

Les Livrets Smile

inclusion asbl



**Je donne mon avis
pour une vie meilleure!**

I. Présentation des Outils Smile

II. Le mode d'emploi

III. Les consignes

Comment faire compléter
Les Livrets Smile



> Consignes en facile à lire

> Consignes pour les accompagnants

IV. Les 20 Livrets Smile



Sommaire



LES CONSIGNES SMILE EN FACILE À LIRE 3

LES CONSIGNES SMILE POUR LES ACCOMPAGNANTS 9

1. Quel est le rôle de l'accompagnant ?	9
2. Quels Livrets Smile compléter en priorité ?	11
3. Comment se présente un Livret Smile ?	12
4. Comment aider les personnes de grande dépendance à compléter Les Livrets Smile ?	18

A noter :

- **Glossaire** : les termes suivants sont régulièrement employés dans les Outils Smile :
 - > « **Accompagnant** » : les professionnels, familles, bénévoles et stagiaires qui aident les bénéficiaires à compléter Les Livrets Smile.
 - > « **Bénéficiaires** », « **répondants** » ou « **personnes interrogées** » : les personnes en situation de handicap amenées à compléter Les Livrets Smile.
 - > « **Famille** » : les aidants-proches.

Un glossaire plus détaillé est annexé au mode d'emploi et des glossaires en facile à lire peuvent être consultés sur Internet, par exemple sur les sites de :

- > Visa pour le net : www.visapourlenet.be
- > Sparadrap (glossaire en langage simplifié, inspiré du facile à lire) : <https://www.sparadrap.org/Enfants/Le-dico-de-la-sante>
- > Falc'Able : «Le premier dictionnaire collaboratif facile à lire et à comprendre»: <http://falc-able.fr/>

• Les consignes en facile à lire :



- > Un exemplaire peut être imprimé pour chaque bénéficiaire et servir de support pour des séances d'informations à leur intention.
- > La fiche récapitulative des smileys et pictogrammes, en page 8 et en dernière page de ces consignes, peut être détachée, agrandie et plastifiée pour permettre aux répondants de pointer leurs réponses au fur et à mesure des questions posées.
- > Ces smileys et pictos peuvent être téléchargés avec les autres Outils Smile et ainsi adaptés (agrandis, imprimés en d'autres couleurs, plastifiés, etc.).

D'autres suggestions pour aider les accompagnants à présenter les livrets aux bénéficiaires sont proposées en page 8 du mode d'emploi : « valise pédagogique ».



Les consignes Smile en facile à lire

Ces consignes appartiennent à

C'est quoi des consignes ?

Consignes ça veut dire explications.

Les consignes ça sert à expliquer comment on doit faire quelque chose.

Les consignes Smile servent à expliquer comment compléter Les Livrets Smile.



Qu'est-ce que ça veut dire Smile ?

Smile ça veut dire sourire en anglais.



C'est quoi un smiley ?

Un smiley c'est un dessin.

On utilise les smileys pour montrer qu'on est content, fâché, triste...



Un smiley ça peut aussi aider à donner son avis.

C'est quoi un pictogramme ?

Un pictogramme c'est un dessin. On dit aussi picto.

On utilise des pictogrammes pour montrer des personnes, des objets, des actions, des lieux...



On utilise des pictos pour dire oui



et pour dire non.



On utilise aussi des pictos pour répondre à des questions.



C'est quoi un Livret Smile ?

Un Livret Smile c'est un document.
Il y a 20 Livrets Smile.

Chaque Livret Smile parle d'un sujet différent :
Mes repas, mon sommeil, mes loisirs, ma santé, mon argent...

Dans chaque Livret Smile, il y a des questions.

Une partie des Livrets Smile est écrite en facile à lire.

Les Livrets Smile ont été écrits par l'asbl Inclusion
avec l'aide de personnes vivant avec un handicap intellectuel,
de professionnels et de familles.



Qui complète Les Livrets Smile ?

Ce sont les personnes avec un handicap qui complètent les livrets.

Un accompagnant peut aider ces personnes à :

- lire ce qui est écrit dans les livrets
- répondre aux questions qui sont dans les livrets
- écrire les réponses.

Un accompagnant ça peut être l'éducateur référent, un infirmier,
un autre professionnel, un stagiaire, une personne de la famille, un ami...

A quoi servent Les Livrets Smile ?

- À donner mon avis sur l'aide que je reçois
des éducateurs, des infirmiers et d'autres personnes.
- À parler de sujets difficiles avec ma famille et des professionnels.
- À m'aider à trouver avec ma famille et les professionnels
des idées pour avoir une vie meilleure.
- À mieux connaître mes droits, ce que j'ai le droit de faire,
ce que j'ai le droit de savoir pour mieux me faire respecter.
- À apprendre des nouvelles choses pour être plus autonome.
- À m'aider à me remettre en question.



Qu'est-ce qui va se passer quand j'ai fini de compléter un Livret Smile ?

- Je peux demander une copie de mon Livret Smile complété.
- Je peux changer mes réponses si j'ai changé d'avis ou si j'ai trouvé des nouvelles idées.
- Je peux montrer mon Livret Smile aux personnes de mon choix.
- On va me dire ce qui va changer dans ma vie.
- Je peux compléter d'autres Livrets Smile.

A quoi servent les smileys et les pictos des Livrets Smile ?

Les smileys m'aident à donner mon avis sur l'aide que je reçois :



Je suis très content :
rien ou presque rien ne doit changer



Je suis content :
c'est bien mais il y a des choses à changer



Je ne suis pas content :
il y a beaucoup de choses à changer



Je ne suis pas content du tout :
tout ou presque tout doit changer



Les pictos m'aident aussi à répondre aux questions :



La question n'est pas pour moi : elle ne s'applique pas à moi

La question ne me concerne pas.

Par exemple : je n'ai pas besoin d'aide pour me brosser les dents, donc les questions sur le brossage des dents ne sont pas pour moi.



Je ne comprends pas la question

La question est trop difficile pour moi.

On doit mieux m'expliquer la question :

- avec des mots plus faciles
- avec des objets, des images, des photos ...
- avec des exemples



Je ne connais pas la réponse

Je ne sais pas ce qu'il faut répondre.



Je ne veux pas répondre

Je connais la réponse mais je n'ai pas envie de la dire.

Je ne suis jamais obligé de répondre à une question.



Il y a aussi un picto pour mes idées et mes remarques.

Les Livrets Smile

Mes besoins



Livret 1 : Mes repas



Livret 2 : Mon sommeil, mon repos



Livret 3 : Mon hygiène, mes vêtements



Livret 4 : Ma santé



Livret 5 : Mon logement



Livret 6 : Mes apprentissages



Livret 7 : Ma sécurité



Livret 8 : Ma communication



Livret 9 : Mon bien-être,
stop aux mauvais traitements



Livret 10 : Ma vie relationnelle,
affective et sexuelle

Mon entourage



Livret 11 : Ma famille, mes amis
et les personnes autour de moi



Livret 12 : Mes enfants



Livret 13 : Mon éducateur référent

Mes activités



Livret 14 : Mon projet de vie



Livret 15 : Mes loisirs, mes congés
et mes vacances



Livret 16 : Mon travail et mon volontariat



Livret 17 : Mes activités de tous les jours

Ma vie dans la société



Livret 18 : Mes déplacements



Livret 19 : Ma participation aux décisions



Livret 20 : Mes droits, mon argent
et mes papiers



✉ Avenue Albert Giraud 24 à 1030 Bruxelles

☎ 02/247.28.21

@ secretariat@inclusion-asbl.be

🌐 www.inclusion-asbl.be

Première édition - 2018

Avec le soutien de





Mes réponses aux questions. Je suis...



Très satisfait
Très content
Très bien
Toujours



Satisfait
Content
Bien
Souvent



Insatisfait
Pas content
Pas bien
Parfois



Très insatisfait
Pas content du tout
Pas bien du tout
Jamais

Autres réponses possibles :



Oui



Non



Ne s'applique
pas à moi



Je ne comprends
pas la question



Je ne connais
pas la réponse



Je ne veux
pas répondre



Mes remarques,
mes idées



Les consignes Smile pour les accompagnants

1. Quel est le rôle de l'accompagnant ?

Aider les personnes avec un handicap intellectuel à compléter Les Livrets Smile

Précautions à respecter par l'accompagnant :

1. Avant la séance de remplissage des livrets
2. En début de séance
3. Tout au long de la séance
4. En fin de séance
5. Après la séance de remplissage

Les accompagnants vont aider les personnes en situation de handicap à compléter les livrets et ensuite à analyser les données recueillies : leur aide sera naturellement plus importante si les personnes interrogées éprouvent des difficultés majeures à exprimer leur avis.

Plusieurs profils sont possibles pour les accompagnants : professionnels, aidants proches, personnes en situation de handicap, bénévoles, stagiaires... Chaque profil a ses avantages et ses limites qui sont décrits dans le mode d'emploi.

1. Avant la séance de remplissage des livrets :

- **tester le livret** auprès d'un nombre limité de personnes avec un handicap intellectuel pour :
 - > vérifier la compréhension des questions et illustrations
 - > estimer le temps moyen pour compléter un livret et donc mieux organiser le calendrier de l'enquête.
- **soigner les conditions de l'entretien** : le lieu choisi doit être calme et permettre à la personne de répondre en toute confidentialité.

2. En début de séance :

- **se présenter et proposer à la personne de se présenter**
- **veiller à ce que la personne soit installée confortablement**
- **expliquer le but de l'enquête** : par exemple, connaître son niveau de satisfaction à propos des services dont elle bénéficie et l'aider à identifier des solutions pour améliorer sa qualité de vie, sachant que ces solutions seront discutées ensuite avec les professionnels et la famille pour en vérifier la faisabilité.
- **faire lire ou expliquer les consignes en facile à lire**
- **insister sur les messages suivants** :
 - > **les bénéficiaires ont des droits à faire respecter**, ils peuvent exprimer leur avis qui peut être contraire à celui des professionnels, de leurs familles et des autres personnes fréquentant le même lieu de vie qu'eux
 - > **il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse**. Toute réponse ou suggestion est la bienvenue si elle est exprimée de manière constructive et respectueuse
 - > **toutes les solutions proposées ne pourront probablement pas être exaucées**.



- **vérifier que la personne a bien compris le sujet évalué grâce au livret** : l'utilisation du pictogramme, de la photo et des quelques mots en facile à lire peut être utile
- une « case », restée libre en début de chaque livret, permet d'y ajouter une illustration choisie par la personne
- **présenter les grandes parties du livret** : quel sujet va être évalué, présentation des droits des personnes en situation de handicap, réponses aux questions, vos idées, etc.
- **présenter l'échelle d'évaluation** avec les smileys et codes couleurs
- **expliquer les autres possibilités de réponses** (« je ne connais pas la réponse, je ne veux pas répondre, etc. »).

3. Tout au long de la séance :

- de manière générale :
 - > **être attentif aux signes de fatigue et de lassitude de la personne interrogée**, si nécessaire marquer une pause ou programmer une ou plusieurs autres séances pour compléter le livret sereinement
 - > encourager la personne à répondre, se positionner et à compléter chaque livret dans les délais.
- **illustrer les questions avec du matériel** (photos, objets, ...) ou avec des exemples
- si nécessaire, **noter ou encoder lui-même les réponses**.

4. En fin de séance :

- **aider à compléter les deux tableaux récapitulatifs** (mes idées pour changer les choses) ainsi que la fiche d'informations générales
- **lui présenter la documentation recommandée dans le livret pour en savoir plus sur le sujet** et l'informer des autres livrets directement liés à celui qui vient d'être complété
- **s'assurer que la personne n'a pas d'autres informations à rajouter**, à nuancer, voire à supprimer (si elle regrette ses propos)
- **bien vérifier si la personne souhaite, ou non, que ses réponses soient communiquées de manière**

anonyme ou nominative

- **lui donner une copie du livret complété avec elle** (si elle le souhaite)
- **remercier** la personne pour sa collaboration et sa confiance !

5. Après la séance de remplissage :

- **informer la personne des prochaines étapes de l'enquête** :
 - > résultats globaux (si l'enquête s'inscrit dans le cadre d'une évaluation collective)
 - > actions mises en place à la suite de cette enquête
 - > raisons pour lesquelles certaines actions souhaitées ne pourront pas être mises en place
 - > période et sujet d'une prochaine enquête de satisfaction que ce soit au moyen d'un Livret Smile ou de tout autre outil d'évaluation.
- **laisser éventuellement un petit aide-mémoire** avec ces quelques informations.

A noter :

D'autres informations intéressant les accompagnants sont proposées dans le mode d'emploi, parmi lesquelles :

- Quelles sont les principales difficultés rencontrées par les personnes avec un handicap intellectuel pour compléter un livret ?
>>> en page 24
- Quels sont les principes du facile à lire ?
>>>> en page 24
- Quels sont les biais liés aux enquêtes de satisfaction et comment les limiter ?
>>>> pages 26 à 28
- Quelques sites Internet recommandés pour illustrer Les Livrets Smile
>>>> en page 36



2. Quels Livrets Smile compléter en priorité ?

La sélection des livrets à compléter est bien sûr décidée localement avec les bénéficiaires, les professionnels et éventuellement les familles (celles-ci n'étant pas nécessairement sollicitées comme ces livrets s'adressent à des adultes : ce point est développé en page 11 du mode d'emploi).

On suggère toutefois de compléter en priorité les livrets suivants car les sujets qui y sont traités influencent particulièrement la qualité de vie :

- Ma sécurité
- Ma communication
- Mon bien-être, stop aux mauvais traitements
- Mon projet de vie (appelé également : Projet Individualisé)
- Ma famille, mes amis et les personnes autour de moi
- Ma participation aux décisions
- Mes droits, mon argent et mes papiers

A noter :

Dans les livrets « Mon bien-être, stop aux mauvais traitements » et « Ma sécurité », sont recensées les principales situations de maltraitance, pour l'un, et les principaux risques d'accidents auxquels peut être exposé un bénéficiaire, pour l'autre.

En complétant ces deux livrets en premier lieu, on pourra donc identifier et ainsi répondre plus rapidement à d'éventuels problèmes de maltraitance et/ ou d'insécurité (qu'ils concernent une personne précise ou tout un service) mais aussi sélectionner plus judicieusement les autres livrets à compléter en priorité (la bienveillance et la sécurité étant des facteurs particulièrement déterminants pour la qualité de vie).



3. Comment se présente un Livret Smile ?

Chaque livret est composé de 6 parties :



A noter :

Les illustrations proposées dans le sommaire sont destinées à aider les personnes avec un handicap intellectuel à comprendre le sujet traité dans chaque livret mais d'autres illustrations peuvent être proposées par l'accompagnant, par exemple :

- d'autres photos et pictos ou des objets choisis avec le bénéficiaire ou déjà utilisés dans le service ou encore des photos et pictos issus de sites Internet ;
- des sites Internet permettant de télécharger gratuitement d'autres illustrations libres de droit et qui sont renseignés en annexe du mode d'emploi.

Première partie : explications en facile à lire



Cette première partie a pour objectif d'aider le bénéficiaire à bien comprendre le sujet abordé dans le livret. L'accompagnant pourra naturellement adapter le texte en facile à lire au bénéficiaire, à ses difficultés de compréhension et au contexte général dans lequel il évolue.

Deuxième partie : mes droits



Des extraits de la convention des Nations Unies relative aux droits des personnes en situation de handicap sont proposés ici pour informer les bénéficiaires (mais aussi tout autre lecteur !) de leurs droits relatifs au sujet développé dans chaque Livret Smile.

Les droits des personnes en situation de handicap sont trop souvent méconnus et parfois même négligés. Or, il est prouvé que la connaissance de ses droits est, chez les personnes en situation de handicap (mais aussi chez leurs familles et chez les professionnels qui les accompagnent), un facteur déterminant de protection contre les risques de maltraitance.



Ce rappel des droits est donc essentiel pour aider les bénéficiaires :

- à court terme : à légitimer certaines de leurs revendications et à les aider à exprimer leur avis et leurs attentes, dans le cadre de ces livrets Smile notamment, de manière plus sereine et déterminée.
- à long terme : à mieux défendre leurs droits.

A noter : Ces extraits sont issus de Convention des Nations Unies traduite en facile à lire par le Sisahm (Bruxelles). Le coffret pédagogique avec la version complète de cette traduction est disponible via le site Internet du Service PHARE :

<https://phare.irisnet.be/2014/09/26/pour-que-la-convention-ne-reste-pas-dans-les-tiroirs>

Troisième partie : mon avis sur l'aide que je reçois

Cette 3ème partie porte sur le questionnaire de satisfaction proprement dit.

Ce questionnaire se décline en plusieurs tableaux. Mais avant cela, quelques **questions générales** sont posées au bénéficiaire :

Pour :

- connaître les documents à consulter en cas de besoin lors du remplissage des livret et / ou de l'analyse des données recueillies
- et éventuellement profiter de l'occasion du remplissage du livret pour faire le point sur ces documents: sont-ils adaptés aux besoins du répondant, sont-ils mis à jour régulièrement? réellement utilisés? Etc.

Cette question a pour but de connaître le degré d'importance accordé par le répondant au sujet traité dans le livret.

Si ce sujet est jugé peu important pour lui mais qu'il doit quand même y répondre (dans le cadre d'une évaluation collective par exemple où tous les bénéficiaires d'un même service sont amenés à compléter un même livret), cela permettra de mieux comprendre pourquoi il semble peu motivé de le compléter.

Et sinon, il sera encore temps de changer de livret pour aborder un sujet qui l'intéresse plus.

Un exemplaire complété du livret peut être ainsi conservé par le bénéficiaire qui pourra éventuellement y noter de nouvelles idées et le montrer aux personnes de son choix.

Pour :

- faire le lien entre la réalité quotidienne du répondant et le livret
- connaître les personnes à consulter en cas de questions lors du remplissage des livret et / ou de l'analyse des données recueillies.

Cette question de l'anonymat est largement développée en page 32 du mode d'emploi.



Les Livrets Smile

Chaque **tableau**, quel que soit le Livret Smile, est composé des éléments suivants :

N°	Questions	Exemples	Je suis	Autres réponses
1	Ma capacité à communiquer			
1.1	Ma capacité à transmettre les informations les plus importantes pour moi	Je suis sûr de moi, je suis capable de me faire entendre.		
1.2	Capacité à me faire comprendre par un langage verbal par les personnes	Les interlocuteurs comprennent ce que je dis.		
1.3	Capacité à me faire comprendre avec un langage verbal par les autres personnes	Les interlocuteurs comprennent ce que je dis.		
1.4	Capacité à me faire comprendre par mon langage non verbal par les personnes	Les interlocuteurs comprennent ce que je dis.		
1.5	Capacité à me faire comprendre par langage non verbal par les autres personnes	Les interlocuteurs comprennent ce que je dis.		
1.6	Capacité à me faire comprendre par mon langage non verbal par les autres personnes	Les interlocuteurs comprennent ce que je dis.		
1.7	Capacité à me faire comprendre par mon langage non verbal par les autres personnes	Les interlocuteurs comprennent ce que je dis.		

Ces 4 autres possibilités de réponses sont volontairement notées à droite dans les tableaux (c'est-à-dire après les 4 niveaux de satisfaction) pour encourager les répondants à se positionner en termes de satisfaction.

Une rubrique, c'est un ensemble de questions.

Des exemples, notés en bleu et formulés de manière simplifiée (en s'inspirant des principes du facile à lire), sont proposés pour illustrer chaque question. Ils sont uniquement proposés pour aider, si besoin, le répondant à mieux comprendre la question et ne doivent donc pas être lus systématiquement. D'autres exemples plus adaptés peuvent être naturellement donnés par l'accompagnant.

Les questions : il s'agit en fait d'affirmations, et non de véritables questions; La formulation de véritables questions prend beaucoup plus d'espace ce qui aurait alourdi la mise en page des livrets. De plus, avec des affirmations, on peut proposer plus facilement une échelle de satisfaction et ainsi faciliter le traitement des réponses (sachant que la colonne « mes remarques et mes idées» permet de préciser les réponses). Mais, comme dans le langage commun, le terme « questions » est plus souvent utilisé, c'est celui qui a été retenu pour les Livrets Smile.

Les questions sont regroupées par « **rubriques** » dont le thème varie selon les livrets, par exemple (du plus concret au plus abstrait) :

- **Le matériel/ les locaux** : en bon état, adapté à mes besoins...
- **L'organisation générale** : horaires, répartition des tâches...
- **Mon confort, ma sécurité, ma dignité, mon intimité, mon bien-être**
- **Mon autonomie, mon accès à l'information** : pour favoriser mon indépendance, ma compréhension des choses, mon autodétermination
- **L'ouverture vers l'extérieur** : pour favoriser mon inclusion :
 - > sortir de mon lieu de vie et fréquenter le « milieu ordinaire »
 - > ouvrir mon service aux personnes extérieures
- **Les personnes qui m'aident** : il ne s'agit pas de juger les professionnels en tant qu'individu, à bien signaler aux répondants ! mais d'exprimer leur ressenti sur leur attitude quand ils les aident, par exemple, à manger, à se laver, etc.

- **Des questions qui ne concernent que moi** : pour y noter, si besoin, des questions importantes pour le répondant mais très spécifiques. Les questions proposées dans cette rubrique le sont à titre d'exemple : ne pas y répondre sauf si pertinentes pour le bénéficiaire. A noter que chaque rubrique se termine volontairement par une ligne vierge pour y noter, si nécessaire, une question plus personnelle.
- **Mes besoins sont expliqués dans un document** (par exemple : des consignes pour me donner à manger, m'installer pour la nuit, communiquer avec moi...).
 - > Ce document, si mis à jour régulièrement et appliqué, peut avoir un impact déterminant sur la qualité de vie des bénéficiaires puisqu'il va aider les professionnels à mieux connaître les besoins de la personne.
 - > Le remplissage du livret peut donc être une opportunité de revoir ces consignes, les mettre à jour et d'en assurer une meilleure diffusion et utilisation.



Des **colonnes** avec les différentes possibilités de réponses :

« Je suis » :



Très satisfait : rien ou presque rien ne doit être modifié



Satisfait : c'est bien mais il y a quelques petites choses que je voudrais changer



Insatisfait : je ne suis pas content, il y a plusieurs choses que je voudrais changer



Très insatisfait : je ne suis pas content du tout, rien ou presque rien ne me satisfait

A noter :

- Il est parfois difficile pour le répondant de choisir entre les réponses « très satisfait » et le « satisfait » ou entre le « insatisfait » et le « très insatisfait » : Le plus important alors est de dégager les grandes tendances : suis-je, dans l'ensemble, satisfait (smileys verts et jaunes confondus) ou pas satisfait (smileys oranges et rouges), comment cela se passe-t-il en général ?
- D'autres échelles de satisfaction peuvent être proposées : d'autres smileys, des chiffres... : à tester localement avec les répondants pour trouver l'échelle de satisfaction la plus compréhensible pour chacun. Mais quels que soient les symboles choisis, il est souhaitable d'avoir un nombre pair de possibilités de réponses pour encourager le répondant à se positionner, à donner un avis (si chiffre impair, le répondant aura tendance à choisir la réponse du milieu : avis neutre).

Autres réponses possibles :

Afin d'éviter que les répondants se sentent obligés de répondre systématiquement, ce qui biaiserait les résultats de l'enquête, il leur est possible de cocher une des cases suivantes :

- « **Ne s'applique pas à moi** » : 
« je ne suis pas concerné », « sans objet »
Par exemple : je n'ai pas besoin d'aide pour me laver les dents, donc les questions sur le lavage des dents ne me concernent pas.

- « **Je ne comprends pas la question** » : 
la question doit être alors reformulée et/ou illustrée au moyen d'un objet, d'une image ou d'un exemple.

- « **Je ne connais pas la réponse** » : 
Ce type de réponse, si répété, mérite d'être approfondi car il peut témoigner :
 - > d'un manque chronique d'informations dont sont victimes les bénéficiaires ou d'informations trop complexes à comprendre, à mémoriser pour eux ou pas adaptée à leurs besoins...
 - > du fait que le répondant ne veut pas ou n'ose pas exprimer son avis (peur de représailles ? timidité ? ..) ou ne sait pas exprimer son avis
 - > de lassitude (mieux vaut alors clôturer la séance et planifier la suite à un moment plus propice).

- « **Je ne veux pas répondre** » : 
 - > Cela permet au répondant de faire respecter son droit à l'intimité pour des questions jugées invasives, trop personnelles (peur de représailles, de blesser une autre personne, etc.).
 - > Cependant si ce type de réponse se répète, cela doit questionner car c'est peut-être le signe d'une situation problématique.

Mes remarques et mes idées :

Cette colonne permet de nuancer les réponses et de noter au fur et à mesure les idées du bénéficiaire pour améliorer sa qualité de vie.

Cette colonne permet également de noter les réponses aux questions ouvertes, par exemple : « Durée moyenne de déplacement pour aller de votre centre à votre logement ? »

Si l'espace prévu dans cette colonne est trop limité, on peut imprimer le livret en recto uniquement de manière à noter plus d'informations au verso de chaque page.



Les Livrets Smile

Cette 3ème partie se clôture par quelques **questions générales** :

Cette question permet d'identifier les différents accompagnants à contacter si nécessaire lors de l'analyse des réponses et de l'identification des actions à mettre en place.

On peut préciser le numéro des rubriques et/ou des questions pour lesquelles chaque accompagnant a aidé le répondant à compléter les réponses.

Noter le temps pour compléter le livret dans son ensemble (même si plusieurs séances ont été peut-être nécessaires). On pourra ainsi plus facilement planifier d'autres livrets en connaissance du temps requis même si cette durée peut naturellement varier chez un même bénéficiaire en fonction des sujets traités et d'autres éléments.

Ces 2 questions ont pour objectif de cerner le contexte général dans lequel la personne vit : sachant que ce contexte peut influencer, voire biaiser, les résultats; Par exemple: si je viens d'arriver il y a un mois à peine dans un centre que l'on m'a imposé, je risque de donner des réponses exagérément négatives.

Quatrième partie : mes idées

Synthèse des idées à discuter avec les professionnels et les familles : Ces deux tableaux peuvent être complétés au fur et à mesure des questions et/ ou après répondu aux différentes questions en se référant aux idées notées dans la colonne « mes remarques et mes idées ».

Ces idées pourront être prises en compte dans le projet de vie (ou Projet Individualisé) du bénéficiaire et dans le projet de service de son établissement.

Cinquième partie : informations

Quelques sources d'informations en lien direct avec le sujet du livret, y sont suggérées, la priorité ayant été donnée aux informations téléchargeables en facile à lire.

Par ailleurs, dans chaque livret sont rappelés les sites Internet d'Inclusion, Cap 48, l'AViQ, PHARE, Visa pour le net et la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes en situation de handicap.



4. Comment aider les personnes de grande dépendance à compléter Les Livrets Smile ?

Toutes les personnes en situation de handicap devraient pouvoir exprimer leur avis sur la qualité (ou « qualité ressentie ») des services dont elles bénéficient.

Cependant, il est indéniable que pour des personnes présentant un handicap intellectuel sévère ou profond et/ou des difficultés majeures à communiquer, il est pratiquement impossible d'exprimer clairement un avis et encore moins de compléter des questionnaires de satisfaction. Dès lors, le risque est grand d'être tenté de négliger leurs points de vue.

Paradoxalement, ce sont ces personnes qui ont probablement le plus besoin d'être entendues dans le cadre d'une enquête de satisfaction, car - à l'inverse de bénéficiaires plus autonomes et qui expriment spontanément leur avis dans la vie de tous les jours - les personnes de grande dépendance ont peu l'opportunité d'exprimer leur avis et encore moins de façon approfondie.

Quelques suggestions pour limiter ces risques et les aider à compléter Les Livrets Smile (développées en pages 29 à 31 du mode d'emploi) :

- Demander aux accompagnants de répondre aux questions avec le plus de recul possible et en veillant à **ne pas projeter leurs attentes** sur celles de la personne.
- **Prendre connaissance de l'avis des autres bénéficiaires du service** car les tendances générales dégagées par l'enquête, les principaux problèmes soulevés, les principales actions planifiées, devraient répondre, du moins en partie, aux préoccupations de ces personnes de grande dépendance également.
- **Faire compléter les livrets par un binôme** composé, par exemple d'un professionnel et d'un aidant proche, qui connaissent tous deux particulièrement bien la personne. Si les accompagnants ne s'accordent pas sur la réponse à une question, on peut noter en « remarques » les deux avis.
- **Prendre soigneusement en compte l'avis des aidants proches** et plus particulièrement des parents car ce sont eux qui, en général, connaissent le mieux leur enfant (même devenu adulte) et savent décoder ses besoins prioritaires.

Les Livrets Smile

Mes besoins



Livret 1 : Mes repas



Livret 2 : Mon sommeil, mon repos



Livret 3 : Mon hygiène, mes vêtements



Livret 4 : Ma santé



Livret 5 : Mon logement



Livret 6 : Mes apprentissages



Livret 7 : Ma sécurité



Livret 8 : Ma communication



Livret 9 : Mon bien-être,
stop aux mauvais traitements



Livret 10 : Ma vie relationnelle,
affective et sexuelle

Mon entourage



Livret 11 : Ma famille, mes amis
et les personnes autour de moi



Livret 12 : Mes enfants



Livret 13 : Mon éducateur référent

Mes activités



Livret 14 : Mon projet de vie



Livret 15 : Mes loisirs, mes congés
et mes vacances



Livret 16 : Mon travail et mon volontariat



Livret 17 : Mes activités de tous les jours

Ma vie dans la société



Livret 18 : Mes déplacements



Livret 19 : Ma participation aux décisions



Livret 20 : Mes droits, mon argent
et mes papiers



✉ Avenue Albert Giraud 24 à 1030 Bruxelles

☎ 02/247.28.21

@ secretariat@inclusion-asbl.be

🌐 www.inclusion-asbl.be

Première édition - 2018

Avec le soutien de



Mes réponses aux questions. Je suis...



Très satisfait
Très content
Très bien
Toujours



Satisfait
Content
Bien
Souvent



Insatisfait
Pas content
Pas bien
Parfois



Très insatisfait
Pas content du tout
Pas bien du tout
Jamais

Autres réponses possibles :



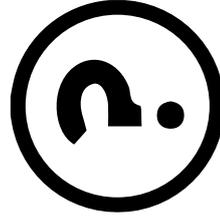
Oui



Non



Ne s'applique
pas à moi



Je ne comprends
pas la question



Je ne connais
pas la réponse



Je ne veux
pas répondre



Mes remarques,
mes idées