

Mon bien-être, stop aux mauvais traitements



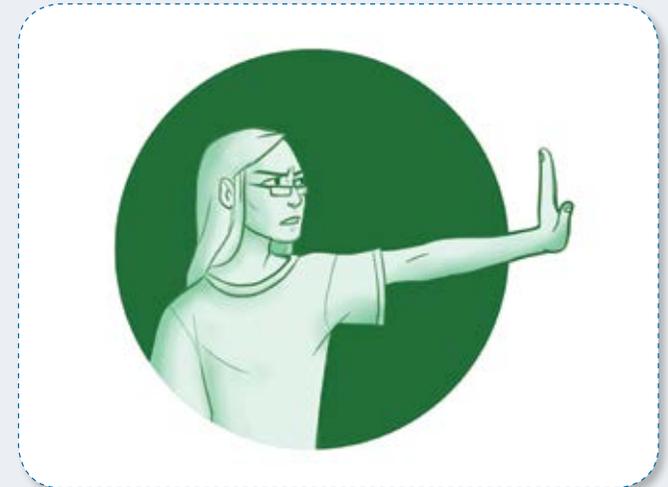
Les Livrets Smile



Je donne mon avis
pour une vie meilleure!

Livret prioritaire

Colle ici une photo, un picto
ou un dessin de ton choix
qui illustre le bien-être,
stop aux mauvais traitements



Ce livret appartient à



Sommaire

1. C'est quoi mon bien-être, les mauvais traitements ?.....	3
2. Mes droits	4
3. Mon avis sur l'aide que je reçois ..	5
1. Est-ce que je me sens bien-traité dans ma vie de tous les jours ?..	6
2. Mes droits et mes devoirs.....	9
3. J'ai été victime de mauvais traitements : De quels mauvais traitements s'agit-il ?.....	11
4. J'ai été victime de mauvais traitements : ce qui a été fait ..	14
5. J'ai été témoin de mauvais traitements : ce qui a été fait ..	17
6. J'ai été maltraitant : ce qui a été fait	19
7. Les personnes qui m'aident en cas de situation de maltraitance dont j'ai pu être victime, témoin ou auteur.....	22
8. Questions qui ne concernent que moi	24
9. Mes besoins sont expliqués dans un document.....	25
4. Mes idées pour un meilleur bien-être	27
5. Informations sur le bien-être et les mauvais traitements	28
6. Les autres Livrets Smile qui parlent du bien-être et des mauvais traitements.....	32





1. C'est quoi mon bien-être, les mauvais traitements ?



Le bien-être c'est quand je me sens bien.

Etre bientraitant avec moi c'est :

- me parler gentiment
- m'écouter, me demander mon avis
- m'aider quand j'en ai besoin
- me laisser tranquille quand j'ai besoin d'être seul
- me respecter dans mon rythme
- me manipuler avec douceur quand on me lave ou quand on m'installe dans ma voiturette.

Les mauvais traitements c'est quand on me fait mal.

Etre maltraitant avec moi c'est :

- refuser de me donner à boire quand j'ai soif
- refuser de me donner un antidouleur quand j'ai mal
- me faire mal
- me frapper
- tout décider à ma place sans me demander mon avis

- me parler de façon désagréable, méchante
- se moquer de moi, de mes vêtements
- se moquer de mes difficultés, de mon handicap
- se moquer de mes idées, ne pas m'écouter
- se moquer des personnes que j'aime
- être injuste avec moi.

On peut tous être un jour victime, témoin ou auteur de maltraitance qu'on soit :

- une personne avec un handicap
- un proche: famille, amis...
- un professionnel
- une autre personne autour de moi : voisins, inconnus dans la rue...

Je complète ce livret pour donner mon avis et pour avoir des idées pour me sentir bien et pour savoir que faire en cas de mauvais traitements.

Je pourrai discuter de mes idées avec les professionnels et avec ma famille.



2. Mes droits



Ne pas être exploité, agressé, maltraité :

Les pays prennent toutes les mesures pour que les personnes en situation de handicap ne soient pas victimes de violence. Pour qu'elles ne soient pas agressées, pour qu'elles n'aient pas de mauvais traitements, chez elles ou à l'extérieur, pour qu'on ne profite pas d'elles.

Si les personnes en situation de handicap ont été maltraitées, elles doivent être aidées, soutenues pour pouvoir se sentir mieux et être protégées pour pouvoir se rétablir.

Si cela se passe, les pays font tout pour découvrir et punir ceux qui utiliseraient la violence ou ceux qui profiteraient des personnes en situation de handicap particulièrement pour les femmes et les enfants.

Extrait de l'Article 16 de la Convention des Nations Unies sur les Droits des Personnes en situation de handicap (« Droit de ne pas être soumis à l'exploitation, à la violence et à la maltraitance ») traduit en facile à lire par le Sisahm (Bruxelles).

Ne pas être traité de façon cruelle :

Les personnes en situation de handicap ne doivent pas être traitées de façon cruelle.

Elles ne doivent pas être torturées ou insultées. Elles ne doivent pas avoir des traitements qui les rabaissent, qui leur font perdre leur dignité.

Extrait de l'Article 22 de la Convention des Nations Unies sur les Droits des Personnes en situation de handicap (« Respect de la vie privée »), traduit en facile à lire par le Sisahm (Bruxelles).



3. Mon avis sur l'aide que je reçois

Compléter ce livret c'est pour moi :
Très important - Pas du tout important.
Pourquoi ?

.....
.....
.....

Je voudrais avoir une copie de ce livret
complété avec mes réponses : Oui - Non

Les personnes qui m'aident le plus
pour mon bien-être et en cas de mauvais
traitements sont :

Par exemple : mon éducateur référent, mon service
d'accompagnement, mon psychologue, mon médecin, un
médiateur, un juriste, le Conseil des résidents, la direction
de mon lieu de vie...

Nom : Rôle :

Nom : Rôle :

Nom : Rôle :

Les documents les plus utiles pour pour mon bien-être et en cas de
mauvais traitements sont :

Par exemple : la charte de valeurs de mon centre, le règlement d'ordre intérieur, mon
cahier de communication, mon projet de vie, le carnet de plaintes de mon service,
les fiches d'événements indésirables, la Convention des Nations Unies relatives aux
Droits des personnes en situation de handicap traduite en facile à lire par le Sisahm...

..... J'ai lu ce document : Oui - Non

..... J'ai lu ce document : Oui - Non

..... J'ai lu ce document : Oui - Non

Je suis d'accord de donner mon nom et mes réponses :

	 OUI	 NON	Si oui, préciser éventuellement à qui :
À la direction ?			
Aux autres professionnels ?			
Aux stagiaires ?			
Aux bénévoles ?			
À ma famille ?			
À d'autres personnes ?			

À noter : 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.

N°	Questions	Exemples	Je suis...				Autres réponses				Mes remarques et mes idées 
											

1. Est-ce que je me sens bien-traité dans ma vie de tous les jours ?

Cette première rubrique a pour objectif d'aider à identifier des situations à risque. On pourra ainsi sélectionner plus facilement les autres livrets à compléter en priorité car chaque question de cette rubrique correspond à un Livret Smile (la bientraitance étant un des facteurs déterminants de la qualité de vie).

1.1	Mes repas et mes boissons	On me donne à boire quand j'ai soif même la nuit et même si j'ai bu il y a peu de temps.									
1.2	Mon sommeil, mon repos	Je peux me reposer plutôt que de participer à une activité si je me sens fatigué. Contre-exemple : je suis obligé de faire toutes les activités même si je me sens très fatigué.									
1.3	Mon hygiène, mon habillement	Je me sens propre. On respecte ma pudeur pendant ma toilette, on ne me laisse pas tout nu devant d'autres personnes sans raison valable.									
1.4	Ma santé	On me donne des antidouleurs si j'ai mal aux dents. Je reçois un accompagnement particulier dans les moments plus difficiles : deuil, maladie, accident, maltraitance...									
1.5	Mon logement	On a adapté mon logement à mes besoins.									
1.6	Mes apprentissages	J'apprends des choses qui m'intéressent et qui m'aident dans la vie de tous les jours. On m'explique les choses que je ne comprends pas. On ne se moque pas de moi si je n'ai pas compris quelque chose.									
1.7	Ma sécurité	Je suis informé des risques d'accidents et de la manière de les éviter. Je suis équipé du matériel de sécurité nécessaire à mes déplacements.									

N°	Questions	Exemples	Je suis...				Autres réponses				Mes remarques et mes idées 
											
1.8	Ma communication	<p>J'ai du matériel de communication adapté à mes besoins pour bien me faire comprendre.</p> <p>Ce matériel est utilisé par la majorité des personnes qui m'aident dans la vie de tous les jours.</p> <p>J'ose dire que je ne suis pas d'accord et je me sens écouté.</p>									
1.9	Mon bien-être stop aux mauvais traitements	<p>J'ose dire que quelqu'un n'a pas été gentil avec moi.</p> <p>Je sais à qui je peux en parler en toute confiance.</p> <p>Je sais qu'on n'a pas le droit de me faire mal, de se moquer de moi, d'être méchant avec moi.</p>									
1.10	Ma vie relationnelle, affective et sexuelle	<p>Je reçois des informations sur la vie affective et sexuelle.</p> <p>On répond à mes questions.</p> <p>J'ai le droit de voir ma compagne et d'être seul avec elle.</p>									
1.11	Mon projet de vie	<p>J'ai un projet de vie, j'ai participé à sa rédaction, il me convient.</p>									
1.12	Mes loisirs, mes congés, mes vacances	<p>J'ai des loisirs qui m'amuse, qui me font plaisir.</p> <p>Je ne suis pas dérangé par mon employeur pendant mes vacances.</p>									
1.13	Mon travail, mon volontariat	<p>J'ai un travail qui me plaît, je me sens respecté par mon directeur et par mes collègues.</p>									
1.14	Mes activités quotidiennes	<p>Je fais des activités qui me plaisent, me permettent de rencontrer d'autres gens, d'apprendre des choses qui m'intéressent.</p>									

N°	Questions	Exemples	Je suis...				Autres réponses				Mes remarques et mes idées 
											
1.15	Ma famille, mes amis et les personnes autour de moi	<p>Je peux recevoir des visites de mes amis chez moi.</p> <p>On respecte ma vie privée : on frappe à ma porte avant d'entrer dans ma chambre.</p> <p>On m'encourage à fréquenter un lieu de vie ordinaire.</p>									
1.16	Mes enfants	Je suis bien aidé pour m'occuper de mes enfants et les aider à bien grandir.									
1.17	Mon éducateur référent	<p>J'ai un éducateur référent.</p> <p>Il m'aide pour mon projet de vie, il m'écoute et me conseille quand j'ai de gros soucis. Il me connaît bien et j'ai confiance en lui.</p> <p>Je reçois des conseils et de l'aide pour rester en forme et avoir du temps pour moi.</p>									
1.18	Mes déplacements	Je peux me déplacer facilement dans mon logement et à l'extérieur.									
1.19	Ma participation aux décisions	<p>Je participe au conseil des résidents.</p> <p>Je donne mon avis sur l'organisation de mon lieu de vie.</p> <p>Je vote aux élections.</p> <p>J'ai le droit de pratiquer ma religion.</p>									
1.20	Mes droits, mon argent et mes papiers	<p>J'ai de l'argent de poche.</p> <p>Je me sens bien aidé pour faire tous mes papiers.</p>									

N°	Questions	Exemples	Je suis...				Autres réponses				Mes remarques et mes idées 
											

2. Mes droits et mes devoirs :

2.1	Information sur mes droits et mes devoirs	<p>Je connais la Convention des Nations Unies relative aux Droits des personnes handicapées rédigée en facile à lire.</p> <p>J'ai une copie du Règlement d'Ordre Intérieur de mon centre qui explique mes droits et mes devoirs.</p> <p>On m'a expliqué à quoi servent ces deux documents. Je connais mes principaux droits et devoirs.</p>									
2.2	Moyens de favoriser le respect de mes droits dans ma vie de tous les jours	<p>Je participe à la rédaction et à la révision de mon projet de vie.</p> <p>Je participe au conseil des usagers et à toutes les réunions qui me concernent directement.</p> <p>J'ai reçu une copie de la charte de bonnes pratiques et de la charte de valeurs de mon centre.</p>									
2.3	Consignes à appliquer en cas de mauvais traitements	<p>Il existe des consignes à suivre en cas de mauvais traitements dans le service que je fréquente.</p> <p>Celles-ci précisent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ce qu'il faut faire pour aider la victime directement après les faits : premiers soins... • qui prévenir et sur base de quels critères : la direction, les professionnels, la familles, le médecin, les autorités, la justice... • quels documents compléter • etc. <p>Ces consignes sont écrites en facile à lire, diffusées, mises à jour et appliquées.</p> <p>Contre-exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • je ne sais pas s'il y a des consignes en cas de mauvais traitements • je ne sais pas ce que je dois faire si je suis maltraité. 									

N°	Questions	Exemples	Je suis...				Autres réponses				Mes remarques et mes idées 
											
2.4	Connaissance des différents moyens qui aident à défendre mes droits	<p>Je connais les moyens qui peuvent m'aider à défendre mes droits :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans mes lieux de vie : le conseil des usagers, le projet de service, mon projet de vie, les groupes de parole... • dans la société : le médiateur communal, les associations de personnes en situation de handicap et de familles, les associations de consommateurs, le juge de paix, les syndicats, le service social de ma mutuelle et celui de ma commune, le service Audit et Contrôle de l'AVIQ, le Service de contrôle de PHARE... 									
2.5	Connaissance des recours possibles en cas de non-respect de mes droits et notamment si je suis victime de maltraitance	<p>Je sais que je peux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • déposer une plainte auprès de la direction de mon service • compléter une fiche d'événements indésirables (ou incidents critiques) • rencontrer mon éducateur référent, ma personne de confiance, un psychologue, un avocat. 									

N°	Questions	Exemples	Autres réponses					Mes remarques et mes idées
			 OUI	 NON				

3. J'ai été victime de mauvais traitements :

De quels mauvais traitements s'agit-il ?

Les principales formes de mauvais traitements sont recensées dans cette rubrique. Si le répondant le souhaite, il peut ainsi préciser la nature des faits et leur fréquence, ce qui devrait faciliter l'analyse des réponses.

J'ai été victime de :

Si je n'ai jamais été victime de mauvais traitements, je vais à la rubrique suivante.

3.1	Violences physiques	Coup, brûlures, soins brusques, agressions Non satisfaction de mes besoins de base : soif, faim... Attouchements sexuels, harcèlement sexuel, viol.						
3.2	Violences psychiques, morales	On me manque de respect, on se moque de moi, de mon handicap. Chantages, abus d'autorité. On me traite comme si j'étais un enfant. On ne respecte pas mon intimité. On me donne des informations contradictoires : « tais-toi mais réponds à ma question ». On parle de moi, devant moi, à la troisième personne comme si je n'étais pas là ou comme si j'étais un objet. On ne me demande jamais mon avis. Je me sens rejeté, isolé.						
3.3	Violences matérielles, financières	On m'a volé des choses, des vêtements, mon téléphone... On m'oblige à donner des pourboires. On m'emprunte des choses et on ne me les rend jamais.						

N°	Questions	Exemples	Autres réponses					Mes remarques et mes idées 
			 OUI	 NON				
3.4	Violences médicales, médicamenteuses	<p>Je manque de soins de base : on ne me soigne pas quand j'ai une blessure, on ne me fait pas de pansement.</p> <p>Je ne reçois pas d'information sur les traitements ou les soins que je reçois.</p> <p>J'ai l'impression qu'on me donne trop de médicaments pour dormir ou de calmants. On ne prend pas en compte ma douleur.</p>						
3.5	Maltraitance volontaire Mauvais traitements réalisés avec la volonté de nuire	<p>Toutes formes de sévices, abus, abandons, mauvais traitements réalisés de manière volontaire, avec la conscience de faire mal.</p> <p>J'ai l'impression que l'on me fait mal par exprès.</p> <p>On me frappe, on me bouscule, on me crie dessus...</p>						
3.6	Maltraitance involontaire Mauvais traitements relevant de l'ignorance, de l'inattention	<p>On oublie de m'installer dans mon lit le soir et je passe toute la nuit dans mon fauteuil.</p> <p>On oublie de me donner ma sonnette ou mon téléphone et je ne sais pas appeler en cas de besoin : si j'ai soif, ou faim ou froid ou si je suis mal installé.</p> <p>Privation ou violation de droits : limitation de la liberté de la personne : on m'interdit de sortir de chez moi...</p> <p>Privation de l'exercice des droits civiques, d'une pratique religieuse : on m'interdit d'aller à la messe...</p>						

N°	Questions	Exemples	Autres réponses					Mes remarques et mes idées 
			 OUI	 NON				
3.7	Mauvais traitements de manière répétée et / ou intense	Les faits de maltraitance dont je suis victime me font fort mal physiquement et/ou psychologiquement. Ils sont fréquents. On m'a maltraité plusieurs fois.						
3.8	Mauvais traitements avec des conséquences graves pour moi	J'ai été fort blessé, j'en garde des séquelles physiques et/ou psychologiques importantes : <ul style="list-style-type: none"> • j'ai des blessures, des grosses cicatrices qui font mal • je fais des cauchemars chaque nuit • j'ai perdu toute confiance en moi. 						
3.9	Information reçue sur le contexte général dans lequel l'acte est commis	La personne qui m'a fait tomber était débordée de travail et cela explique en partie ce qui s'est passé : ça ne l'excuse pas du tout, mais ça aide à comprendre pourquoi elle a fait ça.						

N°	Questions	Exemples	Je suis...				Autres réponses				Mes remarques et mes idées 
											

4. J'ai été victime de mauvais traitements : ce qui a été fait : Si je n'ai jamais été victime de mauvais traitements, je vais à la rubrique suivante.

4.1	Aide reçue pour déclarer ces mauvais traitements dont j'ai été victime	<p>On m'a montré les documents que je peux compléter : fiche d'événements indésirables, carnet de réclamation...</p> <p>On m'a expliqué à quoi ces documents servent, qui va les lire...</p> <p>J'ai pu expliquer à la direction de mon centre ce que j'ai vécu.</p> <p>On m'a écouté, on a pris au sérieux ma déclaration.</p> <p>J'ai reçu de l'aide pour analyser les faits à tête reposée, vérifier s'il s'agit effectivement de maltraitance (ou non) avec le recul.</p>									
4.2	Soutien psychologique	<p>Un psychologue, un médecin, un médiateur, un éducateur de mon centre...</p> <p>J'ai été écouté, on m'a aidé à exprimer ce que je ressens, ce que j'ai vécu.</p> <p>Je reçois un soutien psychologique aussi longtemps que nécessaire.</p>									
4.3	Aide médicale	<p>J'ai été chez le docteur.</p> <p>On m'a conduit à l'hôpital pour faire des examens, une radio...</p>									
4.4	Soutien juridique	<p>J'ai pu rencontrer un avocat et porter plainte.</p> <p>Il m'a expliqué mes droits.</p>									

N°	Questions	Exemples	Je suis...				Autres réponses				Mes remarques et mes idées 
											
4.5	Autres actions mises en place pour m'aider	<p>L'auteur des faits a été obligé de s'excuser auprès de moi et de m'écouter.</p> <p>Si c'est un professionnel, il ne peut plus s'occuper de moi.</p> <p>Si c'est un autre résident, nos programmes d'activités sont séparés pour que je le voie le moins possible.</p> <p>Je reçois de l'aide aussi longtemps que nécessaire.</p>									
4.6	Actions mises en place pour aider les témoins	Gestion des cauchemars, angoisses, peur de représailles de l'auteur...									
4.7	Actions mises en place pour empêcher la récurrence de ces mauvais traitements	<ul style="list-style-type: none"> ne plus jamais me mettre en contact avec la personne qui m'a maltraité si faits graves me faire changer de lieu de vie ou d'activités faire changer de lieu de vie ou d'activités l'auteur des faits dénoncer les faits aux autorités responsables imposer des sanctions à l'auteur des faits etc. 									
4.8	Communication avec les professionnels du service	<p>Je sais quels professionnels ont été informés des faits, quelles informations ils ont reçues.</p> <p>Mon avis a été pris en compte sur les informations à transmettre (nature des faits, etc.).</p>									
4.9	Communication avec les autres bénéficiaires de mon service	<p>Je sais quelles personnes ont été informées des faits, quelles informations elles ont reçues.</p> <p>Mon avis a été pris en compte sur les informations à transmettre (suis-je d'accord qu'on dévoile mon nom, la nature de l'abus sexuel...).</p>									

N°	Questions	Exemples	Je suis...				Autres réponses				Mes remarques et mes idées 	
												
4.10	Communication avec les familles des bénéficiaires de mon service (et en priorité avec ma famille)	Je sais si ma famille a été informée des faits, quelles informations elle a reçues. Mon avis a été pris en compte sur les informations à transmettre (nature de l'abus sexuel...)										
4.11	Communication avec les autorités responsables	Direction du service, Justice, AViQ, PHARE... J'ai pu déposer une plainte. Mon avis a été pris en compte sur les informations à transmettre (suis-je d'accord qu'on dévoile mon nom, la nature de l'abus sexuel...).										
4.12	Respect des consignes à appliquer en cas de mauvais traitements	Les bonnes personnes ont été averties dans des délais raisonnables, les bons documents ont été soigneusement complétés.										

N°	Questions	Exemples	Je suis...				Autres réponses				Mes remarques et mes idées 
											

5. J'ai été témoin de mauvais traitements : ce qui a été fait :

Si le répondant le souhaite, il peut préciser la nature et la fréquence des faits dont il a été témoin ainsi que le profil des victimes (autres bénéficiaires du service ? famille ? professionnels ? stagiaires ? autres ?) ce qui devrait faciliter l'analyse des réponses :

J'ai été témoin des faits suivants :

Si je n'ai jamais été témoin de mauvais traitements, je vais à la rubrique suivante.

5.1	Aide reçue pour déclarer ces mauvais traitements dont j'ai été témoin	<p>On m'a montré les documents que je peux compléter : fiche d'événements indésirables, carnet de réclamation...</p> <p>On m'a expliqué à quoi ces documents servent, qui va les lire.</p> <p>J'ai pu expliquer à la direction de mon centre ce que j'ai vu.</p> <p>On m'a écouté, on a pris au sérieux ma déclaration.</p> <p>J'ai reçu de l'aide pour analyser les faits à tête reposée, vérifier s'il s'agit effectivement de maltraitance (ou non) avec le recul.</p>								
5.2	Soutien psychologique	<p>Un psychologue, un médecin, un médiateur, un éducateur de mon centre.</p> <p>J'ai été écouté, on m'a aidé à exprimer ce que je ressens, ce que j'ai vu et entendu.</p> <p>Je reçois un soutien psychologique aussi longtemps que nécessaire.</p>								
5.3	Aide médicale	<p>J'ai été chez le docteur.</p> <p>Il m'a écouté.</p> <p>Il m'a donné des calmants car j'étais très inquiet.</p> <p>Il m'a proposé d'aller voir un psychologue ou d'en parler avec le directeur de mon centre.</p>								
5.4	Soutien juridique	<p>J'ai peur de représailles de la part de l'auteur des faits ou je ne sais pas si je dois témoigner : j'ai pu en parler avec un spécialiste : un juriste, un assistant social...</p>								

N°	Questions	Exemples	Je suis...				Autres réponses				Mes remarques et mes idées 
											
5.5	Autres actions mises en place pour m'aider en tant que témoin	Gestion des cauchemars, angoisses, peur de représailles de l'auteur...									
5.6	Actions mises en place pour aider la victime directe	Gestion des cauchemars, angoisses, peur de représailles de l'auteur...									
5.7	Actions mises en place pour empêcher la récurrence de ces mauvais traitements	<ul style="list-style-type: none"> ne plus jamais mettre en contact l'auteur des faits avec la personne qu'il a maltraitée si faits graves faire changer de lieu de vie ou d'activités la victime ou l'auteur des faits imposer des sanctions à l'auteur des faits rappeler aux résidents du centre leurs droits, les consignes à respecter, le nom des personnes à appeler en cas de questions aider à dénoncer les faits aux autorités responsables (procédures légales respectées). 									
5.8	Communication avec les professionnels du service	<p>Je peux décider si on dévoile mon nom ou pas.</p> <p>Je sais quels professionnels ont été informés des faits que j'ai relatés, quelles informations ils ont reçues.</p> <p>Mon avis a été pris en compte sur les informations à transmettre (nature des faits, etc.).</p>									
5.9	Communication avec les autres bénéficiaires de mon service	<p>Je sais quelles personnes ont été informées des faits que j'ai relatés, quelles informations elles ont reçues.</p> <p>Mon avis a été pris en compte sur les informations à transmettre (nature des faits, etc.).</p>									
5.10	Communication avec les familles (parmi lesquelles ma famille et celles de la victime)	<p>Je sais si les familles ont été informées des faits, quelles informations elles ont reçues.</p> <p>Mon avis a été pris en compte sur les informations à transmettre (nature des faits, etc.).</p>									

N°	Questions	Exemples	Je suis...				Autres réponses				Mes remarques et mes idées 	
												
5.11	Communication avec les autorités responsables	Direction du service, Justice, AViQ, PHARE... : Je sais si les autorités ont été informées des faits, quelles informations elles ont reçues. Mon avis a été pris en compte sur les informations à transmettre (nature des faits, etc.).										
5.12	Respect des consignes à appliquer en cas de mauvais traitements	Les bonnes personnes ont été averties dans des délais raisonnables, les bons documents ont été soigneusement complétés...										

6. J'ai été maltraitant : ce qui a été fait :

Si le répondant le souhaite, il peut préciser la nature et la fréquence des faits dont il a été l'auteur ainsi que le profil des victimes (autres bénéficiaires du service ? famille ? professionnels ? stagiaires ? autres ?) ce qui devrait faciliter l'analyse des réponses :

J'ai été témoin des faits suivants :

Si je n'ai jamais été maltraitant, je vais à la rubrique suivante.

6.1	Aide reçue pour déclarer ces mauvais traitements dont j'ai été auteur	<p>On m'a montré les documents que je peux compléter : fiche d'événements indésirables, carnet de réclamation...</p> <p>On m'a expliqué à quoi ces documents servent, qui va les lire...</p> <p>J'ai pu expliquer à la direction de mon centre ce que j'ai fait.</p> <p>On m'a écouté, on a pris au sérieux ma déclaration.</p> <p>J'ai reçu de l'aide pour analyser les faits à tête reposée, vérifier s'il s'agit effectivement de maltraitance (ou non) avec le recul.</p>									
-----	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

N°	Questions	Exemples	Je suis...				Autres réponses				Mes remarques et mes idées 
											
6.2	Soutien psychologique	<p>Un psychologue, un médecin, un médiateur, un éducateur de mon centre...</p> <p>J'ai été écouté, on m'a aidé à exprimer ce que je ressens et ma vision des faits, ce que j'ai fait.</p> <p>On a essayé de m'aider à comprendre pourquoi j'avais fait un tel geste.</p> <p>Je reçois un soutien psychologique aussi longtemps que nécessaire.</p>									
6.3	Aide médicale	<p>J'ai été chez le docteur. Il m'a écouté. Il m'a donné des calmants car j'étais très inquiet. Il m'a proposé d'aller voir un psychologue ou d'en parler avec le directeur de mon centre.</p> <p>Il a recherché s'il y avait une explication médicale qui pourrait expliquer mon comportement plus agressif que d'habitude.</p>									
6.4	Soutien juridique	<p>Pour assurer ma défense dans le respect du cadre légal : présomption d'innocence à faire respecter...</p>									
6.5	Actions mises en place pour aider la victime directe	<p>On m'a demandé de m'excuser auprès d'elle et de l'écouter.</p> <p>Nos programmes d'activités sont désormais séparés.</p> <p>Elle reçoit de l'aide quand elle fait des cauchemars, quand elle a des angoisses : traitement médical, suivi psychologique, indemnisation...</p>									
6.6	Autres actions mises en place pour m'aider	<p>Pour éviter la stigmatisation, le rejet, l'isolement, la double peine...</p> <p>Pour que je sois traité avec respect et justice.</p>									

N°	Questions	Exemples	Je suis...				Autres réponses				Mes remarques et mes idées 
											
6.7	Actions mises en place pour empêcher la récurrence de ces faits de maltraitance	<p>Possibilité de ne plus être en contact avec la personne que j'ai maltraitée en cas de faits graves. Formation à la communication non violente. M'aider à comprendre mon comportement et ne plus le reproduire. Eviter les situations à risque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • boire de l'alcool • me retrouver seul avec une personne avec qui je ne m'entends pas du tout... <p>Suivi psychologique</p>									
6.8	Communication avec les professionnels du service	Je sais quels professionnels ont été informés de ce que j'ai fait, quelles informations ils ont reçues. Mon avis a été pris en compte sur les informations à transmettre : suis-je d'accord qu'on dévoile mon nom car présomption d'innocence et qu'il y a des risques de représailles collectives...									
6.9	Communication avec les autres bénéficiaires du service	Je sais quelles personnes ont été informées de ce que j'ai fait, quelles informations elles ont reçues. Mon avis a été pris en compte sur les informations à transmettre (nature des faits, etc.).									
6.10	Communication avec les familles (parmi lesquelles ma famille, celles de la victime et des témoins éventuels)	Je sais quelles familles ont été informées, quelles informations elles ont reçues. Mon avis a été pris en compte sur les informations à transmettre (nature des faits, etc.).									
6.11	Communication avec les autorités responsables	Direction du service, Justice, AVIQ, PHARE... : Je sais quelles autorités ont été informées des faits, quelles informations elles ont reçues. Mon avis a été pris en compte sur les informations à transmettre (nature des faits, etc.).									
6.12	Respect consignes à appliquer en cas de mauvais traitements	Les bonnes personnes ont été averties dans des délais raisonnables, les bons documents ont été soigneusement complétés...									

N°	Questions	Exemples	Je suis...				Autres réponses				Mes remarques et mes idées 
											

7. Les personnes qui m'aident en cas de situation de maltraitance dont j'ai pu être victime, témoin ou auteur :

7.1	je les connais	Je sais qui m'a aidé: on m'a présenté ces professionnels, je connais leur nom ou leur prénom. Contre-exemple : je ne connais pas leur nom ni leur métier.										
7.2	sont bienveillantes	Ces personnes me parlent gentiment. Elles sont aimables, sympathiques.										
7.3	sont rassurantes	Je me sens en confiance avec ces personnes. Leur attitude est calme, posée. Elles sont encourageantes.										
7.4	sont disponibles pour m'aider	Elles prennent le temps de m'écouter, de me conseiller.										
7.5	sont à l'écoute de mes besoins	Elles écoutent ma détresse, m'orientent vers les bonnes personnes ressources : direction, justice, santé...										
7.6	sont en nombre suffisant	Elles ne doivent pas toujours se dépêcher, elles peuvent prendre le temps...										
7.7	respectent mon intimité	Elles n'expliquent pas en détails à tous les résidents de mon centre ce qu'on m'a fait comme mauvais traitements surtout si ça touche à des sujets intimes comme la sexualité ou ce que j'ai fait.										
7.8	respectent le secret professionnel	Elles ne parlent pas de mes problèmes en présence de personnes non concernées.										

N°	Questions	Exemples	Je suis...				Autres réponses				Mes remarques et mes idées 	
												
7.9	respectent les consignes et sont attentives aux risques	Elles connaissent mes droits et mes devoirs et les procédures à suivre en cas de maltraitance. Elles sont neutres, ne jugent pas les faits sans en connaître le détail. Elles ne dépassent pas leurs rôles et compétences. Elles savent comment m'aider et le font bien.										
7.10	favorisent mon autonomie	Elles m'aident à m'exprimer, à dire les choses et à m'adresser aux bonnes personnes.										
7.11	collaborent avec les autres professionnels et ma famille	Elles signalent à leurs collègues les informations importantes afin de favoriser mon bien-être, ma bientraitance. Elles s'informent auprès de mes proches pour en savoir le plus possible sur ce qui favorise mon bien-être.										

N°	Questions	Exemples	Je suis...				Autres réponses				Mes remarques et mes idées 
											

8. Questions qui ne concernent que moi :

Les questions suivantes sont données à titre d'exemple : je ne dois pas y répondre, sauf si j'en ai envie.
Je peux rajouter ici d'autres questions qui sont importantes pour moi, qui ne concernent que moi, et qui n'ont pas été prévues dans ce livret :

8.1	Suivi psychologique particulier	J'ai été victime de maltraitance grave dans le passé et j'ai besoin d'un suivi psychologique pendant plusieurs mois ou années.									
8.2	Respect de la confidentialité	Je refuse catégoriquement que les personnes qui partagent mon lieu de vie soient informées des faits de maltraitance dont j'ai été victime.									
8.3	Ma question :										
8.4	Ma question :										
8.5	Ma question :										

N°	Questions	Exemples	Autres réponses					Mes remarques et mes idées
			 OUI	 NON				

9. Mes besoins sont expliqués dans un document :

Ce document sert à expliquer aux personnes qui m'accompagnent dans ma vie de tous les jours comment m'aider en cas de situation de maltraitance. Ce document peut être un extrait de mon projet de vie ou d'un autre document. Il peut avoir été écrit, par exemple, avec mon éducateur référent, ma psychologue ou mon service d'accompagnement.

9.1	Ce document me semble nécessaire	Oui il va m'aider à mieux faire connaître mes besoins.						
9.2	Ce document existe	Oui on me l'a déjà montré.						
9.3	J'ai une copie de ce document	Oui il est dans ma chambre.						
9.4	Je sais à qui ce document est donné	Oui il est donné à mes parents et à mon éducateur référent.						
9.5	Je suis d'accord que ce document soit donné à ces personnes	Oui je suis d'accord.						
9.6	Ce document me semble complet. Si non quelles informations ajouter ?	Oui ce document me semble complet et ne dévoile pas d'informations trop personnelles.						
9.7	Ce document a été fait avec moi	Oui j'ai pu le relire et le compléter.						
9.8	Ce document a été fait avec des professionnels	Oui avec mon éducateur référent.						
9.9	Ce document a été fait avec ma famille	Non ma famille n'a pas été concertée et je le regrette.						
9.10	Ce document est revu au moins une fois par an	Non il n'a pas été revu depuis 5 ans au moins.						
9.11	Ce rythme de révision me convient	Non je voudrais qu'il soit revu chaque année.						
9.12	Ce document est revu avec moi	Oui on me demande mon avis.						
9.13	Ce document est revu avec des professionnels	Oui avec mon éducateur référent.						
9.14	Ce document est revu avec ma famille	Non.						
9.15	Ce document est appliqué	Oui.						



Informations générales

Mon centre (ou mon service) s'appelle

.....

Je fréquente ce centre ou ce service depuis :

Moins de 3 mois - de 3 mois à 2 ans
plus que 2 ans

J'ai choisi moi-même d'aller dans ce centre (ou dans ce service) :

Oui - Non

Date à laquelle j'ai complété ce livret : / /

Combien de temps j'ai mis pour compléter ce livret ?

Quelqu'un m'a aidé à compléter ce livret : Oui - Non. Si oui :

Par exemple : mon éducateur référent, mon psychologue
Si plusieurs personnes m'ont aidé, j'écris leur nom à chacune.

Nom : Rôle :

Nom : Rôle :

Nom : Rôle :

Je suis d'accord de donner mon nom et mes réponses :

	 OUI	 NON	Si oui, préciser éventuellement à qui :
À la direction ?			
Aux autres professionnels ?			
Aux stagiaires ?			
Aux bénévoles ?			
À ma famille ?			
À d'autres personnes ?			

Si je suis d'accord que mon nom soit donné je l'écris ici :

Mon prénom : Mon nom :

Mon téléphone : Mon email :



4. Mes idées pour un meilleur bien-être



Choses positives à continuer



Choses à améliorer	Mes idées	À faire avec qui ?	À faire quand ?	À faire avec quoi ?

Merci d'avoir complété ce livret!



5. Informations sur le bien-être et les mauvais traitements



« **La Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées** »: Version en facile à lire, A-M De Vleeschouwer & S. Manneback, SISAHM, 2011-2012 (coffret contenant la version en facile à lire, la version en langue des signes, en audio description et le matériel pour s'approprier la Convention).

[Plus de détails sur le site du Service PHARE](#)

- **La Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées** : Version intégrale.

[Téléchargez le document](#)

- « **Les outils pour l'amélioration continue de la bientraitance dans les services** » AViQ :

«Mener, au sein de chaque service, une démarche de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance apparaît aujourd'hui une démarche indispensable au sein de tout service qui revendique un accueil de qualité pour les personnes handicapées... une série d'outils ont été réfléchis, construits et utilisés dans les services afin de pouvoir construire un cadre commun de pensée, d'observation et de prise en compte des situations de violence. Ces outils permettent concrètement aux services d'orienter leur réflexion et leurs actions» (extrait du site Internet de l'AViQ).

[Plus de détails sur le site de l'AVIQ](#)



« **Affectivité, sexualité et handicap en institution** » : PHAS, juin 2013 : Brochure entièrement rédigée en facile à lire et dont un chapitre est consacré aux abus et à la violence.

[Téléchargez le document](#)



« **Prévention de la maltraitance** » : APF (Association des Paralysés de France), Outil PULSE APF et Résidence APF Jacques Bourgarel.

[Plus de détails sur le site de l'APF](#)



« **Charte de la bientraitance en Service d'Accompagnement à la Vie Sociale** » : Adapéi, 2013. Charte entièrement rédigée en facile à lire et très bien illustrée, qui passe en revue différents aspects de la vie quotidienne des personnes en situation de handicap.

[Téléchargez le document](#)



Formations pour les personnes avec une déficience intellectuelle organisées par Inclusion asbl.

Pour s'inscrire, il faut écrire à Bernadette Cuvelier - bcu@inclusion-asbl.be
02/247.28.17 - Secrétariat d'Inclusion : 02/ 247.28.21

[Plus de détails sur le site : www.inclusion-asbl.be](http://www.inclusion-asbl.be)



« **Discrimination des personnes avec un handicap : de quoi s'agit-il et comment y réagir** », UNIA, sd.

Cette brochure envisage de nombreuses situations de discrimination et des pistes de solutions : de nombreux textes sont rédigés en facile à lire.

[Téléchargez le document](#)

- **Que faire si je suis confronté à une situation de maltraitance d'enfant ?** Communauté française de Belgique et Direction générale de l'aide à la jeunesse, 2010.

Bien que cette brochure n'aborde pas spécifiquement la maltraitance des personnes en situation de handicap, elle est extrêmement intéressante à consulter car elle donne de nombreuses pistes, notamment, dans le domaine juridique.

[Téléchargez le document](#)

- « **Vivre ensemble : Guide des civilités à l'usage des gens ordinaires** » : Ministère Délégué à la Sécurité Sociale, aux Personnes Agées, aux Personnes Handicapées et à la Famille (France), sd.

Ce guide, destiné aux « gens ordinaires » a pour objectif de les sensibiliser aux contraintes et besoins spécifiques des personnes en situation de handicap moteur, visuel, auditif, intellectuel et psychique et de les aider à mieux communiquer avec elles. De très nombreux conseils pratiques et de témoignages permettent ainsi de favoriser un meilleur « vivre ensemble », d'aborder des questions parfois encore taboues et de démonter des clichés.

[Téléchargez le document](#)

- « **Mesures de contention et/ou d'isolement : Recommandations générales** », Unia (Centre pour l'égalité des chances et la Lutte contre le Racisme), le Délégué Général au Droits de l'enfant avec le soutien de la Fondation SUSA et divers intervenants, février 2014.

Extrait du document : « ce document a pour objectif de proposer certains fondamentaux (principes, repères déontologiques et indications organisationnelles) relatifs aux mesures de de contention et/ou d'isolement. Ces mesures sont en effet pratiquées au sein de différents lieux de vie accueillant des personnes en situation de handicap (que ce soit à l'école, en milieu d'accueil ou de soin ou au sein des familles) »

[Téléchargez le document](#)

- « **Recommandations générales en matière de contention et/ou d'isolement** » : Circulaire 16 – 547 de PHARE, mars 2016.

[Téléchargez le document](#)

- « **Cadre de référence pour l'élaboration des protocoles d'application des mesures de contrôle – Contention – Isolements et substances chimiques** », Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux – Gouvernement du Québec, édition révisée, mars 2015.

Extrait du document : « L'usage d'une mesure de contrôle doit être fait de façon exceptionnelle, en dernier recours, après l'application de toutes les mesures de remplacement possibles et seulement si la personne représente un danger pour elle-même ou pour autrui, en tenant compte de l'état physique et mental de la personne et de son environnement. (...) Ce document vise à servir de guide à l'élaboration des protocoles d'application des mesures de contrôle par les établissements ».

[Téléchargez le document](#)



• Access' Infos

(Extrait du site Internet de Visa pour le net)

<https://accessinfos.wordpress.com>

C'est une page Internet.

Les textes sont faciles à lire
et faciles à comprendre.

Il y a aussi des images.

Ce sont des textes pour les adolescents
et les adultes.

Il y a des textes sur l'actualité
mais aussi des infos et des idées.

Il y a même un roman traduit
en facile à lire : Croc-blanc.



• Visa pour le net

Visa pour le net est un projet qui rend l'information plus accessible grâce, notamment, à son travail en partenariat. C'est aussi un **site Internet en facile à lire fait par et pour des personnes en difficultés de compréhension**. Ce site aborde de nombreux sujets de société. Comme par exemple : la vie relationnelle, affective et sexuelle, le droit de vote, les droits des personnes en situation de handicap, l'emploi, mais aussi plus simplement des recettes de cuisine...

www.visapourlenet.be



• Inclusion asbl

Inclusion est un mouvement qui rassemble des personnes porteuses d'une déficience intellectuelle, leurs proches, les professionnels qui les entourent et, de manière plus générale, des personnes soucieuses du bien-être de la personne en situation de handicap mental.

Inclusion défend et valorise, dans un large esprit de solidarité humaine, la qualité de vie et la participation pleine et entière à la société des personnes porteuses d'un handicap. Son site Internet présente les différents services développés, les formations et activités organisées...

www.inclusion-asbl.be

• Cap 48

Extrait du site Internet : « Cap 48 est une organisation belge qui permet la récolte de fonds destinés principalement aux personnes handicapées (...) ».

Les objectifs de Cap 48

- > Faire bouger la société : L'action de CAP 48 en partenariat étroit avec la RTBF, vise à placer les questions liées au handicap (physique, mental, sensoriel ou social), ainsi que les changements des mentalités, au cœur des préoccupations de notre société.
- > La solidarité avec les personnes handicapées : Nombre de projets portés par des asbl sont financés par les récoltes de fonds que CAP 48 initie. Ces projets rendent possibles de nouvelles approches pédagogiques, l'amélioration des conditions de vie de la personne handicapée (...).
- > La solidarité avec les jeunes en difficulté d'insertion : CAP 48 contribue également à l'insertion de jeunes en difficulté, finançant des projets d'aide à la jeunesse. »

<http://www.rtbef.be/cap48/>



- **L'AViQ**

L'AViQ est un organisme d'intérêt public (OIP) qui gère les compétences de la santé, du bien-être, de l'accompagnement des personnes âgées, du handicap et des allocations familiales en Région wallonne. Elle favorise l'inclusion des personnes en situation de handicap grâce aux missions suivantes : la sensibilisation et l'information en matière de handicap ; les aides et conseils en matière d'accueil, d'hébergement et d'aide à domicile ; les interventions financières dans l'équipement de matériel spécifique qui favorise l'autonomie au quotidien ; le soutien à l'insertion professionnelle via des aides à l'emploi et à la formation ; l'agrément et la subvention de services qui accueillent, hébergent, emploient, forment, conseillent, accompagnent... les personnes en situation de handicap.

www.aviq.be



- **PHARE**

Le Service PHARE est une direction d'administration du Service Public Francophone Bruxellois. Il apporte informations, conseils et interventions financières aux personnes en situation de handicap en Région bruxelloise. Le Service PHARE agréé et subventionne différentes catégories de centres, entreprises, services et associations qui concourent à l'inclusion des personnes en situation de handicap. Son site internet s'adresse tant aux personnes en situation de handicap, qu'aux proches, aux parents ou aux professionnels qui les accompagnent.

De nombreuses informations y sont présentées en facile à lire.

www.phare.irisnet.be



6. Les autres Livrets Smile qui parlent du bien-être et des mauvais traitements

Catégorie	Les Livrets Smile	Livrets Smile où on parle particulièrement du bien-être et des mauvais traitements :	Les livrets qui m'intéressent
Mes besoins	Mes repas	Manger à mon rythme, des aliments à mon goût, en quantité suffisante. Etre bien installé pour manger, recevoir suffisamment à boire.	
	Mon sommeil, mon repos	Moyens de contention : barrières de lit, chambre fermée à clef, aide reçue en cas de cauchemars...	
	Mon hygiène, mes vêtements	Préserver l'image de soi : se sentir bien, propre, présentable...	
	Ma santé	Gestion de la douleur, du stress.	
	Mon logement	Logement adapté à mes besoins.	
	Mes apprentissages	Accès à internet, à la lecture pour apprendre des choses et connaître mes droits.	
	Ma sécurité	Etre bien traité c'est avant tout, m'aider à éviter les risques d'accident et garantir ma sécurité : comment éviter les accidents.	
	Ma communication	Comment exprimer ce que je ressens, ce que j'ai vécu, j'ai vu, j'ai fait.	
	Mon bien-être – stop aux mauvais traitements		
	Ma vie relationnelle, affective et sexuelle	Etre bien traité c'est aussi faire respecter mes droits et notamment mes droits à une vie affective et sexuelle.	

En rouge : livrets prioritaires



Catégorie	Les Livrets Smile	Livrets Smile où on parle particulièrement du bien-être et des mauvais traitements :	Les livrets qui m'intéressent
Mes activités	Mon projet de vie	Dans mon projet de vie, je peux aborder tout ce qui est important pour moi, pour mon bien-être.	
	Mes loisirs, mes congés et mes vacances	Etre bien traité c'est aussi réaliser des activités en lien avec mon âge, mes centres d'intérêt.	
	Mon travail et mon volontariat	Travail épanouissant, être respecté par ses collègues et sa direction.	
	Mes activités de tous les jours	Les activités de tous les jours sont-elles valorisantes ? Les activités collectives sont-elles réparties équitablement entre tous les résidents ? La charge des activités est-elle raisonnable ?	
Mon entourage	Ma famille, mes amis et les personnes autour de moi	Voir régulièrement ma famille et mes amis.	
	Mes enfants	Comment m'aider à bien m'occuper de mes enfants ? À leur donner du bien-être ?	
	Mon éducateur référent	C'est une personne qui me connaît bien et qui peut m'aider dans des situations difficiles.	
Ma vie dans la société	Mes déplacements	Me déplacer dans de bonnes conditions : temps de déplacement raisonnables, sortir facilement de chez moi...	
	Ma participation aux décisions	Je donne mon avis sur ce que j'ai vécu, ce que je voudrais qui change, mes idées.	
	Mes droits, mon argent et mes papiers	Activités liées à mes idées politiques et à mon droit de vote, à mon rôle d'auto-représentant, à mes opinions philosophiques et religieuses.	

En rouge : livrets prioritaires

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**



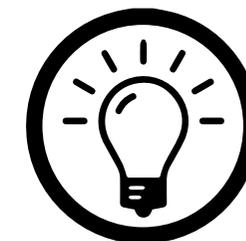
**Je ne comprends
pas la question**



**Je ne connais
pas la réponse**



**Je ne veux
pas répondre**



**Mes remarques,
mes idées**