

Qualité

La communication alternative améliorée modifie la posture des professionnels du handicap

Publié le 12/04/21 - 16h39

Depuis quatre ans, la Croix-Rouge française a engagé l'ensemble de ses établissements du secteur handicap dans une démarche de développement de la communication alternative améliorée. L'étude d'impact social montre que plus de 4 professionnels sur 5 ont découvert des compétences qu'ils ne soupçonnaient pas chez les personnes qu'ils accompagnent.



La CAA est indiquée pour les personnes qui n'ont accès ni à la parole ni à l'écriture. La Haute Autorité de santé encourage son utilisation dans l'accompagnement des personnes polyhandicapées. (Emmanuelle Deleplace/Hospimedia)

En 2017, la Croix-Rouge française s'engageait dans un projet national de développement de la communication alternative améliorée (CAA), appelé "Communiquons autrement", dans ses établissements du secteur handicap. Ce 12 avril elle présente, à l'occasion d'un webinaire, une [étude](#) d'impact social et le retour d'expérience des professionnels concernés. Sa mise en place est chronophage mais la CAA a augmenté l'autonomie et la satisfaction des usagers comme des professionnels.

Si la CAA est désormais largement encouragée par les pouvoirs publics — rapport *Plus simple la vie* d'Adrien Taquet et Jean-François Serres, rapport sur les aides techniques de Philippe Denormandie et Cécile Chevalier ou bien encore les recommandations de la Haute Autorité de santé (HAS) sur l'accompagnement de la personne polyhandicapée (lire notre [article](#)) —, en 2016 cette pratique, quoi qu'ancienne, était loin d'être partagée. "Le niveau de compétence des établissements sur cette question était très disparate et souvent lié aux convictions personnelles des équipes de direction", rappelle Céline Poulet, secrétaire générale du Comité interministériel du handicap (CIH), qui a lancé la démarche lorsqu'elle était à la Croix-Rouge (lire notre [article](#)). La consultante Pascale Gracie a accompagné l'organisation dans cette révolution. "Plus que des techniques, la CAA c'est une philosophie, une façon de penser, une conviction que chacun peut communiquer pour peu qu'on lui trouve les outils adaptés. Cela veut dire aussi que l'on va rendre la personne active dans les décisions qui la concernent et c'est une évolution notoire pour les professionnels du polyhandicap", analyse-t-elle.

De nouvelles compétences découvertes

Afin de faciliter le passage d'un établissement à un autre et de pouvoir mieux évaluer, la Croix-Rouge a fait le choix d'outils unifiés qui sont ensuite personnalisés selon les besoins de chacun. Elle a diffusé 112 kits de CAA, formé 330 professionnels à la démarche, appelés à devenir les référents de leurs établissements, puis 230 autres professionnels à l'utilisation de la CAA. Plus de 90% des établissements se sont engagés dans la démarche dont ont bénéficié plus de 2 000 personnes (60% d'enfants et 40% d'adultes). Si elle ne dispose pas des outils scientifiques pour évaluer l'impact sur le développement cognitif, l'association a voulu évaluer l'impact social. Et il est énorme tant pour les personnes accompagnées que pour les professionnels. Ainsi 86% des professionnels disent avoir découvert des compétences qu'ils ne soupçonnaient pas chez les personnes qu'ils accompagnent au quotidien et 66% d'entre eux pris conscience que des personnes au sein de leur établissement étaient jugées à tort comme non communicantes.

42% des professionnels constatent que les personnes accompagnées réagissent moins brusquement lorsqu'on leur explique le programme de leurs activités grâce à la CAA et que 67% d'entre elles se réjouissent de certains événements à venir. 81% des professionnels ont ainsi réalisé qu'ils ont pu, sans le savoir, imposer des choses qu'elles ne souhaitaient pas aux personnes accompagnées. Enfin, 70% des professionnels disent mieux comprendre les souffrances physiques et psychiques des usagers. 71% des professionnels disent se sentir plus utiles grâce à la CAA. Les trois quart d'entre eux estiment que les outils CAA sont une aide précieuse dans les situations relationnelles difficiles et 90% souhaitent que ce projet devienne prioritaire pour leur établissement.

Le temps et l'argent, frein au développement

Les professionnels identifient aussi des freins au développement de la CAA :

- le manque de confiance des professionnels dans la démarche (seuls 30% d'entre eux jugent a priori la démarche adaptés aux adultes en situation de polyhandicap) ;
- le manque de temps pour développer la démarche pour 78% des professionnels ;
- l'insuffisance de la formation, citée à 65% ;
- le manque de portage fort par les directions.

À ces difficultés, s'ajoute la participation des aidants très dépendante des ressources matérielles, temporelles et culturelles des familles, une communication encore souvent insuffisante entre établissements et aidants et la question des ruptures de parcours (changement d'établissement, turn-over des professionnels) "*qui peuvent même être sources de grande frustration pour les personnes accompagnées*", ajoute Lucie Loubaton, analyste en mesure d'impact social.

Sur le terrain, les établissements de la Croix-Rouge se sont emparés à des degrés divers du projet. "*Un établissement a instauré une journée annuelle de la CAA où les familles sont invités à venir partager des expériences. Un autre a intégré les aidants dans les formations proposées aux professionnels. La conviction des professionnels dans la démarche reste l'élément clé de son développement*", analyse Julia de Oliveira, chef de projet CAA. Jean-Yves Quillien, directeur de la plateforme polyhandicap de Clairefontaine (Seine-et-Marne), accompagne une centaine d'enfants et de jeunes dont aucun n'a accès au langage oral. Il a fait le choix, et c'est aujourd'hui le seul, de dédier un poste à temps plein à la coordination CAA. "*Sur un budget contraint, cela signifie qu'il faut faire des arbitrages. C'est l'objet de négociation avec l'ARS dans les objectifs du contrat d'objectifs et de moyens (Cpom)*", explique-t-il.

La CAA comme outil de la transformation de l'offre

"Il faut inscrire des objectifs concrets autour de la CAA dans les projets personnalisés de chacun et les familles doivent pouvoir s'en emparer pour coconstruire avec nous. La CAA est également inscrite dans le plan de formation continue pluriannuel. Au-delà de la formation collective, les professionnels ont besoin de soutien individuel. C'est désormais un point que nous abordons systématiquement lors des entretiens annuels", ajoute-t-il. Pour Thomas Bouquet, délégué national handicap de la Croix-Rouge, la CAA doit désormais faire partie intégrante de la transformation de l'offre et les établissements ont vraiment un rôle d'expertise à jouer sur les territoires sur ce type d'aide technique. Un avis partagé par Philippe Denormandie qui estime que donner à chacun la possibilité de s'exprimer est un vrai projet sociétal.

Emmanuelle Deleplace

Les informations publiées par Hospimedia sont réservées au seul usage de ses abonnés. Pour toute demande de droits de reproduction et de diffusion, contactez Hospimedia (copyright@hospimedia.fr). Plus d'informations sur le copyright et le droit d'auteur appliqués aux contenus publiés par Hospimedia dans la rubrique [droits de reproduction](#).

Pas encore abonné à HOSPIMEDIA ?

Testez gratuitement notre journal en vous rendant sur
<http://www.hospimedia.fr>

Votre structure est abonnée ?

Rapprochez-vous de votre référent ou contactez nous au 03 20 32 99 99 ou
sur <http://www.hospimedia.fr/contact>