



Communiquons autrement

Déploiement de la Communication Alternative Améliorée dans les établissements handicap de la Croix-Rouge française



En 2020, la Croix-Rouge française a mené une étude d'impact sur l'utilisation de la CAA au sein de ses établissements handicap.

Cette synthèse présente les principaux enseignements et chiffres clés issus :

- d'ateliers de travail avec des représentants de l'ensemble des parties prenantes du projet ;
- des réponses de 249 professionnels interrogés sur leurs pratiques professionnelles via des questionnaires ;
- de 11 entretiens avec des aidants familiaux.

La Communication Alternative Améliorée (CAA) désigne l'ensemble des outils, programmes et stratégies utilisés pour compléter ou suppléer au langage oral en cas de difficulté de communication. La mise en place et la promotion de la CAA font partie des priorités de la Croix-Rouge française depuis 2016.

LA CAA, C'EST



établissements et services (75 % de la filière handicap), dont :



établissements pour enfants (82 % des établissements pour enfants)



établissements pour adultes (68 % des établissements pour adultes)



professionnels (référénts et internes) ayant suivi des formations sur la démarche et sur l'utilisation des outils entre 2017 et 2019

LES OBJECTIFS AUXQUELS RÉPOND L'ÉTUDE

Mesurer les changements sur les personnes accompagnées et utiliser les résultats de l'étude pour soutenir la sensibilisation des professionnels, des aidants et de l'environnement à l'utilisation des outils CAA.

Mesurer l'impact sur les pratiques professionnelles, comprendre ce qui suscite encore des blocages et identifier la meilleure façon de les lever.

Impact sur les personnes en situation de handicap



UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES



des professionnels ont découvert des compétences qu'ils ne soupçonnaient pas chez les personnes qu'ils accompagnent.

UN IMPACT POSITIF SUR LE BIEN-ÊTRE



Réduction du stress

42%

des professionnels constatent que les personnes accompagnées réagissent moins brusquement que lorsque le programme n'est pas annoncé en amont.



Plaisir et sérénité

La CAA donne accès à des divertissements ainsi qu'à plus de repères et de stabilité, pour jouer, s'occuper seul, s'évader de la maladie, pratiquer des hobbies, mais aussi pour comprendre son quotidien et l'anticiper.

67%

des professionnels constatent qu'expliquer systématiquement le déroulé de sa journée à une personne lui permet de se réjouir des événements à venir.



Autonomie de choix

La CAA implique de consulter systématiquement la personne en situation de handicap, de reconnaître sa capacité de choisir et de respecter son choix. Elle lui permet ainsi de décider pour elle-même, de choisir ou de refuser ce qu'on lui propose. Ce changement d'attitude rééquilibre la relation avec les professionnels.

81%

des professionnels déclarent avoir pris conscience qu'ils ont pu, sans le savoir, imposer des choses qu'elles ne souhaitaient pas à des personnes accompagnées.



État de santé

La CAA a un impact positif sur l'état de santé des personnes en situation de handicap, car elle leur permet à la fois de communiquer sur un besoin ou une souffrance, et de limiter les formes somatiques des souffrances psychologiques (absence de sommeil, d'appétit, maux de ventre, etc.).

70%

des professionnels considèrent que la CAA permet de mieux comprendre les souffrances psychiques et physiques des personnes qu'ils accompagnent.

UNE OPPORTUNITÉ D'AFFIRMATION DE LA PERSONNE



La communication, et plus encore pour les personnes ayant des déficiences multiples, est au cœur du processus de construction du sentiment d'exister.

— ANNE-MARIE ASENCIO, VIE SOCIALE N° 3, N° 3 (2013)



Renforcer la confiance en soi

La CAA contribue à la confiance en soi en repositionnant la personne comme sujet et en lui donnant plus de facilité et de confiance pour s'exprimer et initier l'échange.

« [Le cahier de vie,] elle l'emmène toujours avec elle. Elle peut l'utiliser avec de la famille, des amis, des voisins, à l'EMP, dans le libéral avec l'ergothérapeute et l'orthophoniste... Ça la met à l'aise, et elle n'est pas mise en échec. »

— AIDANTE



Retrouver un rôle et un lien social

La CAA favorise l'autonomisation de la personne en situation de handicap en lui permettant d'exprimer un souhait ou un besoin sans avoir recours à l'interprétation ou l'aide d'un tiers. Ainsi, elle peut se faire comprendre au-delà de son cercle d'aidants proches et réduire le poids de la dépendance.

Dès qu'on utilise le Makaton, elle est vraiment heureuse. Parce qu'elle voit que tout le monde participe. Du coup, je pense qu'il y a moins de blocages de langage qui s'installent.

— AIDANTE



Renforcer les liens avec les proches

La CAA permet en outre de renforcer les liens avec les proches, notamment grâce à la tablette, qui offre de nouvelles possibilités relationnelles.

La tablette, c'est génial pour elle. C'est l'un des seuls liens concrets que l'on a avec le centre. On filme ici et elle leur montre là-bas. Et là-bas ils filment et on le regarde ici. (...) Elle adore ça. Quand elle revient pour le week-end, c'est sa façon de raconter à papa et maman sa semaine.

— AIDANTE

LES LIMITES ET FREINS



Un investissement souvent complexe de l'interlocuteur

La CAA reste fortement tributaire de l'attitude du partenaire de communication et de sa volonté d'entrer dans la démarche. Si certains aidants interrogés semblent extrêmement au fait de la plus-value de la démarche CAA, d'autres pensent qu'ils peuvent en faire l'économie.



Des difficultés d'accès aux outils

L'étude note une implication moindre de la part des familles qui ne disposent pas des ressources matérielles et temporelles suffisantes à l'apprentissage et à l'usage de la CAA.



Une communication insuffisante entre établissements et aidants

Les membres de la famille apportent une compréhension importante et unique des forces, des défis et des besoins de la personne. Cependant, la communication des professionnels avec les familles reste limitée, et les liens sont pour la plupart informels.



Des ruptures de parcours fréquentes

Les changements d'établissements ou de professionnels créent des ruptures dans les parcours des personnes accompagnées, qui portent préjudice à la réussite de la démarche. Une démarche de CAA qui ne serait pas menée de façon continue et cohérente est susceptible de générer de nouvelles frustrations.

Impact sur les professionnels



UNE FORTE ADHÉSION



Une volonté de prioriser la CAA

90%

des professionnels considèrent que la CAA devrait être un projet prioritaire par rapport aux autres projets menés dans leur établissement.



Une adhésion liée à l'âge

1/5 **1/3**

- 40 ans + 55 ans

parmi les professionnels déclarent ne pas utiliser les outils CAA à cause de leur complexité.

UN LEVIER DE SATISFACTION AU TRAVAIL



Des professionnels plus autonomes dans l'accompagnement

68%

des professionnels estiment que la CAA permet de mieux comprendre les personnes qu'ils accompagnent.



Un travail plus valorisant

71%

des professionnels déclarent se sentir plus utiles aux personnes qu'ils accompagnent grâce à la CAA.



Un environnement de travail apaisé

3/4

des professionnels se sentent aidés par les outils CAA dans les situations relationnelles difficiles avec les personnes qu'ils accompagnent.

LES LIMITES ET FREINS



Des a priori persistants

Les personnes en situation de handicap ne se voient pas toujours proposer une démarche CAA à cause d'a priori persistants sur leurs capacités. Un a priori redoublé dans les structures pour adultes, et lorsque les personnes sont en situation de polyhandicap. Or la confiance du professionnel dans les capacités de la personne en situation de handicap est à la fois le levier et la condition de réussite de la démarche CAA.

30% des professionnels seulement pensent que la CAA est adaptée aux adultes en situation de polyhandicap.



Le manque de temps

78%

des professionnels citent le manque de temps comme le premier frein qui les empêche de mettre en pratique la CAA au sein de leur établissement.



Une formation insuffisante aux outils

65%

des professionnels considèrent l'absence de formation à la CAA dans le cursus professionnel comme un frein majeur dans la mise en place de la démarche.



Un portage institutionnel encore négal

L'expérience n'a pas montré de portage fort dans les pratiques managériales au sein des établissements. La CAA n'est notamment pas systématiquement mentionnée dans le projet d'établissement.

1 seul établissement du projet compte un équivalent temps plein entièrement dédié à la CAA.