

# Table des matières

Avant-propos de la troisième édition.....	3
Préambule.....	7
Introduction.....	11
<b>Chapitre 1. Structures, usagers et professionnels.....</b>	<b>17</b>
1. Les structures – les MAS et les FAM.....	17
1.1. <i>Des structures nombreuses et diversifiées.....</i>	17
1.2. <i>La répartition des personnels.....</i>	19
1.3. <i>Le cadre réglementaire.....</i>	20
1.4. <i>Du sanitaire au médico-social.....</i>	26
1.5. <i>L'architecture face à l'usure, Stéphane Courteix.....</i>	38
2. Les usagers.....	63
2.1. <i>Des histoires de vie faites et racontées par d'autres.....</i>	63
2.2. <i>La liberté d'aller et venir du résident             et les contraintes institutionnelles.....</i>	68
2.3. <i>Le consentement du résident.....</i>	82
2.4. <i>Les relations avec les familles.....</i>	85
2.5. <i>Les mandataires de justice titulaires de droits,             partenaires de l'établissement.....</i>	87
2.6. <i>Du conseil d'établissement au conseil de la vie sociale.....</i>	91
<b>Chapitre 2. Les phénomènes d'usure.....</b>	<b>95</b>
1. Surmonter la peur.....	95
2. Des résidents qui usent les soignants.....	99
2.1. <i>Les violences.....</i>	99
2.2. <i>L'alimentation.....</i>	106
2.3. <i>L'hygiène corporelle.....</i>	109
2.4. <i>Les consultations médicales et les hospitalisations.....</i>	112
3. Les AMP : une profession qui accompagne les résidents dans leur vie quotidienne, <i>Patricia Gallien.....</i>	117

3.1. <i>Un métier de la relation d'aide né d'une rencontre entre F. Tosquelles et les «auxiliaires maternelles»</i> .....	117
3.2. <i>Une lente évolution professionnelle</i> .....	118
3.3. <i>L'AMP: un professionnel au cœur de la relation d'aide ou quand l'aide détrône la relation</i> .....	120
3.4. <i>Une prédominance du soin au détriment d'une approche globale de la personne</i> .....	122
3.5. <i>Revaloriser la vie quotidienne et le rôle des AMP pour «prendre en soin» des personnes accompagnées</i> .....	126
4. <i>Les manifestations de l'usure, Daniel Brandého</i> .....	128
4.1. <i>Les origines de l'usure</i> .....	128
4.2. <i>Le burn-out</i> .....	131
4.3. <i>L'absentéisme</i> .....	138
5. <i>Déchiffrer les risques psychosociaux, Christelle Gaytté</i> .....	140
5.1. <i>La naissance des risques psychosociaux</i> .....	141
5.2. <i>L'historique des risques psychosociaux</i> .....	144
5.3. <i>La définition des risques psychosociaux</i> .....	147
5.4. <i>Des risques psychosociaux vers la qualité de vie au travail</i> ...	153
5.5. <i>Mesurer le travail pour l'améliorer</i> .....	159
5.6. <i>Quels plans d'actions pour les professionnels de santé?</i> .....	172
5.7. <i>Des exemples concrets</i> .....	178
Chapitre 3. <i>Les remèdes à l'usure</i> .....	185
1. <i>La mobilité dans la vie institutionnelle</i> .....	186
2. <i>Réintroduire la parole</i> .....	187
3. <i>La communication et ses médiateurs</i> .....	190
3.1. <i>Le langage</i> .....	191
3.2. <i>L'odorat</i> .....	193
3.3. <i>Le regard</i> .....	195
3.4. <i>Les gestes</i> .....	196
4. <i>L'éthique : base de reconnaissance de la personne</i> .....	197
5. <i>Les activités</i> .....	201
6. <i>Les ateliers</i> .....	203
7. <i>Les ateliers d'expression picturale, Gérald Quitaud</i> .....	205
7.1. <i>Pour une pratique institutionnelle créative et critique</i> .....	206
7.2. <i>Prescription des ateliers d'expression à visée thérapeutique</i> ..	208
7.3. <i>Les objectifs des ateliers d'expression à visée thérapeutique</i> ...	209
7.4. <i>Un lieu de jeu et d'expérimentation active</i> .....	212
7.5. <i>Un lieu d'expression/énonciation</i> .....	212
7.6. <i>Un lieu de symbolisation et de transformation</i> .....	214
7.7. <i>Un lieu clinique-analytique</i> .....	215

7.8. <i>Un lieu de communication</i> .....	216
7.9. <i>Un lieu de restauration et de réhabilitation narcissiques</i> .....	217
8. Les groupes de communication, <i>Luis Vasquez</i> .....	217
9. La formation.....	226
9.1. <i>Pour une formation adaptée</i> .....	226
9.2. <i>La formation des cadres et chefs de service</i> .....	229
9.3. <i>La formation des directeurs</i> .....	231
9.4. <i>La nécessité pour les professionnels de formations adaptées</i> .....	232
<b>Chapitre 4. Quel management pour remédier aux phénomènes d'usure?</b> .....	235
1. La gestion des ressources humaines.....	235
2. Rassembler autour du projet d'établissement.....	245
3. Le projet personnalisé: un levier d'accompagnement vers la qualité de vie des personnes accueillies en MAS et en FAM, <i>Patricia Gallien</i> .....	247
3.1. <i>Le projet de vie de l'usager au centre des pratiques institutionnelles d'accompagnement</i> .....	247
3.2. <i>Du besoin repéré aux attentes exprimées: un processus de co-construction dynamique à inventer</i> .....	249
3.3. <i>Des compétences multiples à mobiliser</i> .....	252
4. Le rôle déterminant de l'encadrement, <i>Daniel Brandého</i> .....	254
5. La motivation, une question fondamentale.....	256
5.1. <i>Quelques grands principes et outils d'orientation</i> .....	256
5.2. <i>Être acteur de sa vie professionnelle, c'est lutter contre le burn-out</i> .....	257
6. L'organigramme, les fonctions, <i>Patricia Gallien, Daniel Brandého</i> .....	260
6.1. <i>L'organigramme</i> .....	260
6.2. <i>La définition des fonctions</i> .....	261
6.3. <i>La définition du rôle de chacun des acteurs dans les fonctions</i> .....	266
7. Le rôle déterminant de la fonction de direction.....	267
8. La position des chefs de service.....	269
9. Les acteurs de la fonction soin et accompagnement, <i>Patricia Gallien</i> .....	272
9.1. <i>Les soignants</i> .....	272
9.2. <i>Les accompagnateurs éducatifs et sociaux</i> .....	277
9.3. <i>Les incontournables acteurs des fonctions supports</i> .....	280
9.4. <i>L'articulation des différentes fonctions: un enjeu majeur de management dans le système complexe des MAS et des FAM</i> .....	282

10. La politique d'information, <i>Daniel Brandého</i> .....	286
10.1. <i>Quelle politique pour l'établissement ou le service?</i> .....	286
10.2. <i>Le secteur médico-social et la littérature professionnelle</i> .....	288
10.3. <i>Maîtriser les outils informatiques</i> .....	288
10.4. <i>Les appels téléphoniques et les courriers électroniques</i> .....	290
10.5. <i>Communiquer ou ne pas communiquer</i> .....	292
11. Les réunions.....	293
11.1. <i>Le rôle des réunions</i> .....	293
11.2. <i>Les différents types de réunions</i> .....	294
12. Les réunions cliniques : des outils parmi d'autres pour lutter contre l'usure professionnelle, <i>Marianne Peynard</i> .....	296
12.1. <i>La définition de concepts</i> .....	296
12.2. <i>L'empathie ou comment changer sa grille de lecture</i> .....	298
12.3. <i>Le résident au-delà des cultures professionnelles</i> .....	301
12.4. <i>Une dérive de la relation d'aide</i> .....	302
12.5. <i>Mettre du sens dans les situations</i> .....	303
12.6. <i>La transmission</i> .....	305
12.7. <i>L'homéostasie comme frein</i> .....	306
12.8. <i>Le processus de différenciation</i> .....	307
12.9. <i>La priorisation de la problématique du résident</i> .....	308
12.10. <i>L'analyse globale des situations</i> .....	309
<b>Conclusion</b> .....	311
<b>Bibliographie</b> .....	315
<b>Les auteurs</b> .....	325