

Six cas exemplaires, deux cas de défaillance

Huit cas de situations ordinaires

Chacun d'entre nous connaît directement ou indirectement ce genre de situations ou des situations proches.

Nous avons choisi volontairement cinq situations d'excellence (cas 1 à 5) mais qui peuvent encore être perfectibles comme toute production humaine.

La situation (cas 6) n'est certes pas une situation d'excellence mais des hommes, des femmes de toutes origines ethniques et des associations luttent dans l'urgence pour satisfaire les besoins fondamentaux.

Deux situations (cas 7 et 8), pourtant ordinaires, montrent que la maltraitance peut s'installer dans toutes les organisations même dans celles les mieux intentionnées.

Ces situations sont très différentes. Pourtant *Le Modèle de Stevenson* s'applique pour chacune d'entre elles avec la même efficacité. Il montre ainsi son caractère universel.

À noter que le modèle peut être utilisé pour le diagnostic (points forts, points faibles) comme pour la mise en œuvre d'une politique de qualité et de développement.

Des cas au quotidien



Un centre d'accueil médico-social
précoce pour enfants déficients visuels
ou auditifs
Cas 1



L'ESAT « Les Ateliers du Hauts
de l'Escaut »
Cas 2



Les municipalités
Cas 3



Un supermarché
Cas 4



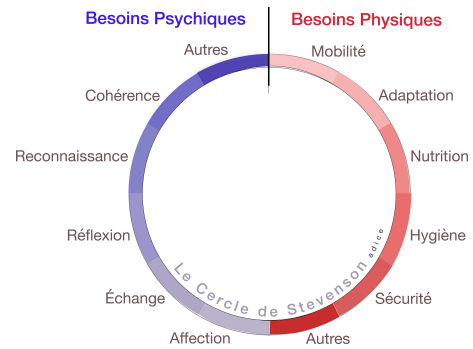
Un multiplexe de salles de cinéma
Cas 5



Une situation d'urgence humanitaire
Cas 6

Une famille en difficulté
Cas 7

Insuffisances dans une clinique.
Cas 8



Un centre d'accueil médico-social précoce pour enfants déficients visuels ou auditifs CAMSP (cas 1)

Les établissements médico-sociaux accueillent un public qui peut être très angoissé ou en souffrance, c'est le cas de parents d'enfants handicapés qui découvrent le secteur médico-social. Afin de mener leur mission dans les meilleures conditions possibles, les professionnels doivent être particulièrement attentifs aux besoins des personnes accueillies et des familles.

Mobilité. Circulation libre et aisée, les portes sont ouvertes, la signalisation est claire (bureaux des différents professionnels, salles d'attente, toilettes...). Des dispositifs tactiles sont fixés aux portes pour permettre aux enfants ayant une déficience visuelle lourde de se repérer...

Adaptation. Les espaces sont en cohérence avec l'âge du public accueilli, qui est ainsi placé au centre : couleurs gaies, mobilier à hauteur d'enfants dans toutes les salles...

Nutrition. En salle d'attente, un four micro-ondes, du café, du thé, des biscuits sont à la disposition des familles...

Hygiène. Les locaux sont parfaitement entretenus, les sanitaires sont adaptés pour les enfants, une table à langer est prévue pour les nourrissons...

Sécurité. Elle est de la responsabilité des parents (les règles sont clairement affichées, connues)...

Affection. Présence de jeux, jouets, livres dans toutes les salles ; dessins humoristiques affichés...

Échange. Le rôle de chaque professionnel exerçant au sein de la structure est expliqué, un trombinoscope est affiché ; les professionnels se déplacent en dehors de la structure, par exemple en milieu scolaire, de manière à proposer des solutions aux autres acteurs...

Réflexion. Mise à disposition des familles d'une bibliothèque.

Reconnaissance. Les horaires sont respectés, les parents sont pris en compte y compris au cours des séances...

Cohérence. L'ensemble permet de créer les conditions optimales d'un accompagnement global de qualité de l'enfant et de sa famille. Les relations avec les professionnels de la structure sont en phase avec les conditions matérielles, adaptées et tournées vers l'intérêt de l'enfant...



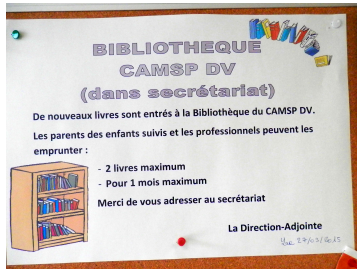
Un milieu soigné et pensé pour l'enfant



Le sourire d'Olivia



La réflexion



L'information des parents



Le rire



Des aménagements



Un mobilier adapté



Des espaces d'échange



L'enfant au centre de l'organisation



Le confort



La signalétique tactile

Une structure offrant des activités professionnelles et un soutien médico-social et éducatif ESAT (cas 2)

L'ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail) propose des produits et des services pour les particuliers et pour les entreprises.

Plus de 500 personnes travaillent dans cet établissement.

L'ESAT « les Ateliers des Hauts de l'Escaut » est un lieu exemplaire en matière de bienveillance.

Mobilité. Le trajet des usagers, du foyer au travail, se fait par bus réservés. La circulation au sein de l'établissement a été pensée en fonction des handicaps...

Adaptation. Les postes de travail sont conçus pour tenir compte des handicaps. Un investissement conséquent a permis l'équipement en machines de manutention performantes et sûres...

Nutrition. Les menus sont étudiés dans une commission (un exemple de résultat : une demande d'un supplément de fruits, demande satisfaite). La salle de restauration est confortable, calme...

Hygiène. Les sanitaires sont soignés, ils comprennent des douches. Du temps est réservé pour des activités médico-sociales (exercices physiques et

de concentration) encadrées par des moniteurs spécialisés...

Sécurité. Elle fait l'objet d'une attention constante, les risques étant accrus pour certains handicaps. L'atelier mécanique est certifié ISO 9001...

Affection. La qualité des rapports affectifs est une préoccupation constante dans l'ESAT. Le personnel médico-social est formé pour résoudre les conflits et les difficultés relationnelles...

Échange. L'intensité des échanges et leur qualité sont au cœur de la démarche de l'ESAT...

Réflexion. La formation professionnelle est renforcée. Existence des ateliers du savoir (calcul, français), de commissions sur l'organisation du travail, d'une commission sur les repas...

Reconnaissance. Facilitation des VAE (Valorisation des Acquis Professionnels) et des RAE (Reconnaissance des Acquis de l'Expérience), tenue d'un stand à la foire commerciale...

Cohérence. Le journal interne *Des échos et des ailes* relate l'actualité de l'ESAT et fournit informations et dossiers. Il reflète la cohérence de la démarche des Papillons Blancs du Cambrésis...

Ce ne sont pas des personnes handicapées... Ce sont des collègues de travail. Un cadre.



La reconnaissance



Des échanges intenses



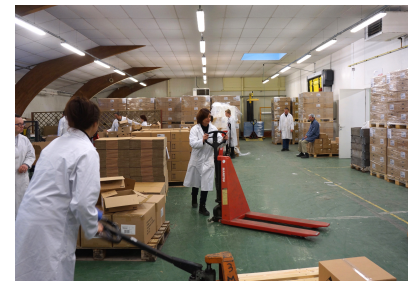
Un accompagnement affectueux



Un développement cohérent



Des tâches réfléchies



Des activités coordonnées



Des responsabilités



Des techniques actuelles



Des connaissances enseignées

Un supermarché offrant des services de qualité (cas 3)

Dans une petite ville du Loiret, Châtillon-Coligny, vous trouverez un supermarché comme on en rencontre peu. Il est bien conçu, il cherche à satisfaire les *besoins fondamentaux* de ses clients d'une façon remarquable.

Certaines des satisfactions peuvent apparaître évidentes mais observez d'autres commerces. Vous constaterez, souvent, de nombreux manques, des négligences et aussi des dérives : toute organisation est soumise à *l'entropie*.

Mobilité. Un grand parking, d'accès facile, bien signalé, des espaces permettant une circulation aisée...

Adaptation. Des indications claires, un accueil bien identifié, des services, pour le quotidien, complets, des horaires étendus...

Nutrition. Des rayons boucherie, charcuterie, poissonnerie avec des services associés, une boulangerie avec du pain cuit sur place...

Hygiène. Une grande propreté, un personnel avec des vêtements professionnels bien étudiés, des sanitaires pour les clients bien conçus...

Sécurité. Bruit minimal, présence accentuée du personnel ; impression d'ordre, peu de vigiles...

Affection. Personnel souriant, accueil serviable...

Échange. Personnel disponible pour répondre aux questions notamment dans les rayons des produits frais, une information à l'accueil...

Réflexion. Un service journaux complet, une librairie, le dépôt de livres commandés par Internet chez Les libraires réunis...

Reconnaissance. Une information des consommateurs soignée, des employés accompagnant physiquement les clients vers les rayons suite à une demande...

Cohérence. Très peu de points faibles ; pas de sollicitations excessives, une gamme de services pratiques (location de voitures, station d'essence et de lavage, teinturerie, clés...), un design des lieux, des équipements et des vêtements étudiés...

Bien évidemment ce type de réalisation n'est pas sans conséquence sur les commerces des environs : pôle d'attraction pour les uns, redoutable concurrent et facteur de concentration pour les autres.

✓ *Le Modèle de Stevenson* aide à perfectionner et à maintenir la qualité d'une organisation.

Regards sur le supermarché



La réflexion



L'accueil



Le pain quotidien



Des services adaptés



La signature d'un livre



L'appétit



Les conseils



L'hygiène soignée



L'accès facile



De l'espace



Le choix