESTION DES CONFLITS	91
CHAPITRE 1 L'ACCUEIL PHYSIQUE	93
LES DIFFÉRENTES PHASES D'ACCUEIL	97
LES ATTITUDES D'ACCUEIL	100
CHAPITRE 2 L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE	107
CHAPITRE 3 LES ACCUEILS SPÉCIFIQUES	115
CHAPITRE 4 LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET SES ENJEUX	119

CHAPITRE 5 LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLITS	133
CHAPITRE 6 LA GESTION DES CONFLITS	139
ÉVITER LE CONFLIT	140
DÉSAMORCER LE CONFLIT	140
AFFRONTER LE CONFLIT	145
CHAPITRE 7 LES TECHNIQUES DE RÉOLUTION DES CONFLITS	149
LA NÉGOCIATION	151
LA MÉDIATION	155
LE DÉFENSEUR DES DROITS	158
BIBLIOGRAPHIE	168