

Inclusion asbl, Cap 48, PHARE et l'AViQ

vous invitent à participer à une **séance d'information et d'échanges** sur :

Les livrets Smile



« Je donne mon avis pour une vie meilleure ! »

**Une nouvelle approche collaborative de l'évaluation de la satisfaction
des personnes avec une déficience intellectuelle**

Ainsi que, en primeur, sur la création du RAQ :

Le Réseau Associatif pour la Qualité

Lundi 20 novembre 2017 à l'Auditorium de l'AViQ

Rue de la Rivelaine 21 à 6061 Charleroi

Mardi 21 novembre 2017 chez Inclusion

Avenue Albert Giraud 24 à 1030 Bruxelles

Jeudi 23 novembre 2017 à l'Auditorium de l'AViQ

Rue de la Rivelaine 21 à 6061 Charleroi

Mardi 28 novembre 2017 à la « Gatte d'or »

Chemin sur le Foy, 10 à 6950 Harsin (commune de Nassogne)

Mercredi 29 novembre 2017 chez PHARE

Rue des Palais, 42 à 1030 Bruxelles

Tous les lieux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

En quelques mots...

Au cours de cette journée, nous vous présenterons Les livrets Smile, de nouveaux outils d'évaluation de la satisfaction destinés aux personnes vivant avec une déficience intellectuelle quelles que soient leurs limites fréquentant notamment un centre de jour, d'hébergement, un logement supervisé, un logement collectif adapté ou bénéficiant d'un service d'accompagnement (en extérieur ou à domicile).

Ces outils ont été élaborés par l'asbl Inclusion, en collaboration avec des personnes vivant avec une déficience intellectuelle, des proches et des professionnels.

Leurs buts :

- favoriser une meilleure expression, par les personnes avec une déficience intellectuelle elles-mêmes, de leur satisfaction par rapport aux services fournis par les professionnels ;
- renforcer la communication et la collaboration entre les professionnels, les personnes avec une déficience intellectuelle et les familles ;
- promouvoir l'identification d'actions précises et réalistes à mettre en œuvre ;
- améliorer la qualité de vie des personnes avec une déficience intellectuelle.

La journée sera également l'occasion d'introduire le Réseau Associatif pour la Qualité (RAQ), cette nouvelle plate-forme d'échange destinée prioritairement aux professionnels et consacrée à la promotion de la qualité de vie des personnes avec un handicap.

Les livrets Smile et le RAQ contribueront à promouvoir une collaboration toujours plus riche entre les personnes avec une déficience intellectuelle, leurs proches et les professionnels.

Inscription gratuite mais obligatoire avant le 10 novembre – Place limitées !

Lien vers le formulaire d'inscription : <http://bit.ly/2yhQD49>

Personne de contact : Myriam Jourdain (mjo@inclusion-asbl.be)

Au programme

10h00 : Accueil - café

10h30 - 10h45 : Introduction de la journée

- Par **Mme Baudine**, Administratrice générale de l'AViQ, les 20 et 23 novembre
- Par **M. Tockert**, Administrateur délégué de Cap 48, le 21 novembre
- Par **Mme Frémault**, Ministre bruxelloise en charge des personnes handicapées, le 29 novembre
- Par **Mme Sénépart**, Conseillère auprès de Mme la Vice-Présidente du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles
Mme Gréoli, Ministre en charge de l'Éducation permanente en Fédération Wallonie-Bruxelles

10h45 - 11h45 : Présentation générale des livrets Smile

- Contexte, enjeux et objectifs du projet Smile par **Mme Bindels** (Administratrice), **M. Elsen** (Administrateur), **Mme Papia** (Directrice générale) ou **Thomas Dabeux** (Secrétaire politique) d'Inclusion asbl
- Présentation des outils Smile : méthodologie du projet, types d'outils proposés, spécificités, public-cible, principaux modes d'utilisation par **Mme Jourdain**, coordinatrice du projet Smile pour Inclusion asbl et **Mme Gousée**, responsable du service formation du secteur de l'AViQ, branche handicap

11h45 - 12h15 : Présentation du Réseau Associatif pour la Qualité (RAQ)

Historique, enjeux, objectifs, conditions d'admission et fonctionnement par un de ses membres fondateurs : **Mme Van Nerom, M.M. Dupont, Florival, Panier, Robert et Wasmès**

12h15 - 12h30 : Synthèse de la matinée

Par **M. Hubert**, psychologue, formateur et Président du Comité de Suivi du projet Smile pour Inclusioni.

12h30 - 13h30 : Repas sandwich

13h30 - 15h30 : Présentation détaillée des livrets Smile

- Présentation des livrets Smile, en séance plénière et en groupes d'échanges : Quels sont les outils proposés ? Comment se présentent les livrets Smile ? En quoi ces livrets peuvent-ils être utiles pour les personnes vivant avec une déficience intellectuelle ? Pour les professionnels ? Pour les familles ? Comment se les procurer ? Par Mme Jourdain et des membres du Comité de suivi du projet
- L'utilisation des livrets Smile dans les services : Par qui et comment faire compléter les livrets ? Comment organiser une enquête de satisfaction dans un service ? Comment exploiter les résultats pour une meilleure qualité de vie des bénéficiaires ? Par Mme Gousée avec des personnes vivant avec une déficience intellectuelle, des professionnels et des aidants-proches ayant participé à l'élaboration des outils
- Questions-réponses
- Synthèse de la journée par M. Hubert, Président du Comité de Suivi du projet Smile

15h30 - 16h00 : café

Les livrets Smile

Les services mis à disposition des personnes avec une déficience intellectuelle répondent-ils vraiment à leurs attentes ? Sur base de quels critères peuvent-elles exprimer leur satisfaction ? Comment organiser efficacement ces évaluations de leur satisfaction au quotidien ? Comment favoriser la collaboration avec leur entourage, surtout pour les personnes qui n'ont pas accès au langage verbal ?

Ce sont quelques questions auxquelles le projet a tenté d'apporter des réponses concrètes en proposant les outils suivants :

- Des livrets reprenant 20 questionnaires d'évaluation de la satisfaction portant sur les services dont les personnes avec une déficience intellectuelle bénéficient notamment en centre de jour, en centre d'hébergement, en logements collectifs adaptés, au domicile familial ou en logement accompagné ;
- Un livret de consignes destiné aux accompagnants aidant les personnes sondées à compléter les questionnaires ;
- Un mode d'emploi aiguillant les organisateurs des enquêtes de satisfaction et décrivant les principales étapes de la mise en place d'une telle initiative.

Ces questionnaires ont été conçus avec la volonté de :

- Favoriser une analyse approfondie de la satisfaction des personnes avec une déficience intellectuelle concernant les principaux aspects de leur vie quotidienne ;
- Proposer des outils d'évaluation relativement accessibles car formulés partiellement en langage facile à lire et à comprendre et illustrés de pictogrammes ;
- Faciliter les débats sur des sujets délicats (l'organisation d'un service, la collaboration avec les équipes, l'intimité, la vie privée, les aspects financiers, etc.) ;
- Promouvoir une analyse globale de la qualité de vie : un même questionnaire pouvant être en effet complété et analysé avec les professionnels de différents lieux de vie et ainsi favoriser la mise en place d'actions coordonnées entre ces partenaires ;
- Favoriser, surtout pour les personnes qui n'ont pas accès au langage verbal, une communication et une collaboration efficace entre les différents partenaires - les personnes avec une déficience intellectuelle, leurs proches et les professionnels - grâce à l'utilisation d'un outil commun centré sur les besoins de la personne sondée ;
- Encourager le travail en réseau : un même questionnaire pouvant être complété et analysé avec les professionnels des différents lieux de vie ;
- Soutenir l'identification d'actions précises et réalistes à mettre en œuvre, suite à l'enquête, pour améliorer concrètement la qualité de vie.

Le RAQ

Le RAQ, ce nouveau Réseau Associatif pour la Qualité, sera également présenté au cours des journées d'information et de réflexion.

Son objectif : favoriser la collaboration entre les professionnels des différents services pour une meilleure qualité de vie des personnes avec une déficience intellectuelle.