

# Guide rapide pour mener des enquêtes Smile 2.0

---



<b>INTRODUCTION : La démarche Smile 2.0</b>	<b>2</b>
<b><u>ETAPE 1 : Planifier une enquête : guide pour les référents Smile</u></b>	<b>3</b>
1.1. Sélectionner un livret Smile et ses questions	3
1.2. Identifier les bénéficiaires	4
1.3. Définir l'organisation	4
1.4. Former les accompagnants Smile	5
1.5. Compléter et transmettre le plan d'action	5
<b><u>ETAPE 2 : Compléter une enquête : guide pour les accompagnants Smile</u></b>	<b>6</b>
2.1. Le contenu d'une enquête Smile 2.0	6
2.2. Les risques de biais	9
2.3. Check-list des accompagnants Smile	11

## Introduction : La démarche Smile 2.0.

Bienvenue au Réseau Associatif pour la Qualité et déjà merci de votre confiance!

En adhérant au RAQ, vous rejoignez de nombreux services qui souhaitent également améliorer la qualité de vie de leurs bénéficiaires en prenant en compte leurs avis grâce à l'outil Smile.

La démarche Smile s'adapte parfaitement à tous types de services et aux contraintes auxquelles ils peuvent être confrontés comme le manque de personnel ou la sévérité de la déficience intellectuelle de certains bénéficiaires ; C'est ainsi qu'une enquête Smile auprès d'une dizaine de bénéficiaires vous permettra déjà d'obtenir des résultats intéressants et d'identifier des pistes concrètes pour améliorer leur qualité de vie.

Au-delà de l'enquête de satisfaction, la démarche Smile 2.0 présente de nombreux autres avantages pour tous.

Pour le **bénéficiaire** :

- Être acteur de sa propre vie en lui donnant l'opportunité de s'exprimer et de donner son avis sur l'aide reçue des professionnels ;
- Trouver des idées pour une vie meilleure ;
- Parler de sujets délicats ou complexes ;
- Mieux connaître ses droits ;
- Favoriser son autodétermination et son inclusion dans la société ;
- Enrichir son projet individualisé ;

Pour le **service** :

- Avoir un impact positif sur le bien-être au travail des équipes ;
- Définir le projet de service, et, en Région wallonne, le contrat d'objectifs ;
- Identifier les besoins en formation des bénéficiaires, des professionnels et des aidants-proches ;
- Échanger avec d'autres professionnels dans le cadre de nos Groupes d'Échanges Interinstitutionnels, les GEI du RAQ (plus d'informations sur notre site web [www.leraq.be](http://www.leraq.be));
- Utiliser l'application comme « boîte à outils » lors d'entretiens individuels pour faire le point sur une thématique précise ou informer un bénéficiaire sur le sujet, sur ses droits et ses devoirs.
- Utiliser l'application « comme fil conducteur » pour le conseil des usagers, une réunion d'équipe ou avec les parents.

C'est aussi une opportunité de relayer les points de vue des bénéficiaires au niveau interinstitutionnel, régional et fédéral et d'ainsi alimenter la réflexion sur des pistes de solution d'intérêt général.

Quel que soit le niveau d'intervention, il s'agit d'entreprendre une démarche qui impacte positivement le climat général du service et favorise une meilleure communication et collaboration entre les partenaires que sont les bénéficiaires, les professionnels et les aidants-proches. En aucun cas, cette démarche ne doit être considérée comme un contrôle de la qualité du travail des professionnels mais bien comme une opportunité de remise en question collective.

Ce guide pratique a pour objectif de vous aider, pas à pas, dans la mise en place d'une ou plusieurs enquêtes de satisfaction au sein de votre service.

Nous restons à votre entière disposition pour toutes informations complémentaires : [info@leraq.be](mailto:info@leraq.be) !

Bonne lecture et surtout bonne enquête Smile 😊 !

L'équipe du RAQ

## Étape 1 : Planifier une enquête : Guide pour les référents Smile



Le contenu de cette partie fait l'objet d'une vidéo sur notre site : <https://smile.leraq.be/Home/FAQ>

Cette partie du guide est destinée aux personnes qui ont pour mission de planifier et de superviser une enquête Smile 2.0. Nous les appelons les **référents Smile**. Leur mission est principalement de :

- Sélectionner un livret Smile et ses questions ;
- Identifier les bénéficiaires ;
- Définir et mettre en place une organisation ;
- Former les accompagnants Smile : les personnes qui aident les bénéficiaires à compléter l'enquête ;
- Compléter et transmettre à l'équipe du RAQ le plan d'actions ;
- Informer le RAQ une fois que toutes les enquêtes ont été complétées.

Pour mener à bien ces missions, nous vous recommandons de nommer deux référents : il peut s'agir d'un membre de la direction, d'un-e psychologue, d'un-e éducateur-trice, d'un-e assistant-e social-e, ... Il n'y a pas vraiment de profil type tant que la personne est motivée.



- Les référents sont également les personnes de contact privilégié avec l'équipe du RAQ.
- Les référents Smile assurent souvent eux-mêmes le rôle d'accompagnant Smile.
- La « valise Smile » reprend tous les documents décrits dans ce guide. Ils sont accessibles sur la page « Aide » de notre application <https://smile.leraq.be/Home/FAQ>

### 1.1. SÉLECTIONNER UN LIVRET ET SES QUESTIONS

#### ▪ SÉLECTIONNER UN LIVRET SMILE

Nous vous invitons à parcourir la liste des Livrets Smile ([voir valise Smile](#)) pour découvrir les différents thèmes qui y sont traités. Suite à cette lecture, un thème peut rapidement se dégager car il s'agit :

- D'une problématique déjà connue au sein du service ;
- D'un thème d'actualité ;
- D'une demande des bénéficiaires ou de l'équipe suite à une présentation générale du projet Smile ;
- D'une décision de la direction qui peut être en lien avec le projet de service et/ou le contrat d'objectifs ou avec le rapport d'un service d'inspection publique suite à un contrôle qualité.

Si vous rencontrez des difficultés pour choisir un thème, vous pouvez réaliser un sondage auprès des bénéficiaires de votre service (dans le cadre du conseil d'usagers, par exemple) et auprès des professionnels et des aidants-proches.

#### ▪ SÉLECTIONNER DES QUESTIONS

Parcourez ensuite la liste des questions du livret ([voir valise Smile](#)) choisi et sélectionnez-y les questions les plus pertinentes pour le service.

Vous pouvez utiliser la rubrique « les questions qui ne concernent que moi » pour y ajouter une ou plusieurs questions spécifiques à votre service.

Il n'y a pas de nombre minimum de questions pour une enquête : tout dépend du temps que vous pouvez consacrer à ce projet. Cependant, pour chaque livret, une pré-sélection de questions-clés a été réalisée par Le RAQ. Celles-ci sont facilement identifiables grâce à une étoile dans le navigateur de l'application. Ces questions sont également regroupées sous la rubrique « Questions-clés » en début de chaque questionnaire. Nous vous recommandons d'inclure systématiquement ces questions dans votre enquête.

## 1.2. IDENTIFIER LES BÉNÉFICIAIRES

Nous vous proposons de déterminer un groupe de 5 à 15 bénéficiaires qui sont d'accord de participer à l'enquête. Idéalement, ce groupe doit pouvoir facilement être identifiable au sein de votre service.

Vous lui attribuerez un nom qui devra être référencé dans le profil du bénéficiaire de notre application.

Nous vous suggérons, pour vos premières enquêtes, de sélectionner des bénéficiaires qui ont le plus de facilités à s'exprimer, le temps que l'équipe s'approprie bien l'outil.

## 1.3. DÉFINIR L'ORGANISATION

### ▪ COMMENT COMPLÉTER LES ENQUÊTES ?

Il est recommandé de faire compléter les enquêtes de manière individuelle. Cela permet en effet :

- De choisir un accompagnant qui connaît bien chaque bénéficiaire ;
- De partager un moment privilégié entre l'accompagnant et le bénéficiaire ;
- D'adapter la communication et de personnaliser les exemples en fonction de chaque bénéficiaire;
- D'obtenir des réponses plus nuancées ;
- D'avoir plus d'intimité ;
- D'éviter d'influencer l'avis des autres bénéficiaires.

Vous pouvez cependant commencer par une séance collective pour expliquer les enjeux de l'enquête Smile, le thème abordé dans le livret et les droits des personnes en situation de handicap.

### ▪ PAR QUI ?

Les accompagnants sont les personnes qui aident les bénéficiaires de votre service à compléter les enquêtes. Le plus souvent il s'agit des référents Smile mais cela peut être un autre professionnel, un stagiaire, un aidant proche ou une autre personne en situation de handicap qui a plus de capacités.

Privilégiez des accompagnants qui ne sont pas en conflit avec la direction et/ou l'équipe et qui ne présentent pas de conflit d'intérêt avec le thème choisi (par exemple : éviter de faire compléter le livret sur les loisirs avec un accompagnant qui est chargé d'organiser les loisirs dans le service).

### ▪ OÙ ?

Dans un endroit calme, sans passage pour favoriser la confidentialité de l'entretien et permettre au bénéficiaire de se sentir à l'aise et confortablement installé.

Le lieu doit être doté d'une connexion internet.

### ▪ DURÉE ?

La durée d'une enquête varie en fonction du nombre de participants, du nombre de questions sélectionnées, des capacités de concentration de chaque bénéficiaire. En fonction de ces critères, vous pouvez fixer un calendrier pour l'enquête avec une date limite pour la clôturer.

Nous recommandons de réaliser l'enquête dans un délai de 3 mois.



L'application sauvegarde automatiquement les réponses. Il est donc à tout moment possible d'arrêter une enquête et de la reprendre lors d'une prochaine séance.


## ▪ MATÉRIEL ?

- Un ordinateur ou une tablette pour se connecter à l'application (nécessite l'accès à internet).
- Si nécessaire, du matériel spécifique au bénéficiaire : ses outils de communication, ses lunettes, sa prothèse auditive, ...
- La [valise Smile](#) destinée aux accompagnants qui contient notamment:
  - ✓ La liste des livrets Smile et leurs sommaires;
  - ✓ Ce guide ;
  - ✓ Le manuel d'utilisation de l'application Smile 2.0 ;
  - ✓ Les explications sur la démarche Smile en facile à lire pour les bénéficiaires incluant la liste des 10 pictogrammes de réponses.
  - ✓ Éventuellement d'autres supports ajoutés par vous-même comme des photos, des objets, dessins ou pictogrammes utilisés par le bénéficiaire ou dans le service.



Tous les documents de la valise Smile sont téléchargeables via l'onglet « Aide » de l'application <https://smile.leraq.be/Home/FAQ>

### 1.4. FORMER LES « ACCOMPAGNANTS SMILE »

 Avant de commencer une première enquête, il est indispensable que l'accompagnant Smile ait pris connaissance de l'ensemble du contenu de la valise pédagogique.

Dans ce but, vous pouvez organiser une formation en interne ou inviter les accompagnants à visionner, sur notre site internet, la vidéo qui leur est destinée ([voir valise Smile](#)).

### 1.5. COMPLÉTER ET TRANSMETTRE LE PLAN D'ACTION

Le plan d'action ([voir valise Smile](#)) est destiné à vous aider à planifier votre enquête. Nous vous demandons de le compléter et de nous le retourner par email à l'adresse [smile2.0@leraq.be](mailto:smile2.0@leraq.be)

Le RAQ se charge alors de créer la structure du service et d'encoder les bénéficiaires dans l'application.

Une fois fait, nous en informons le référent de votre service et l'enquête peut alors commencer !



- Les référents et la direction doivent s'inscrire eux-mêmes sur l'application.
- N'oubliez pas de prévenir le RAQ lorsque toutes vos enquêtes auront été complétées !

## Étape 2: Compléter une enquête : Guide pour les accompagnants Smile



Le contenu de cette partie fait l'objet d'une vidéo sur notre site web <https://smile.leraq.be/Home/FAQ>

Cette partie du guide s'adresse aux personnes qui ont pour mission d'aider les bénéficiaires à compléter une enquête Smile 2.0. Nous les appelons les **accompagnants Smile**.

Pour qu'ils puissent accomplir correctement leur mission, le référent Smile doit absolument les informer:

- du contenu du livret Smile 2.0 ;
- des risques de biais liés à toutes enquêtes de satisfaction ;
- des consignes à respecter pour mener à bien une enquête Smile 2.0.

De même que pour les référents Smile, il n'y pas de profil type pour être accompagnant Smile. Il peut s'agir d'un professionnel, d'un aidant-proche, d'un bénévole, d'un stagiaire, ....

### 2.1. LE CONTENU D'UN LIVRET SMILE

Pour découvrir le contenu d'un livret Smile, nous vous suggérons de le faire via notre application Smile 2.0., ce qui vous permettra de vous familiariser directement avec son utilisation.

- **Munissez-vous** des identifiants (email et mot de passe) du bénéficiaire qui va compléter l'enquête (ceux-ci ont été transmis préalablement par Le RAQ aux référents Smile) ;
- **Connectez-vous** sur le site web de l'application à l'adresse suivante : <https://smile.leraq.be/>
- **Cliquez** sur l'onglet « Mes livrets » situé sur le menu : en haut de la page d'accueil ;
- **Cliquez** sur le livret Smile à compléter. Si celui-ci ne figure pas dans la liste, cliquez sur « Je complète un nouveau livret » et sélectionnez ensuite le thème du livret à compléter.



Au besoin, un manuel destiné à l'application est disponible dans l'onglet « Aide » de l'application. <https://smile.leraq.be/Home/FAQ>

#### ▪ **LES DIFFÉRENTES PARTIES D'UN LIVRET SMILE**

Dans le volet de navigation, vous trouverez les différentes parties d'un livret Smile :

- **C'est quoi... ?**



Cette première partie est une explication en facile à lire et à comprendre (FALC) du thème du Livret Smile. Elle permet au bénéficiaire de bien comprendre la thématique abordée.



Lorsque qu'un mot est précédé d'une loupe, vous pouvez cliquer sur celui-ci afin d'être redirigé vers le site web « Visa pour le net » qui vous en donnera une définition en facile à lire.

- **Mes droits**

Cette partie permet d'informer les bénéficiaires, mais aussi les professionnels et les aidants-proches, des droits relatifs à la thématique développée (extrait de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées traduite en facile à lire par l'association Sisahm).

Bien connaître ses droits est un facteur déterminant de protection contre les risques de maltraitance.

- **Mon avis sur l'aide que je reçois**

Cette partie comprend 4 questions d'ordre général que le bénéficiaire est invité à compléter. La 4ème question concerne le partage des réponses. Cette question de l'anonymat est volontairement posée deux fois :

- ✓ En début de livret pour rassurer le répondant, a fortiori si le livret aborde des sujets particulièrement délicats pour lui.
- ✓ En fin de livret, pour lui permettre de confirmer - ou infirmer - sa décision en connaissance de cause, une fois qu'il a pris connaissance de toutes les questions. C'est cette dernière réponse qui sera prise en compte.



L'intérêt majeur de ce type d'enquête de satisfaction étant d'améliorer la qualité de vie de la personne interrogée, il faut l'encourager à accepter de partager ses réponses. Dans le cas contraire, ses réponses ne seront pas reprises dans les résultats de l'enquête

- **Le questionnaire**

Un questionnaire se décline en plusieurs rubriques qui, chacune, comprend différentes questions destinées à évaluer le niveau de satisfaction des bénéficiaires.

Certaines rubriques ne concernent pas tous les bénéficiaires qui peuvent dès lors les passer en cliquant sur l'onglet : « Cette rubrique ne me concerne pas ».

Dans ce cas, par défaut, en regard de chaque réponse, il sera noté « la question ne s'applique pas à moi ». Les questions et réponses sont abordées au chapitre suivant.

- **Mon avis**

4 questions y sont proposées :

1. Mon institution
2. Combien de temps j'ai mis pour compléter ce livret ?
3. Les personnes qui m'ont aidé à compléter ce livret sont
4. J'accepte de partager mes réponses



Aux questions qui portent sur « mon institution et Unité de vie/ Secteur, il est indispensable d'indiquer le nom du groupe référencé dans le plan d'action.

- **Choses positives / négatives**

Cette rubrique est utile pour faire le point sur ce qui a été discuté avec le bénéficiaire durant toute l'enquête et synthétiser avec lui, l'ensemble des idées proposées.

Un espace permet au bénéficiaire de partager les « choses positives » qu'il souhaite poursuivre. Cet espace ne doit pas être négligé car ce sont des informations particulièrement importantes pour le bien-être du bénéficiaire qu'il souhaite maintenir et c'est également l'occasion pour les équipes d'avoir un retour positif de leur accompagnement au quotidien.

Un autre espace est proposé pour recenser les « choses négatives » que le bénéficiaire souhaite améliorer. Un encadré permet au bénéficiaire de noter ses suggestions et de préciser avec qui il envisage de les mettre en œuvre.

Plusieurs « choses positives et négatives » peuvent être successivement proposées.

## ● Informations

Diverses sources d'informations en lien direct avec le sujet du livret y sont proposées parmi lesquelles de nombreuses références en facile à lire, des sites internet, des associations, des outils pédagogiques, des livres pour les bénéficiaires, et leurs aidants-proches ainsi que pour les professionnels.

## ● Les autres Livrets Smile qui parlent de...

Cette partie, sous forme d'un tableau, permet d'identifier d'autres livrets Smile qui traitent de la même thématique mais sous un angle complémentaire. Cette liste permet également d'aider le bénéficiaire à identifier d'autres livrets qu'il souhaite compléter à l'avenir.

## ● Résumé de mes réponses

La dernière partie de l'enquête reprend l'ensemble des réponses données par le bénéficiaire. Il convient de les vérifier soigneusement avant de clôturer le livret car il ne sera plus possible de modifier les réponses par la suite.



Il est indispensable d'avoir répondu à la question « J'accepte de partager mes réponses » (partie « Mon avis ») pour clôturer un livret.

## ▪ LES QUESTIONS

Les questions d'un livret se trouvent dans l'encadré vert en haut de page. Elles sont toutes posées sous forme d'une affirmation.

Chaque question est enrichie :

- D'exemples pour en faciliter la compréhension (à adapter en fonction des spécificités locales) ;
- D'un ensemble de pictogrammes pour répondre à la question. En cliquant sur chaque pictogramme, sa signification apparaît en dessous ;
- D'un encadré pour y noter des remarques ou des idées qui complètent et nuancent la réponse. Cet espace peut également servir aux professionnels et aux aidants proches pour y 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).



★ Quand une question est précédée d'une étoile, cela signifie qu'elle a un impact particulièrement important sur la qualité de vie des bénéficiaires. Ces « questions clés » sont mises en évidence dans une rubrique intitulée « questions clés » en début de livret.

## ▪ LES RÉPONSES

Selon la question, le choix de réponses peut prendre la forme de :

- 4 smileys de satisfaction :



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

- Ou des 2 pictogrammes suivants:





Quatre autres réponses sont également possibles :



« **Ne s'applique pas à moi** »

« je ne suis pas concerné », « sans objet »



« **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. Si cela ne suffit pas, répondre par ce pictogramme (ce qui nous permettra, par ailleurs, si ce constat est récurrent, de la reformuler).



« **Je ne connais pas la réponse** »

Il est intéressant de connaître les raisons de cette ignorance et de l'indiquer dans le champ « Mes remarques et mes idées ».



« **Je ne veux pas répondre** »

Cela permet au répondant de faire respecter son intimité pour des questions qu'il estime invasives ou trop personnelles (peur de représailles, de blesser une autre personne, etc.).



Pour certains bénéficiaires il est plus facile de pointer le pictogramme de réponses sur un document imprimé que sur un écran d'ordinateur. Vous trouverez un modèle A4 de ces pictogrammes dans la [valise Smile](#).

## 2.2. LES RISQUES DE BIAIS

Le risque de biaiser les réponses est inhérent à toutes enquêtes de satisfaction quel que soit l'outil utilisé.

La connaissance de ces biais par les accompagnants permet d'en limiter les risques :

### ▪ **LES BIAIS DÛS À L'ACCOMPAGNANT**

Types de biais	Exemples et conseils
<b>Ne pas écouter la personne</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Lui couper la parole, enchaîner les questions trop rapidement.<ul style="list-style-type: none"><li>➢ Il est important de bien prendre le temps et, si nécessaire, de diviser l'enquête en plusieurs séances.</li></ul></li></ul>
<b>Jugement de valeurs</b> <b>Répondre à la place de la personne</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Poser la question en donnant déjà un avis : « Le bus arrive souvent en retard ? ».</li><li>● Choisir des exemples caricaturaux qui induisent une réponse : « tu aimes recevoir la visite de 50 personnes à la fois ? ».</li><li>● Réactions négatives ou positives très marquées aux réponses de la personne.</li><li>● Ou plus subtilement, poser une question en y mentionnant déjà une réponse : « tu manges bien chaque soir à 18h00 n'est-ce pas ? ».</li><li>➢ Toujours se rappeler que c'est l'avis de la personne qui est recherché.</li></ul>


▪ **LES BIAIS DÛS AU BÉNÉFICIAIRE**

Types de biais	Exemples et conseils
<b>Biais d'acquiescement</b> <b>Désir d'impressionner</b> <b>Crainte d'être mal jugé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Le bénéficiaire a tendance à répondre « oui » à toutes questions pour ne pas contrarier l'accompagnant.</li> <li>● Le bénéficiaire souhaite donner une bonne image de lui ou se conformer à la norme. <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Chercher à comprendre le pourquoi de cette attitude.</li> <li>➢ Rappeler les différentes possibilités de réponse.</li> <li>➢ Insister sur le fait qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.</li> <li>➢ Expliquer qu'il est légitime d'être confronté à des difficultés mais que c'est en les exprimant qu'on peut les résoudre et non en les taisant ou sous-estimant.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Refuse de s'impliquer, de répondre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Le bénéficiaire est découragé car il ne croit pas/ plus à l'impact d'une enquête de satisfaction. <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Prendre le temps de comprendre la raison de son manque de participation.</li> <li>➢ Lui rappeler la finalité de l'enquête : améliorer sa qualité de vie.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Éprouve de la gêne à répondre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Par pudeur, par exemple : si le sujet est sensible comme la vie affective et sexuelle. <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Rappeler à la personne qu'elle peut refuser de répondre aux questions de son choix via le pictogramme: "je ne veux pas répondre ».</li> </ul> </li> </ul>

▪ **AUTRES SOURCES DE BIAIS (LISTE NON-EXHAUSTIVE)**

Types de biais	Exemples et conseils
<b>Contexte général</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La personne ne se sent pas bien et n'est donc pas sereine pour répondre, l'accompagnant est débordé de travail et donc probablement moins à l'écoute. <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Reporter l'enquête à un moment plus propice.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Questionnaire trop long ou pas compréhensible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Risque de fatigue ou de déconcentration <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Fractionner le questionnaire en plusieurs séances.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Mauvaises conditions pour le compléter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pas d'intimité, la personne doit répondre devant d'autres personnes.</li> <li>● La personne est mal installée. <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Revoir, avec l'avis de la personne, les conditions à respecter pour compléter sereinement le livret.</li> </ul> </li> </ul>

## 2.3. LA CHEK-LIST DES ACCOMPAGNANTS SMILE

<b>AVANT L'ENQUÊTE SMILE</b>
Avoir lu le guide Smile 2.0 (étape 2) ou avoir visionné la vidéo "Tuto Smile: Compléter une enquête Smile"
Avoir lu le livret et ses questions (et contextualiser les exemples à son service)
Disposer du plan d'action complété avec les identifiants et mot de passe du bénéficiaire
Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette et des codes d'accès wifi éventuels
Disposer des documents de la valise Smile
S'assurer que le bénéficiaire dispose de son matériel spécifique (lunettes, appareils auditifs, outils de communication, etc.)
Choisir un lieu calme qui permet la confidentialité
<b>EN DÉBUT D'ENQUÊTE</b>
Veiller à ce que le bénéficiaire soit bien installé et disponible
Noter l'heure de début de la séance
Faire lire par le bénéficiaire, ou lui expliquer, les consignes en facile à lire et les droits relatifs au sujet abordé
Répondre aux 3 questions de la partie « Mon avis sur l'aide que je reçois »
Expliquer la signification des réponses illustrées par les différents pictogrammes
Expliquer qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses et que toutes les idées constructives sont les bienvenues
Expliquer que toutes les idées proposées ne pourront probablement pas être réalisées
Demander au bénéficiaire s'il veut lui-même compléter le questionnaire
<b>TOUT AU LONG DE L'ENQUÊTE SMILE</b>
Rester attentif à la disponibilité du bénéficiaire et aux signes de fatigue et lassitude
Être attentif à sa compréhension des questions
Encourager la personne à donner son avis
Encoder les réponses (les réponses sont sauvegardées automatiquement)
 <b>AVANT DE CLÔTURER UNE ENQUÊTE SMILE</b>
Vérifier que toutes les questions reprises dans le plan d'action ont bien été complétées
Vérifier que toutes « les questions qui ne concernent que moi » du plan d'actions ont bien été également complétées
Vérifier que le nom du service, le site/service et l'unité de vie /section, <u>tel qu'ils ont été renseignés dans le plan d'action</u> , ont bien été complétés correctement
<b>EN FIN D'ENQUÊTE SMILE</b>
Noter l'heure de fin
Proposer au bénéficiaire une copie imprimée du livret ou lui expliquer comment accéder à l'application
Informers les référents Smile que le livret a été clôturé
<b>APRÈS L'ENQUÊTE</b>
Informers le bénéficiaire des décisions qui ont été prises suite aux idées qu'il a proposé et des raisons pour lesquelles certaines de ses idées n'ont pas été retenues.