

# Guide pratique d'utilisation de la version démo du Smile 2.0

---



La « version démo » de l'application Smile 2.0 permet de découvrir Les Livrets Smile grâce aux trois Livrets suivants : « Mes repas », « Mon sommeil », « Le coronavirus et moi ».

L'accès aux 20 autres Livrets Smile informatisés ainsi qu'aux formations organisées par Le Réseau Associatif pour la Qualité, la participation à nos Groupes d'Echanges Interinstitutionnels et l'appui technique sont réservés aux membres adhérents.

Si vous souhaitez en savoir plus sur Les Livrets Smile et notre asbl, ou si vous souhaitez adhérer à notre réseau, n'hésitez pas à nous contacter [info@leraq.be](mailto:info@leraq.be) ou à consulter notre site Internet : [www.leraq.be](http://www.leraq.be).

Nous espérons que leur utilisation contribue à une meilleure qualité de vie des personnes en situation de handicap et à un dialogue et une collaboration toujours plus forts avec les professionnels et les aidants proches qui les accompagnent au quotidien.

*Nous vous souhaitons une belle découverte de ces Livrets Smile !*

## Table des matières

1. C'est quoi les Livrets Smile et l'appli Smile 2.0 ? .....	3
2. Dans quel but compléter le Livret : Le coronavirus et moi ? .....	3
3. A qui les Livrets sont-ils destinés ? .....	4
4. Comment utiliser les Livrets avec les personnes présentant une déficience intellectuelle profonde ou étant dans l'incapacité de répondre ? .....	4
5. Comment les informations encodées sont-elles traitées par Le RAQ ? .....	4
6. Doit-on répondre à toutes les questions d'un Livret ? .....	5
7. Comment compléter un Livret dans la « version démo » ? .....	5
7.1. Comment m'inscrire et me connecter ? .....	5
7.2. Comment utiliser cette application ? .....	6
7.3. Comment répondre aux questions ? .....	7
7.4. Comment clôturer le Livret et l'imprimer ou l'enregistrer sous format PDF ? .....	8

## 1. C'est quoi les Livrets Smile et l'appli Smile 2.0 ?

Les Livrets Smile ont été élaborés en 2018 par l'asbl Inclusion ( <https://www.inclusion-asbl.be/>) avec le soutien de Cap48, de Phare et de l'AViQ, et grâce à la collaboration de très nombreuses personnes en situation de handicap, de professionnels et d'aidants proches.

Ces Livrets ont pour objectif d'aider les personnes en situation de handicap à donner leur avis sur l'aide reçue des professionnels dans les différents aspects de la vie quotidienne : mes repas, mes loisirs, ma santé... chaque thématique faisant l'objet d'un Livret à part entière.

En 2019, l'asbl Le RAQ a informatisé ces Livrets sous forme d'une application « Le Smile 2.0 », d'un usage très intuitif qui peut être utilisée via PC, smartphones et tablettes.

Le Smile 2.0 permet de collecter, archiver et dégager des tendances à l'échelle individuelle, institutionnelle et inter-institutionnelle.

A noter : Des Livrets Smile destinés aux enfants sont en cours d'élaboration.

Pour en savoir plus sur ces Livrets Smile, vous pouvez télécharger les documents suivants, via ce lien : <https://www.leraq.be/Livrets-smile/presentation-des-Livrets-smile-fr/>

- ✓ Le document de présentation générale des Livrets Smile
- ✓ Le « Mode d'emploi » des Livrets Smile qui rappelle les étapes chronologiques de la mise en place d'une enquête de satisfaction (les notions de biais liés aux enquêtes de satisfaction et la problématique des enquêtes de satisfaction destinées aux personnes avec une déficience intellectuelle sévère ou profonde y sont également traitées).
- ✓ Les « Consignes » pratiques destinées aux accompagnants dont une partie est présentée en facile à lire.

## 2. Dans quel but compléter le Livret : Le coronavirus et moi ?

Ce Livret a pour objectif d'aider les personnes en situation de handicap, en collaboration avec les professionnels et les aidants proches à :

- faire le point sur leur vécu depuis le confinement jusqu'à la période « post-coronavirus »
- se questionner sur l'accompagnement et les moyens reçus tout au long de cette crise sanitaire
- identifier les actions prioritaires à mettre en œuvre pour renforcer leur qualité de vie pendant toute la durée de cette crise sanitaire et la période « post-coronavirus »
- découvrir quelques supports pédagogiques et autres documentations, pour certains en facile à lire et à comprendre, en partie 5 de ce Livret pour approfondir la réflexion

### 3. A qui les Livrets sont-ils destinés ?

Ces Livrets sont destinés aux personnes en situation de handicap, quel que soit leur âge, leur handicap (intellectuel et/ou sensoriel et/ou moteur) et lieu de vie (centre de jour et d'hébergement, logement supervisé, domicile des parents avec le soutien d'un service d'accompagnement, ETA...).

Ces Livrets peuvent être utilisés comme fil conducteur pour faire le point avec une personne (en lien avec son projet individualisé idéalement) ou dans le cadre d'une démarche collective (Conseil des usagers, groupes de paroles, pour alimenter le projet de service et, en Région wallonne, le Contrat d'objectifs...).

Bien que Le RAQ ait été très attentif à l'accessibilité de ce Livret pour les personnes avec une déficience intellectuelle, motrice et sensorielle<sup>1</sup>, l'expérience nous montre que l'aide d'un « accompagnant » est nécessaire dans la majorité des cas pour lire les questions, les reformuler, illustrer, noter les réponses etc.

### 4. Comment utiliser les Livrets avec les personnes présentant une déficience intellectuelle profonde ou étant dans l'incapacité de répondre ?

En fonction des capacités d'expression de chacun, les questions seront complétées par les professionnels et aidants proches qui essayeront de se mettre à sa place de la façon la plus neutre possible.

C'est paradoxalement avec les personnes qui ont le moins de capacités à exprimer leur avis que les Livrets peuvent être les plus utiles car ils offrent une opportunité, parmi d'autres bien sûr, aux professionnels et aux aidants proches de se re-questionner sur la qualité de vie de ces personnes dont l'avis est plus difficilement - et probablement plus rarement - pris en compte.

### 5. Comment les informations encodées sont-elles traitées par Le RAQ ?

Le RAQ accorde la plus haute importance à la protection de la vie privée. Pour cette raison, nous souhaitons vous informer clairement sur la façon dont nous collectons et utilisons vos données transmises au travers de l'application Smile 2.0. Vous trouverez, via ce lien : <https://smile.leraq.be/Home/RGPD>, les informations utiles sur la manière dont Le RAQ traite vos données personnelles en parfaite conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

---

<sup>1</sup> Par exemple : certaines informations y sont notées en facile à lire, les personnes malvoyantes ou aveugles dotées d'un logiciel de lecture pourront compléter seules les Livrets.

## 6. Doit-on répondre à toutes les questions d'un Livret ?

Absolument pas ! Chaque Livret peut être complété en tout ou en partie, selon la disponibilité et les priorités de chaque bénéficiaire / service.

De plus, certaines rubriques sont facultatives et peuvent être passées si la personne n'est pas concernée par le sujet.

Par contre, un Livret doit être « clôturé » pour que vous puissiez voir apparaître, automatiquement, une synthèse des réponses et pour pouvoir l'imprimer ou le télécharger.

A l'inverse, si vous souhaitez approfondir cette enquête de satisfaction, pour mieux cerner les préoccupations des personnes en situation de handicap, nous vous invitons à consulter les 20 autres Livrets Smile disponibles via le lien suivant : <https://www.leraq.be/Livrets-smile/presentation-des-Livrets-smile-fr/>

## 7. Comment compléter un Livret dans la « version démo » ?

### 7.1. Comment m'inscrire et me connecter ?

La première étape est de vous créer un identifiant ainsi qu'un mot de passe.

Voici le document reprenant la procédure à suivre : [Accès à la version démo du Smile 2.0](#)

Cette étape ne doit bien sûr être réalisée qu'une seule fois.

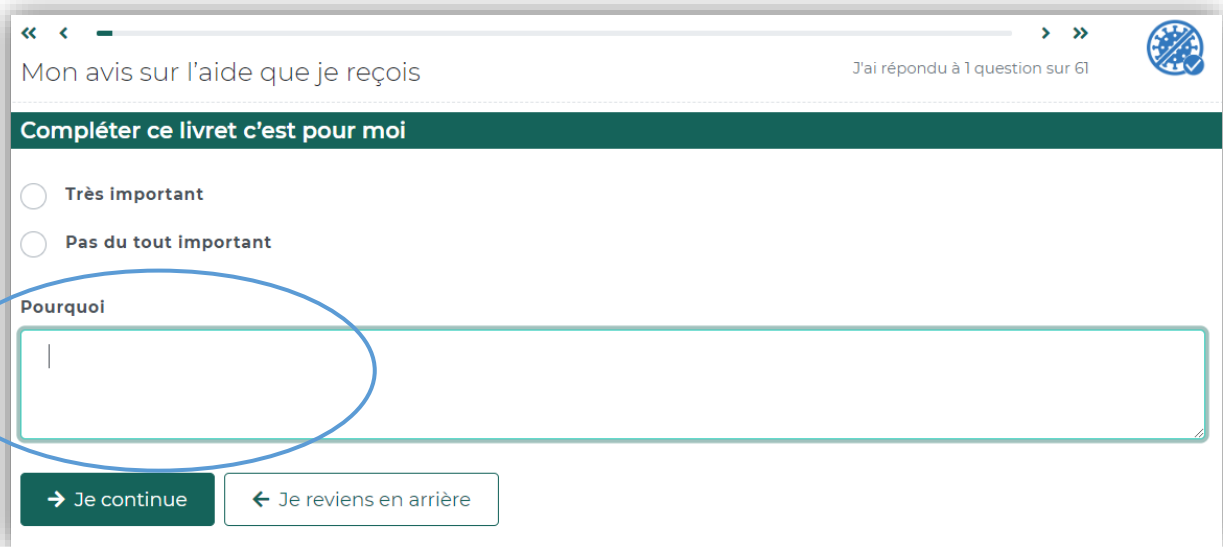
**A noter :** l'identifiant peut-être :

- relié à votre bénéficiaire ou à son aidant proche par une adresse email lui appartenant (ce qui est plus facile pour retrouver son Livret)
- relié à un accompagnant (professionnel ou adresse email du service).

Il est possible de compléter autant de fois que vous le désirez un Livret (par exemple : le Livret coronavirus) à partir du même identifiant.

Ainsi, un professionnel peut utiliser son identifiant et compléter ce Livret avec un nombre illimité de bénéficiaires.

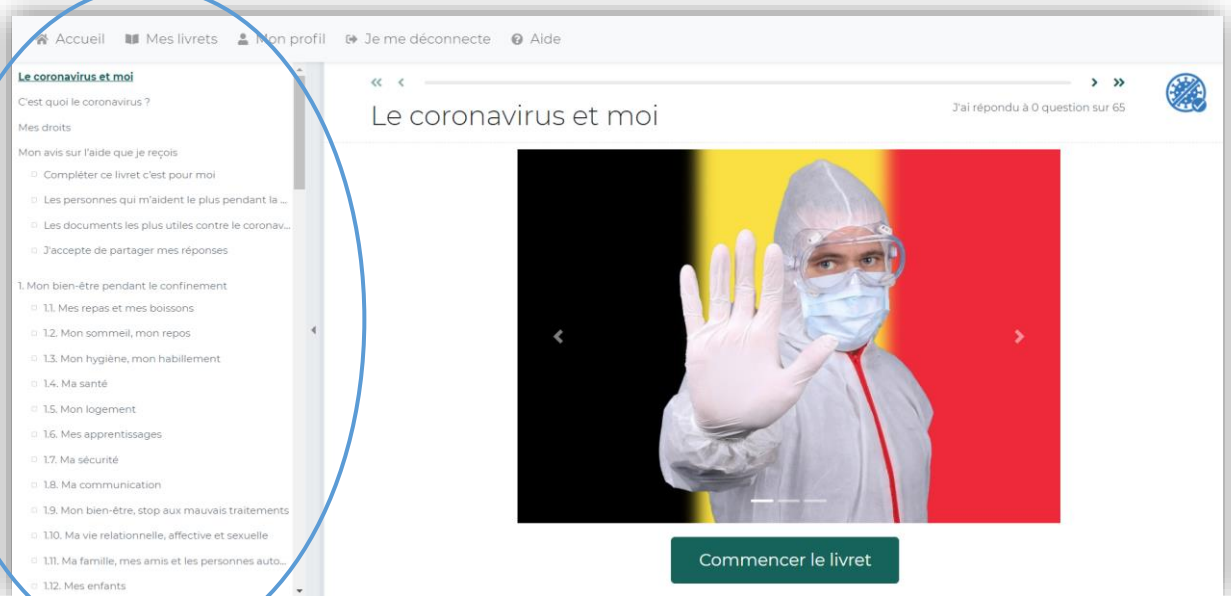
En revanche, il faudra noter en début de Livret dans la partie suivante (cf. : photo suivante) le prénom de votre bénéficiaire ou ses initiales afin de pouvoir identifier qu'il s'agit de son Livret si vous souhaitez le remplir avec lui en plusieurs séances.



## 7.2. Comment utiliser cette application ?

L'utilisation de l'application est très intuitive.

Vous disposez, sur ordinateur, d'un volet de navigation vous permettant de visualiser toutes les rubriques et questions en un clin d'œil :



## A noter :

- Vous pouvez compléter le Livret en plusieurs séances avec le même bénéficiaire en vous re-connectant via votre/son identifiant
- Les réponses sont automatiquement sauvegardées dans l'application
- Les réponses peuvent être modifiées à tout moment tant que le Livret n'est pas clôturé
- Une fois qu'un Livret est clôturé, les réponses ne peuvent plus être modifiées
- A chaque fois que vous avez répondu à une question, celle-ci est précédée d'un petit carré vert dans le volet de navigation ce qui vous permet d'un simple coup d'œil d'avoir une vue d'ensemble des questions complétées

### 7.3. Comment répondre aux questions ?

Chaque question est formulée par une affirmation dans l'encadré vert.

L'accompagnant pourra reformuler la question en fonction des capacités de compréhension de chaque bénéficiaire.

Pour ce faire, des exemples sont systématiquement proposés. Ces exemples sont facultatifs et peuvent également être personnalisés en fonction du contexte de votre institution et du vécu du bénéficiaire.

The screenshot shows a digital questionnaire interface. At the top, there are navigation arrows and a progress indicator: '1. Mon bien-être durant le confinement' and 'J'ai répondu à 0 question sur 61'. A dark green header bar contains the sub-question '1.1. Mes repas et mes boissons', which is circled in blue. Below this, the 'Exemples' section provides context: 'Les professionnels m'ont encouragé :' followed by a bulleted list: 'à boire et à manger en suffisance', 'à ne pas consommer trop d'alcool', and 'à manger sainement et varié'. It also includes 'J'ai pu manger des choses que j'aime beaucoup.' and a 'Contre-exemple : J'ai pris beaucoup de poids pendant le confinement.' The 'Ma réponse' section features a row of seven icons: a green smiley face, a yellow smiley face, an orange frowny face, a red frowny face, a person with a hand over their mouth, a question mark, a hand pointing up, and a hand with a palm facing forward. Below the icons is a text box labeled 'Mes remarques et mes idées'. At the bottom, there are two buttons: a green button with a right arrow and 'Je continue', and a white button with a left arrow and 'Je reviens en arrière'.

Pour répondre à la question, le bénéficiaire choisit parmi les 8 smileys proposés. En cliquant sur chaque smiley, sa signification apparaît.

L'accompagnant peut noter, pour chaque question, des remarques et des idées qui complètent et nuancent les réponses du bénéficiaire.

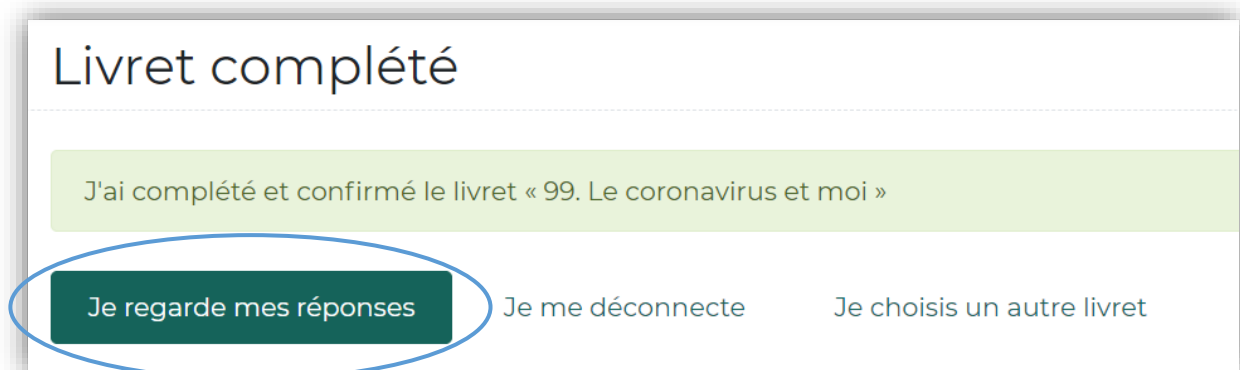
A noter que cet espace peut également servir aux professionnels et aux aidants proches pour noter leur point de vue concernant la question (en précisant alors qu'il s'agit de leur point de vue et non de celui du bénéficiaire).

#### 7.4. Comment clôturer le Livret et l'imprimer ou l'enregistrer sous format PDF ?

Vous devez cliquer sur « **Je confirme ce Livret** » dans la section résumé des réponses.



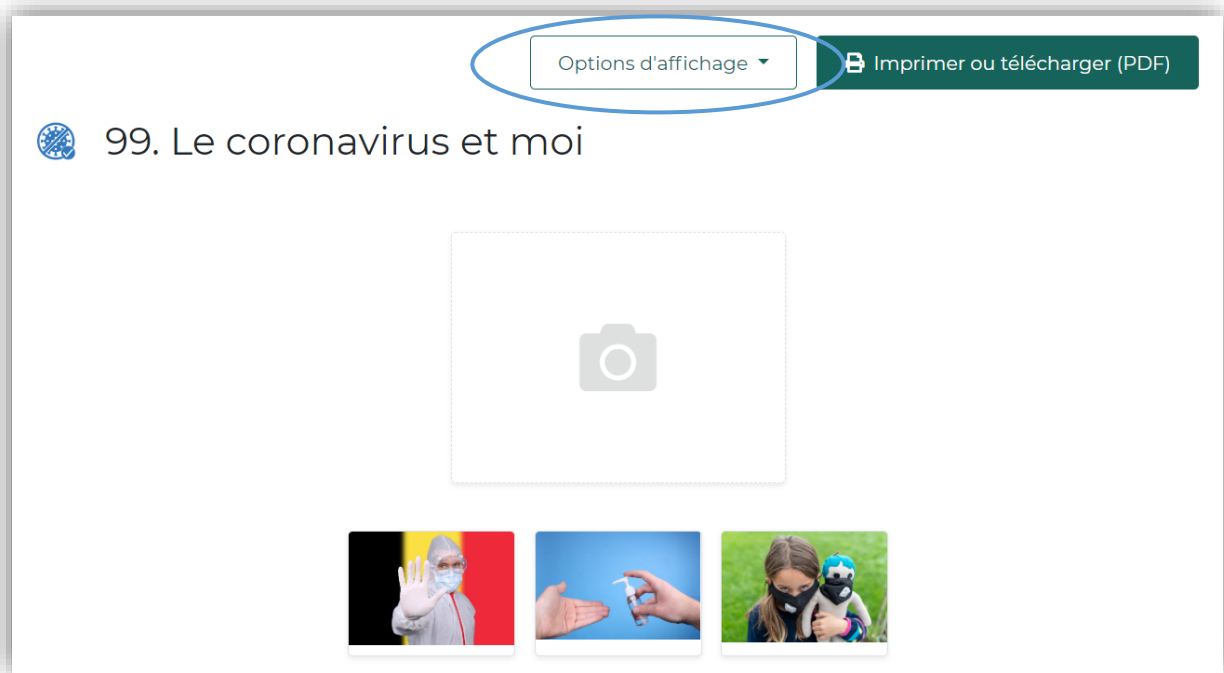
La page suivante s'ouvre avec plusieurs options : cliquez sur « **Je regarde mes réponses** »



Les différentes possibilités d'impression et de téléchargement s'affichent dès que vous cliquez sur le bouton : « **Options d'affichage** ».

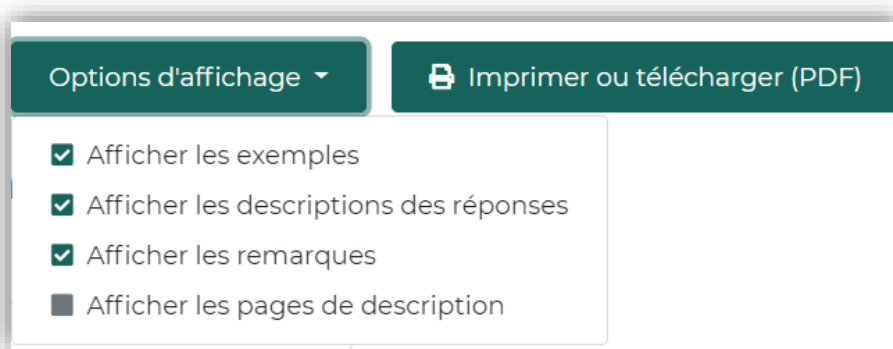




Vous pouvez donc choisir de télécharger le Livret complété ou l'imprimer avec ou sans :

- ✓ les exemples
- ✓ la description des réponses (= la signification des smileys)
- ✓ les remarques et les idées
- ✓ les autres « parties » de ce Livret : Définition en facile à lire, Mes droits, Les infos complémentaires en partie 5, etc.



Options d'affichage ▾ Imprimer ou télécharger (PDF)

## 99. Le coronavirus et moi



Options d'affichage ▾ Imprimer ou télécharger (PDF)

- Afficher les exemples
- Afficher les descriptions des réponses
- Afficher les remarques
- Afficher les pages de description