

## Liste des témoignages

1. Pierre Salomon et Nicolas Martin	
<b>Lors de turbulences : l'efficacité du court terme</b> .....	47
2. Éric Massat	
<b>« Dénoncer les maltraitances est un suicide professionnel » ...</b>	61
3. Roger Weyl	
<b>Pour des transitions plus sereines : le rôle primordial de la dirigeance</b> .....	70
4. Marie-Laure De Guardia	
<b>Management et qualité de prise en charge en protection de l'enfance</b> .....	98
5. Laure Bénitah	
<b>Le dialogue social : travailler ensemble au service de l'humain</b>	108
6. Tony Poirier	
<b>« J'ai été dégoûté d'être séparé de ma famille, mais c'était un bon passage »</b> .....	122
7. Mélanie Brovelli	
<b>« Une réponse accompagnée pour tous » : plus qu'un projet, un état d'esprit</b> .....	133
8. Pascal Hory	
<b>Pour une architecture adaptée à tous</b> .....	147



## Table des matières

<b>Remerciements</b> .....	5
<b>Liste des contributeurs</b> .....	7
<b>Avant-propos</b> , <i>Lætitia Delhon</i> .....	11
<b>Préface</b> , <i>Bruno Meslet</i> .....	15
<b>Introduction</b> , <i>Jean-Louis Deshaies</i> .....	21

### **BIENTRAITANCE AFFICHÉE, SOUFFRANCE RÉELLE**

<b>Des symptômes aux lourdes conséquences</b> .....	27
Des observations issues de l'expérience.....	27
Trop de hiérarchisation et de noblesse de fonction.....	37
Déjouer l'informel et les coûts cachés .....	43
<b>Des responsabilités multiples</b> .....	51
Le décalage entre valeurs associatives et réalité.....	51
Le rôle des différents acteurs.....	54
Fébrilité et évitement des directions.....	65

### **DES CLEFS POUR AGIR SUR LES SYMPTÔMES**

<b>Des solutions de bon sens</b> .....	77
Le diagnostic partagé.....	77
Un management adapté.....	89
L'intelligence plurielle au service de tous .....	95

L'humain d'abord. Pour des professionnels bien traités et bien traitants

<b>Une organisation revisitée</b> .....	103
Le rôle des représentants du personnel .....	103
Penser le recrutement .....	112
L'impact sur les usagers .....	119

## UN AVENIR À (RE)CONSTRUIRE

<b>Un secteur en évolution</b> .....	127
Les parcours coordonnés .....	127
Saisir l'opportunité des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM).....	139
Le lien avec les partenaires.....	143
<b>Des outils à large portée</b> .....	151
Pas d'humain sans éthique.....	151
Un principe phare : le management bienveillant.....	158
Des clefs pour tous, au-delà du secteur .....	162
<b>Postface</b> , <i>Christian Heslon</i> .....	167
<b>Mot de l'auteur</b> .....	173
<b>Annexes</b> .....	175
<b>Liste des sigles</b> .....	191
<b>Références bibliographiques</b> .....	193
<b>Liste des témoignages</b> .....	197