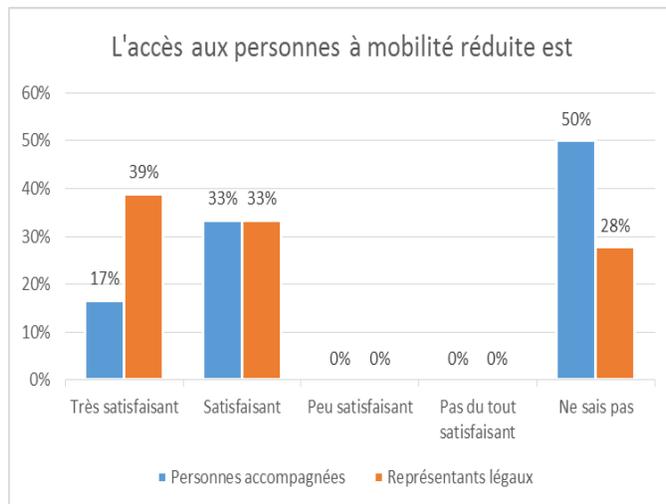
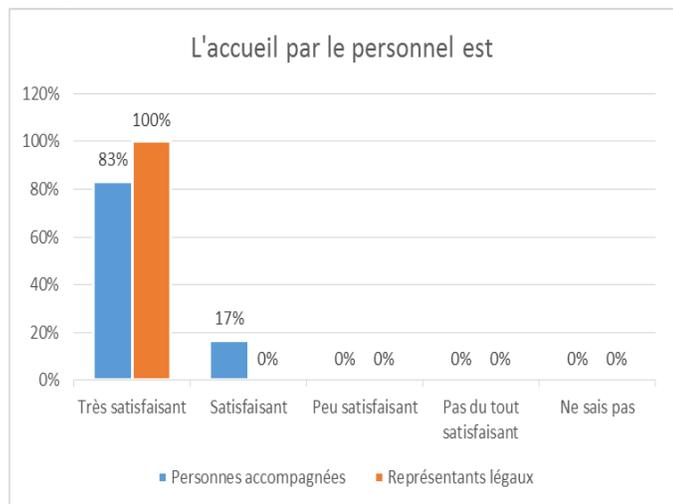
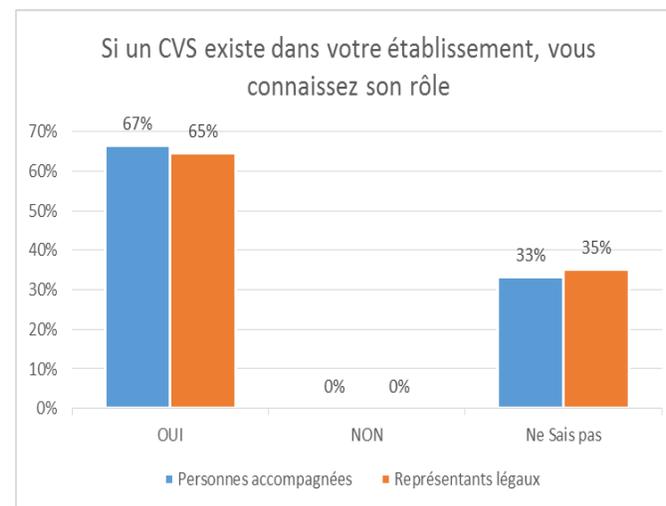
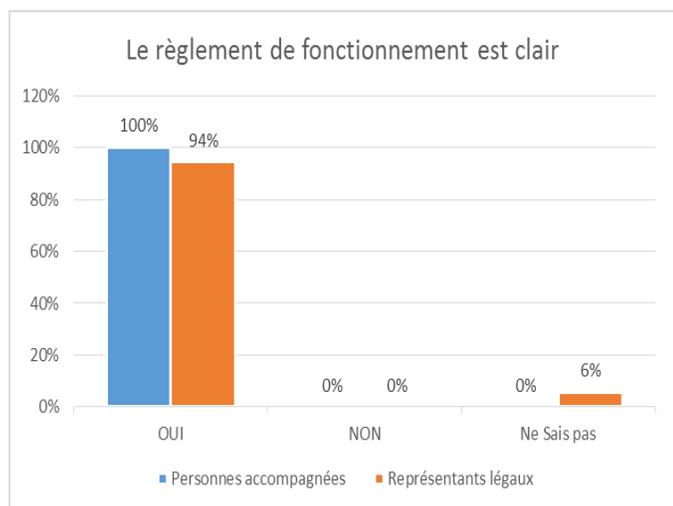
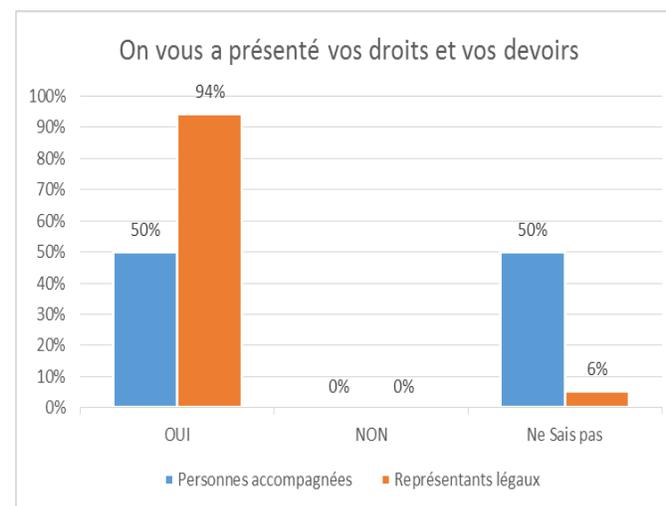
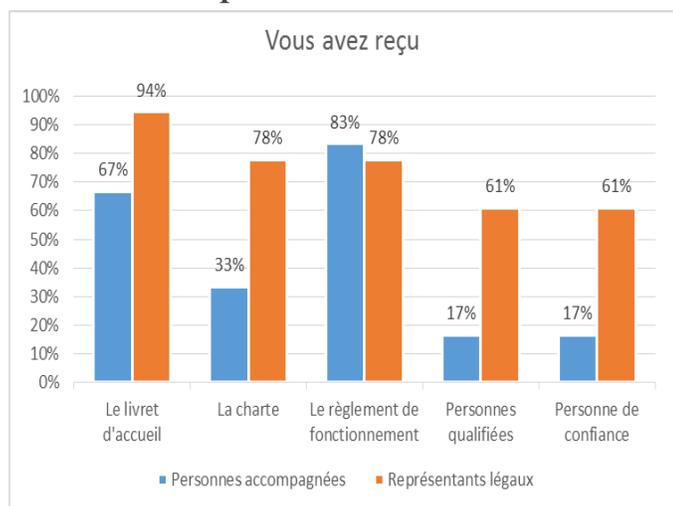


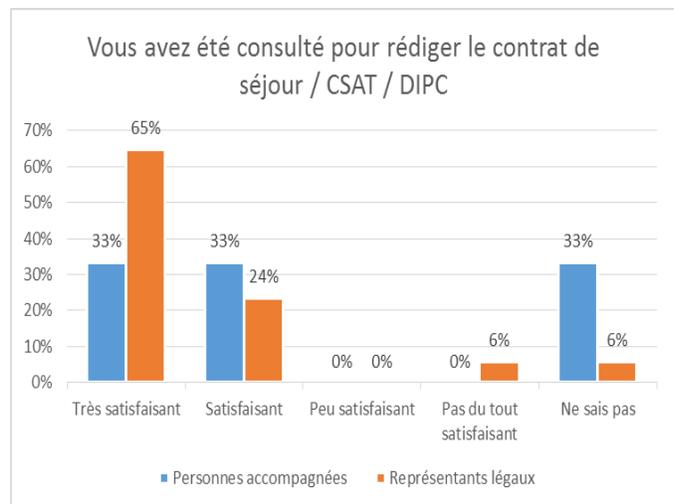
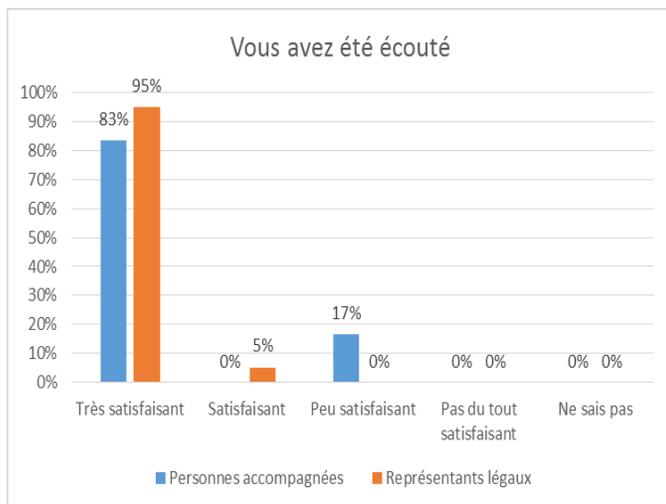
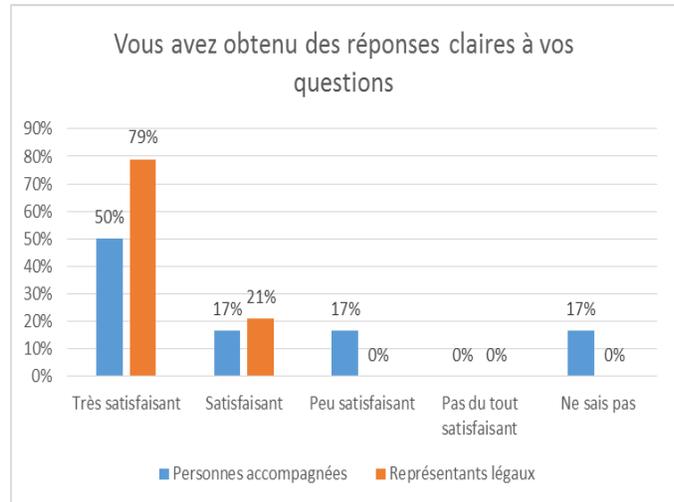
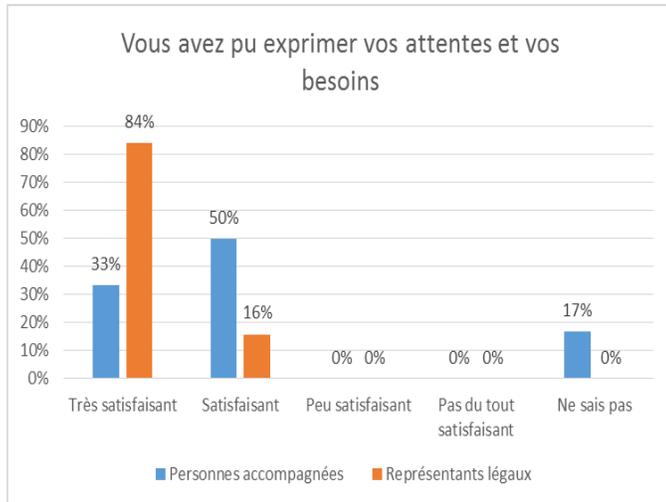
Les premiers rendez-vous :



La nature et la qualité des informations transmises :



Les entretiens :



LA COMMUNICATION ADAPTEE, QU'EST-CE QUE C'EST ? *par les professionnels du SESSAD TED*

La communication adaptée vise à faciliter l'accès à l'information au plus grand nombre de personnes.

Pour cela, les supports utilisés (papier, numérique) associent des contenus simplifiés avec des illustrations adaptées.

Les contenus simplifiés sont rédigés avec la méthodologie européenne FALC (Facile A Lire et à Comprendre), ensemble de règles visant à rendre une information compréhensible.

Ces règles concernent la construction des phrases, l'illustration des propos et le choix du format utilisé (livret, affiche, vidéo etc.). La première règle concerne l'implication du public cible dans la construction et/ou la validation du support élaboré.

Les illustrations adaptées sont des pictogrammes, qui associent une image (dessin, photo) avec le mot correspondant afin d'expliquer une idée ou le sujet évoqué.



La participation des travailleurs de l'ESAT l'Atelier Des Talents

8 travailleurs en situation de handicap de 6 secteurs d'activité de l'ESAT ont testé le questionnaire et ont ainsi contribué à son amélioration par leur expérience et leurs remarques :

« C'est facile à lire et à remplir »
 « C'est un peu compliqué de se souvenir de comment j'ai connu le CMSEA »

« C'est bien qu'on donne notre avis pour dire ce qu'on a trouvé bien et ce qu'il faut changer »
 « En répondant au questionnaire, on se pose des questions et on apprend des choses sur le CMSEA. Je sais maintenant qu'il s'occupe aussi des enfants. »

« Si quelqu'un lit et m'explique les questions, je donne mon avis. »

Merci à **Alexandra** (présidente du CVS), **Ali, Caroline, Joël, Laura, Nicolas, Raymonde et Roland** pour leur participation

Une application de la communication adaptée : UN QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION A L'ADMISSION DESTINE A L'USAGER

Pour le Comité de Pilotage « Questionnaire de satisfaction à l'admission »,
 JB HACQUIN, Responsable de l'IMP

Q : Pourquoi un questionnaire de satisfaction juste après l'admission ?

R : La qualité du service rendu à nos usagers et à leurs responsables légaux s'il y a lieu, est primordiale dans la démarche d'amélioration continue qui est impulsée au sein du pôle Handicap.

Dès l'admission, la prise en compte de son avis est essentielle pour améliorer l'accueil de la personne et s'assurer que les prérequis à ce qui va constituer la base de notre accompagnement sont connus et partagés.

C'est dans cette optique que le comité de pilotage « Questionnaire de satisfaction à l'admission » a été élaboré.

Q : Qui a élaboré ce questionnaire ?

R : Constitué d'une dizaine de professionnels des établissements du pôle, qu'ils soient membres des équipes éducatives, des services généraux, qu'ils soient cadres ou non cadres, un groupe de travail animé par Mme Saint-Raymond qualicienne du pôle Handicap s'est questionné sur les étapes essentielles du processus d'admission pour créer un questionnaire recueillant les avis et le niveau de satisfaction des personnes concernées.

Q : Quelle démarche a été suivie ?

R : La prise en compte des éléments réglementaires à évaluer mais aussi la volonté de rendre accessible le document à toutes les personnes accompagnées sans distinction d'âge ou d'établissement ont constitué les contraintes majeures à la rédaction de ce support. L'expertise que chacun a du public accompagné et la connaissance du FALC ont permis aux membres du comité de pilotage de

construire un outil accessible, clair et complet garantissant le recueil objectif de l'avis de nos usagers et le cas échéant, de leurs représentants légaux.

	 très satisfaisant	 satisfaisant	 peu satisfaisant	 pas du tout satisfaisant	 je ne sais pas
Vous avez été consulté pour rédiger le DIPC					
On vous a lu et expliqué les informations inscrites dans le DIPC					

Q : Les personnes accompagnées ont-elles été associées au projet ?

R : Oui, cela est indispensable pour réussir à créer un outil adapté au public ciblé. Le questionnaire a notamment été testé auprès d'un groupe de 8 travailleurs volontaires de l'ESAT. Leurs remarques ont été prises en compte pour aboutir à la version finale du questionnaire.

Cette démarche collaborative, nous l'espérons, contribuera ensuite à mieux accueillir la personne et ainsi avec elle, faciliter l'élaboration et la mise en œuvre de son projet de vie.