Etat des lieux de la mise en œuvre de la démarche de CAA dans les ESMS des Pays de la Loire

Présentation des résultats de l'enquête auprès des ESMS
Janvier 2026

Version présentant l'ensemble des résultats

Une enquête réalisée par le CREAI Pays de la Loire, à la demande de l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire.

CREAI PAYS DE LA LOIRE
Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité

ars Agence Régionale de Santé Pays de la Loire

OBJECTIFS ET METHODOLOGIE

Enquête sous forme de questionnaire en ligne, diffusée entre octobre et décembre 2025

Etablissements et services médicosociaux des Pays de la Loire concernés par le questionnaire

Secteur pour enfants : IME, IEM, EEAP, IDV/A/S, établissements d'accueil temporaire, SESSAD, DITEP, PCPE.

Secteur pour adultes : MAS, FAM, EAM, EANM, ESAT, UEROS, ESRP-ESPO, SAVS, SAMSAH, foyers de vie, foyers d'hébergement, établissements d'accueil temporaire pour adultes handicapés, PCPE.

Objectifs du questionnaire

- ✓ Sonder le niveau d'appropriation et d'application des principes et outils de la CAA par les établissements et services médicosociaux.
- ✓ Repérer des actions inspirantes en matière de déploiement de démarches de CAA.
- ✓ Identifier les leviers et obstacles à la mise en œuvre des démarches de CAA au sein des ESMS ;
- ✓ Repérer les principaux besoins en matière de déploiement des démarches de CAA au sein des ESMS.

TAUX DE RETOUR // Secteur pour enfants et adultes

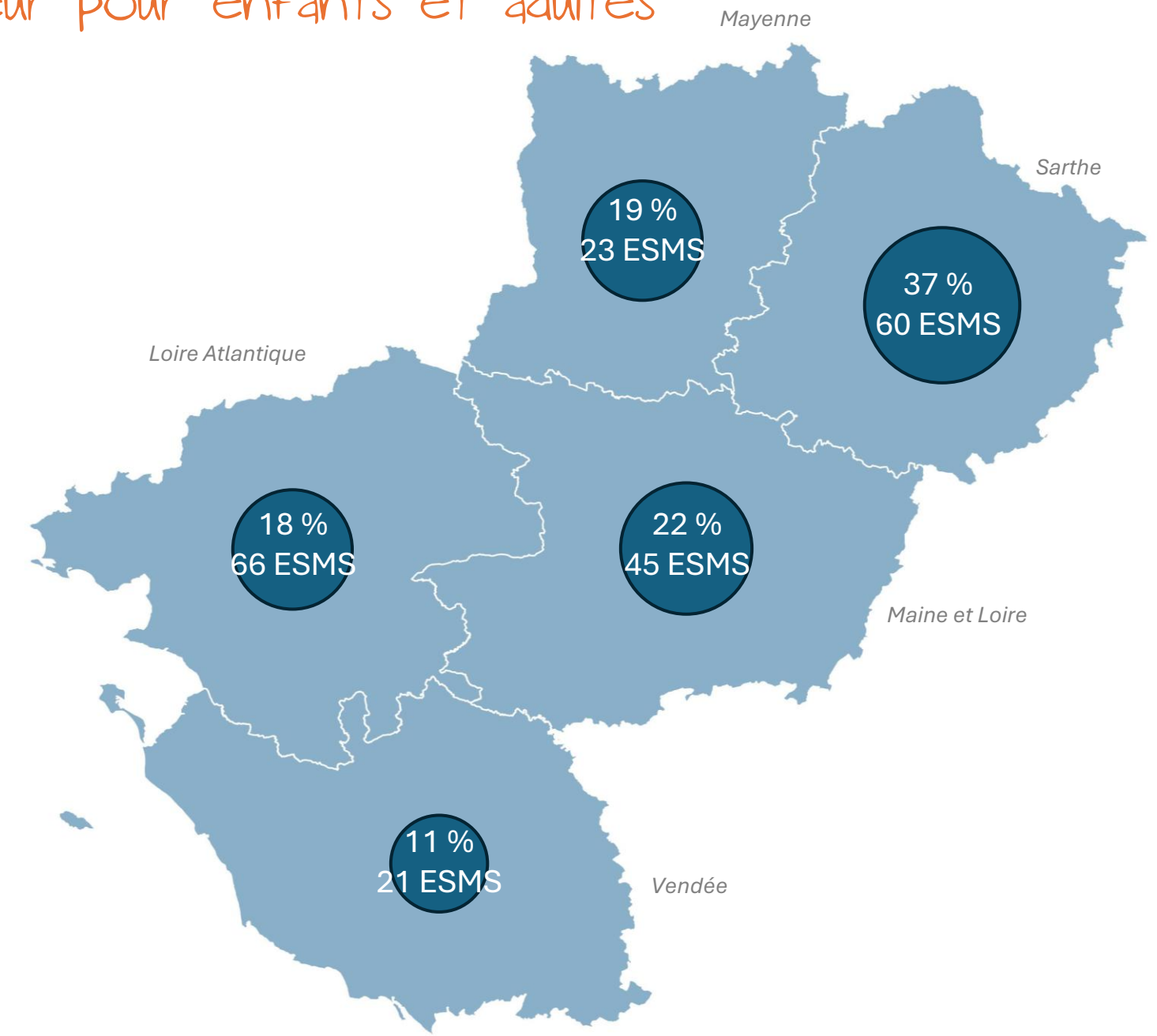
21 % des ESMS* des Pays de la Loire ont répondu à l'enquête.

**Sur les 911 ESMS ayant un numéro FINESS en 2025.*

215 ESMS et dispositifs ont répondu à l'enquête (dont 26 sans numéro FINESS).

137 questionnaires remplis
secteur pour enfants: 69 questionnaires
secteur pour adultes : 68 questionnaires.

Des taux de retour **variables** selon les départements, allant de 11 % à 37 %.



TAUX DE RETOUR // Secteur pour enfants et adultes

- Les 137 questionnaires ont majoritairement été remplis par des répondants exerçant des fonctions de direction et/ou d'encadrement.
- Pour 28 % des questionnaires, le personnel socio-éducatif est intervenu dans le remplissage de l'enquête.

Que(ls) professionnel(s) ont participé au remplissage de l'enquête ?	Part des ESMS pour enfants et adolescents répondants (n69)	Part des ESMS pour adultes répondants (n68)	Part de l'ensemble des ESMS répondants (n137)
Direction / encadrement	93%	76%	**85%**
Personnel socio-éducatif	29%	28%	**28%**
Autre personnel paramédical (infirmier, ergothérapeute…)	16%	13%	**15%**
Autre*	13%	6%	**9%**
Psychologue	16%	3%	**9%**
Orthophoniste	16%	0%	**8%**
Référent CAA	7%	6%	**7%**
Responsable Qualité	1%	7%	**4%**
Médecin	1%	0%	**1%**
Nombre de questionnaires remplis	**69 (100 %)**	**68 (100 %)**	**137 (100 %)**

** Autre : assistante administrative (n7), responsable de projet (n3), surveillants de nuit (n1), assistant des services sociaux (n1).*

TAUX DE RETOUR // Secteur pour enfants

36 % des ESMS* (secteur pour enfants) des Pays de la Loire ont répondu à l'enquête.

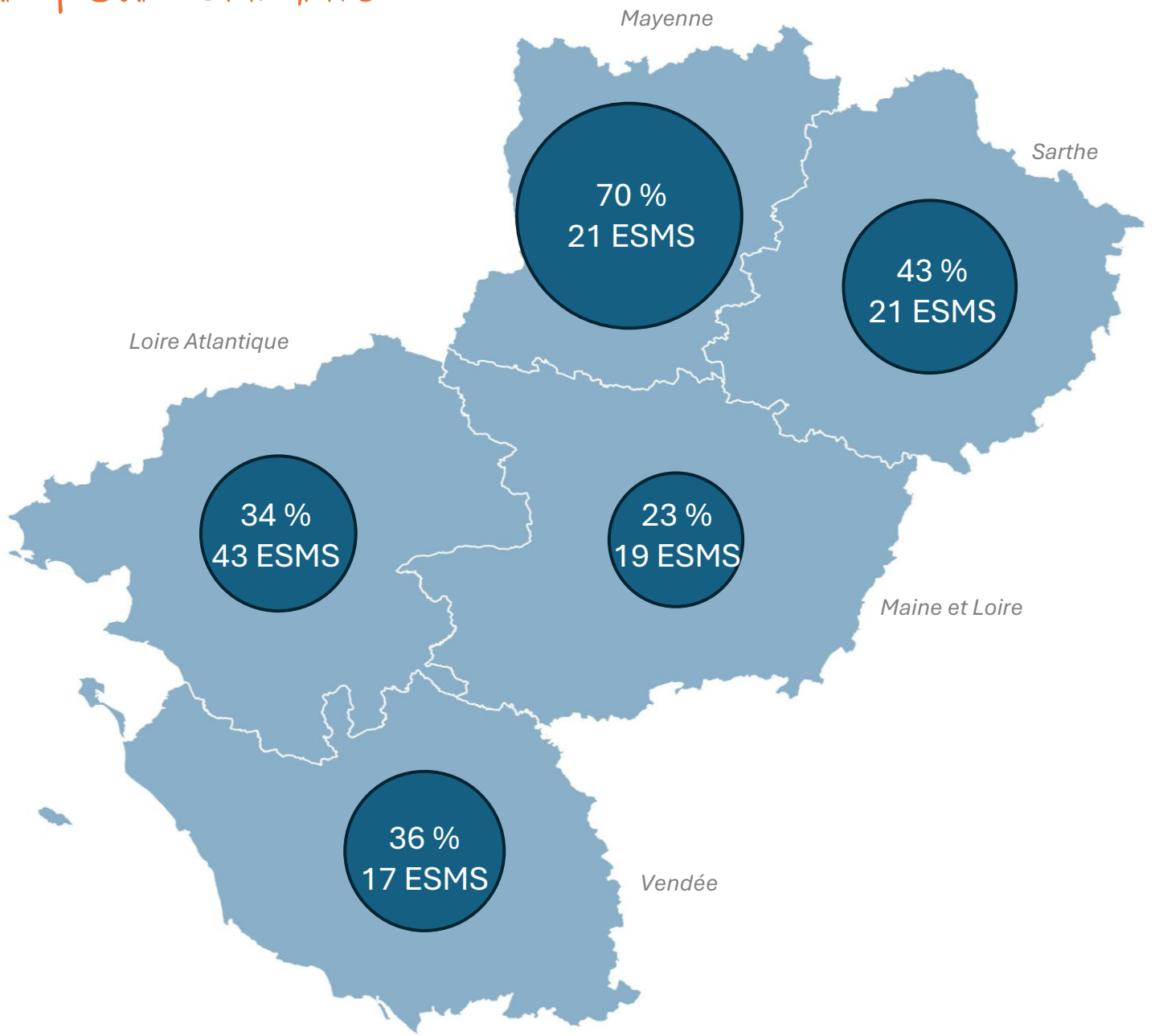
**Sur les 265 ESMS ayant un numéro FINESS en 2025.*

121 ESMS et dispositifs sans numéro FINESS ont répondu à l'enquête.

69 questionnaires remplis.

27 organismes gestionnaires ont répondu, soit 60 % des 45 OG du secteur pour enfants.

Des taux de retour **très variables** selon les départements, allant de 23 % à 70 %.



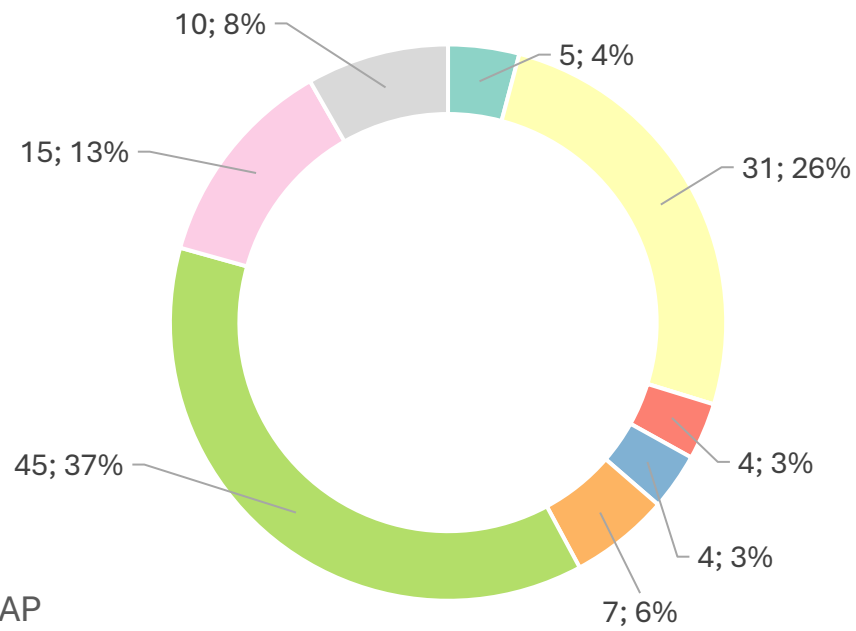
TAUX DE RETOUR // Secteur pour enfants

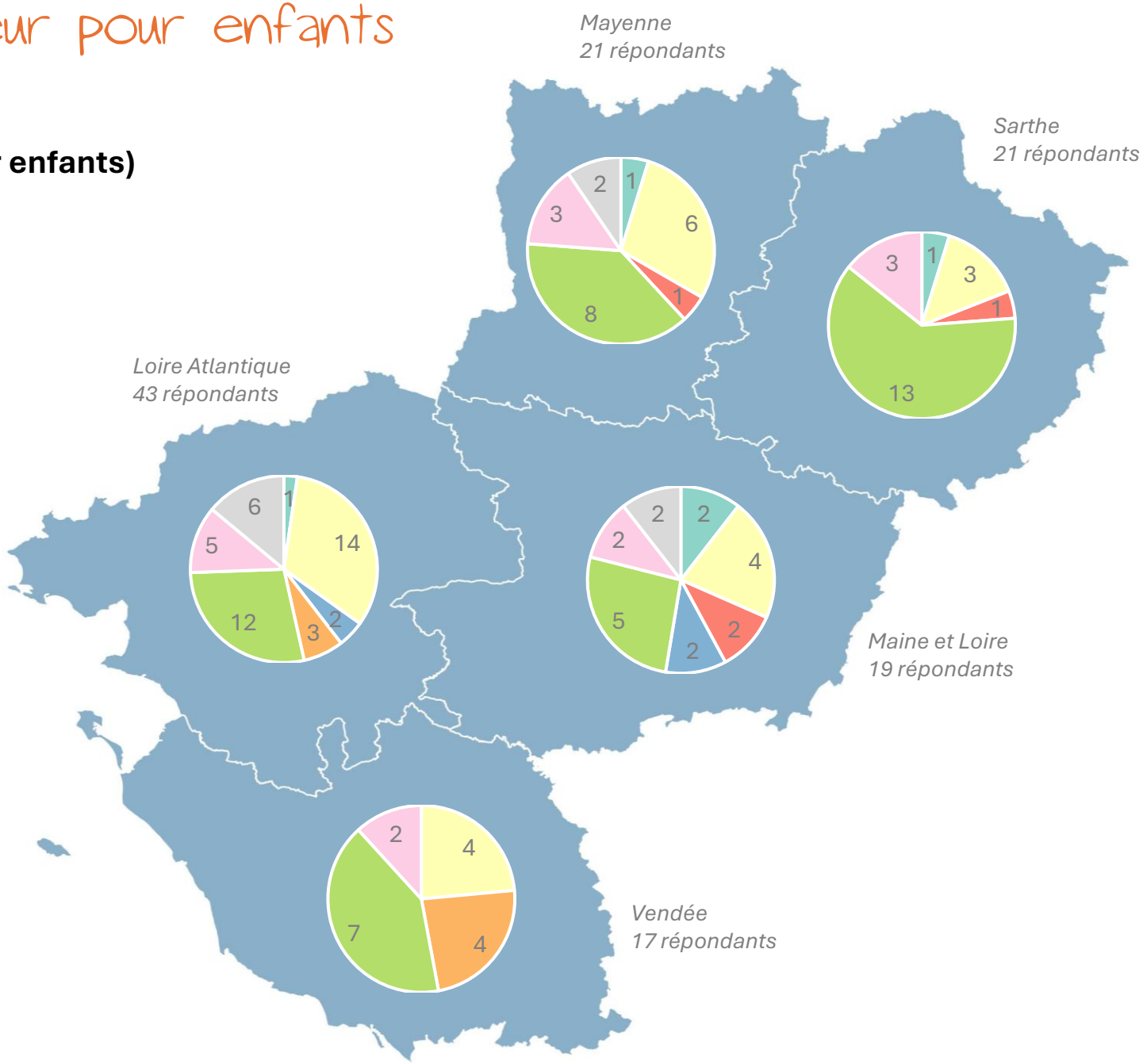
PAYS DE LA LOIRE

	PAYS DE LA LOIRE		
ESMS (secteur pour enfants et adolescents)	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS
EAAP	**71%**	5	7
IME	**39%**	31	79
Etablissement d'accueil temporaire	**0%**	0	2
IEM	**40%**	4	10
IES	**100%**	4	4
DITEP	**23%**	7	30
SESSAD	**34%**	45	133
Ensemble des ESMS avec autorisation FINESS	**36%**	**96**	**265**
PCPE	**26%**	15	57
Autres dispositifs	**-**	10	-
ENSEMBLE DES REPONDANTS	**-**	**121**	**-**

TAUX DE RETOUR // Secteur pour enfants

Répartition des 121 ESMS répondants (secteur pour enfants) selon la catégorie d'ESMS





TAUX DE RETOUR // Secteur pour enfants

Dans le secteur pour enfants:

- 43 % des ESMS ayant des places « polyhandicap » ont répondu à l'enquête.
- 42 % des ESMS ayant des places « TSA » ont répondu à l'enquête.
- Ces taux de retour sont très variables selon les départements.

ESMS pour enfants et adolescents	Loire Atlantique	Maine et Loire	Mayenne	Sarthe	Vendée	Pays de la Loire
Nombre total d'ESMS ayant des places « polyhandicap »*	**7**	**6**	**2**	**3**	**3**	**21**
Dont nombre d'ESMS ayant des places « polyhandicap » ayant répondu à l'enquête	1 14 %	2 33 %	2 100 %	2 67 %	2 67 %	9 43 %
Nombre total d'ESMS ayant des places « TSA »**	**40**	**32**	**10**	**12**	**19**	**113**
Dont nombre d'ESMS ayant des places « TSA » ayant répondu à l'enquête	17 43 %	5 16 %	10 100 %	7 58 %	9 47 %	48 42 %

** Dont la « clientèle » correspond à « polyhandicap » dans le répertoire FINESS en 2025.*
*** Dont la « clientèle » correspond à « Troubles du spectre de l'autisme » dans le répertoire FINESS en 2025.*

TAUX DE RETOUR // Secteur pour enfants

LOIRE ATLANTIQUE

	LOIRE ATLANTIQUE			PAYS DE LA LOIRE		
ESMS (secteur pour enfants et adolescents)	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS
EAAP	**33%**	1	3	**71%**	5	7
IME	**45%**	14	31	**39%**	31	79
Etablissement d'accueil temporaire	**-**	-	-	**0%**	0	2
IEM	**0%**		5	**40%**	4	10
IES	**100%**	2	2	**100%**	4	4
DITEP	**19%**	3	16	**23%**	7	30
SESSAD	**33%**	12	36	**34%**	45	133
Ensemble des ESMS avec autorisation FINESS	**34%**	**32**	**93**	**36%**	**96**	**265**
PCPE	**23%**	5	22	**26%**	15	57
Autres dispositifs	**-**	6	-	**-**	10	-
ENSEMBLE DES REPONDANTS	-	**43**	-	-	**121**	-

TAUX DE RETOUR // Secteur pour enfants

MAINE ET LOIRE

	MAINE ET LOIRE			PAYS DE LA LOIRE		
ESMS (secteur pour enfants et adolescents)	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS
EAAP	100%	2	2	**71%**	5	7
IME	20%	4	20	**39%**	31	79
Etablissement d'accueil temporaire	0%		1	**0%**	0	2
IEM	100%	2	2	**40%**	4	10
IES	100%	2	2	**100%**	4	4
DITEP	0%		5	**23%**	7	30
SESSAD	15%	5	33	**34%**	45	133
Ensemble des ESMS avec autorisation FINESS	**23%**	**15**	**65**	**36%**	**96**	**265**
PCPE	18%	2	11	**26%**	15	57
Autres dispositifs		2		-	10	-
ENSEMBLE DES REPONDANTS		19		-	**121**	-

TAUX DE RETOUR // Secteur pour enfants

MAYENNE

	MAYENNE			PAYS DE LA LOIRE		
ESMS (secteur pour enfants et adolescents)	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS
EAAP	100%	1	1	**71%**	5	7
IME	100%	6	6	**39%**	31	79
Etablissement d'accueil temporaire				**0%**	0	2
IEM	100%	1	1	**40%**	4	10
IES				**100%**	4	4
DITEP	0%		2	**23%**	7	30
SESSAD	62%	8	13	**34%**	45	133
Ensemble des ESMS avec autorisation FINESS	**70%**	**16**	**23**	**36%**	**96**	**265**
PCPE	25%	3	12	**26%**	15	57
Autres dispositifs		2		-	10	-
ENSEMBLE DES REPONDANTS		21		-	**121**	-

TAUX DE RETOUR // Secteur pour enfants

SARTHE

	SARTHE			PAYS DE LA LOIRE		
ESMS (secteur pour enfants et adolescents)	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS
EAAP	100%	1	1	**71%**	5	7
IME	25%	3	12	**39%**	31	79
Etablissement d'accueil temporaire	0%		1	**0%**	0	2
IEM	100%	1	1	**40%**	4	10
IES				**100%**	4	4
DITEP	0%		2	**23%**	7	30
SESSAD	52%	13	25	**34%**	45	133
Ensemble des ESMS avec autorisation FINESS	**43%**	**18**	**42**	**36%**	**96**	**265**
PCPE	60%	3	5	**26%**	15	57
Autres dispositifs				-	10	-
ENSEMBLE DES REPONDANTS		21		-	**121**	-

TAUX DE RETOUR // Secteur pour enfants

VENDEE

	VENDEE			PAYS DE LA LOIRE		
ESMS (secteur pour enfants et adolescents)	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS
EAAP				**71%**	5	7
IME	40%	4	10	**39%**	31	79
Etablissement d'accueil temporaire				**0%**	0	2
IEM	0%		1	**40%**	4	10
IES				**100%**	4	4
DITEP	80%	4	5	**23%**	7	30
SESSAD	27%	7	26	**34%**	45	133
Ensemble des ESMS avec autorisation FINESS	**36%**	**15**	**42**	**36%**	**96**	**265**
PCPE	29%	2	7	**26%**	15	57
Autres dispositifs				-	10	-
ENSEMBLE DES REPONDANTS		17		-	**121**	-

TAUX DE RETOUR // Secteur pour adultes

14 % des ESMS* (secteur pour adultes) des Pays de la Loire ont répondu à l'enquête.

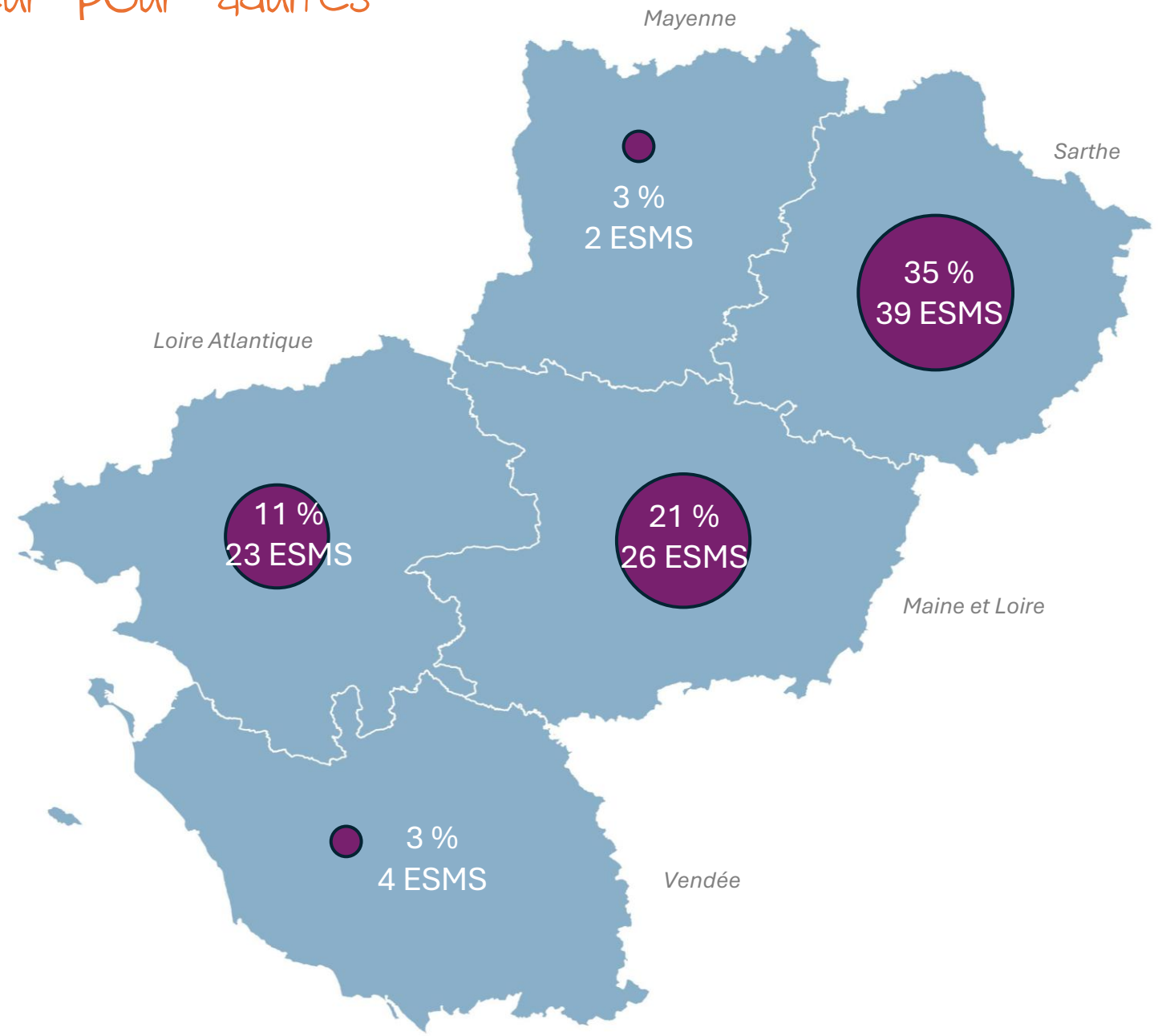
**Sur les 646 ESMS ayant un numéro FINESS en 2025.*

94 ESMS et dispositifs sans numéro FINESS ont répondu à l'enquête.

68 questionnaires remplis.

31 organismes gestionnaires ont répondu, soit 29 % des 108 OG du secteur pour adultes.

Des taux de retour **très variables** selon les départements, allant de 3 % à 35 %.



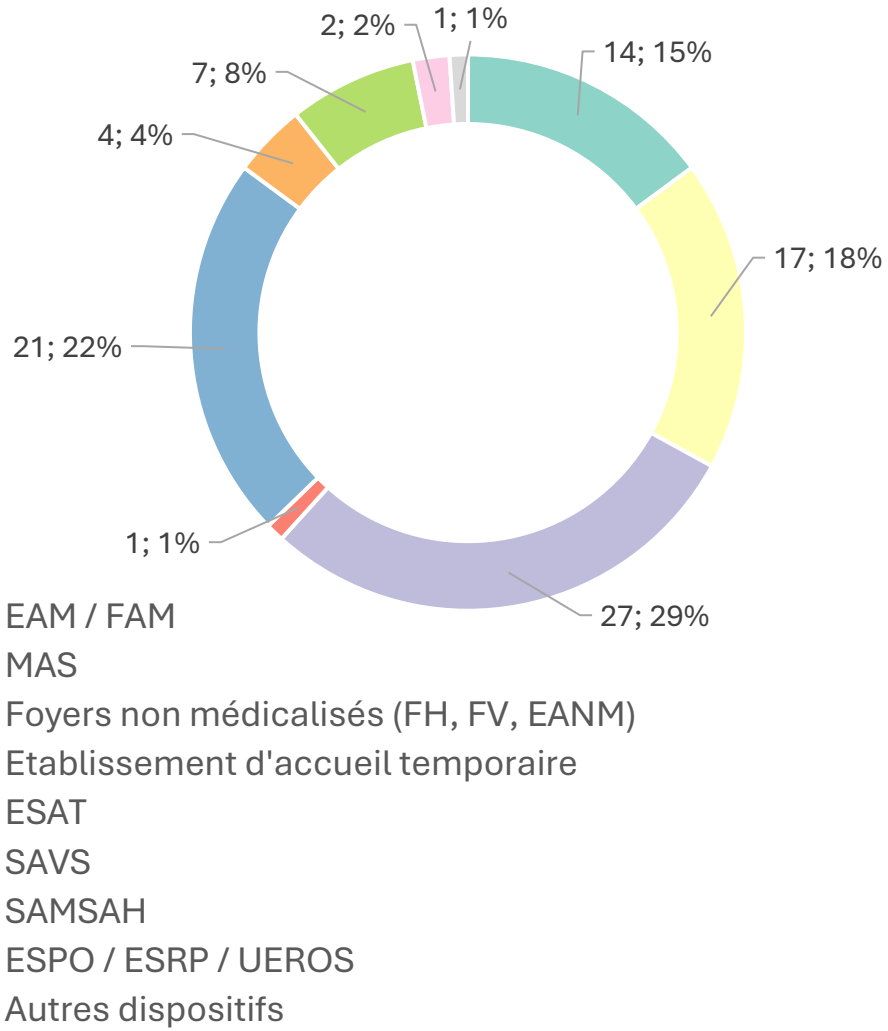
TAUX DE RETOUR // Secteur pour adultes

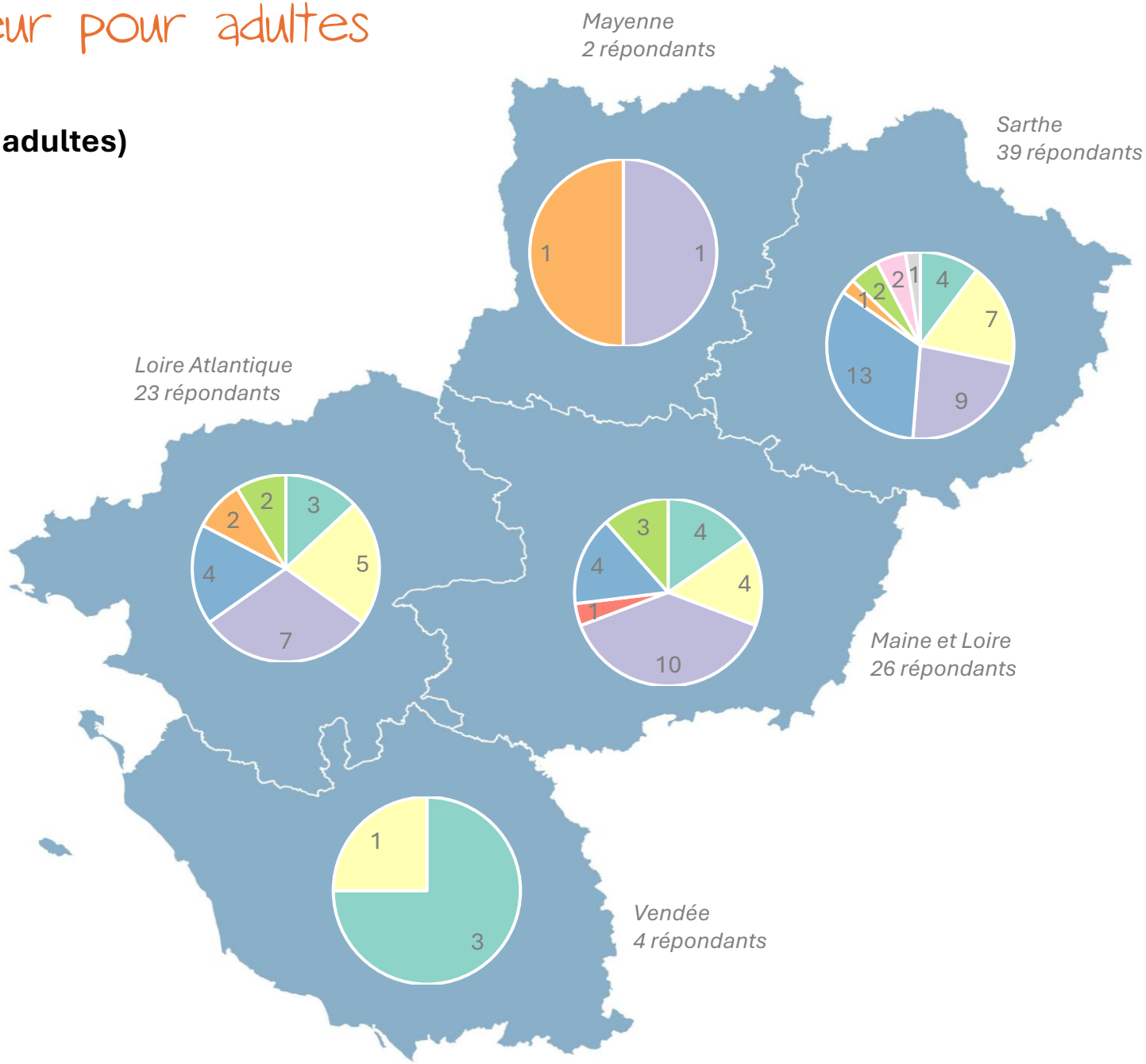
PAYS DE LA LOIRE

	PAYS DE LA LOIRE		
ESMS (secteur pour adultes)	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS
EAM / FAM	20%	14	69
MAS	35%	17	48
Foyers non médicalisés (FH, FV, EANM)	9%	27	297
Etablissement d'accueil temporaire	33%	1	3
ESAT	22%	21	94
SAVS	4%	4	92
SAMSAH	22%	7	32
ESPO / ESRP / UEROS	18%	2	11
Ensemble des ESMS avec autorisation FINESS	**14%**	**93**	**646**
Autres dispositifs		1	
ENSEMBLE DES REPONDANTS		94	

TAUX DE RETOUR // Secteur pour adultes

Répartition des 94 ESMS répondants (secteur pour adultes) selon la catégorie d'ESMS





TAUX DE RETOUR // Secteur pour adultes

Dans le secteur pour adultes :

- 40 % des ESMS ayant des places « polyhandicap » ont répondu à l'enquête.
- 21 % des ESMS ayant des places « TSA » ont répondu à l'enquête.
- Ces taux de retour sont très hétérogènes selon les départements.

ESMS pour adultes	Loire Atlantique	Maine et Loire	Mayenne	Sarthe	Vendée	Pays de la Loire
Nombre total d'ESMS ayant des places « polyhandicap »*	**9**	**8**	**2**	**4**	**2**	**25**
Dont nombre d'ESMS ayant des places « polyhandicap » ayant répondu à l'enquête	4 44 %	2 25 %	0 0 %	3 75 %	1 50 %	10 40 %
Nombre total d'ESMS ayant des places « TSA »**	**20**	**7**	**1**	**1**	**10**	**39**
Dont nombre d'ESMS ayant des places « TSA » ayant répondu à l'enquête	5 25 %	1 14 %	0 0 %	1 100 %	1 10 %	8 21 %

** Dont la « clientèle » correspond à « polyhandicap » dans le répertoire FINESS en 2025.*

*** Dont la « clientèle » correspond à « Troubles du spectre de l'autisme » dans le répertoire FINESS en 2025.*

TAUX DE RETOUR // Secteur pour adultes

LOIRE ATLANTIQUE

	LOIRE ATLANTIQUE			PAYS DE LA LOIRE		
ESMS (secteur pour adultes)	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS
EAM / FAM	16%	3	19	20%	14	69
MAS	36%	5	14	35%	17	48
Foyers non médicalisés (FH, FV, EANM)	7%	7	100	9%	27	297
Etablissement d'accueil temporaire	0%		1	33%	1	3
ESAT	14%	4	29	22%	21	94
SAVS	6%	2	33	4%	4	92
SAMSAH	22%	2	9	22%	7	32
ESPO / ESRP / UEROS	0%		5	18%	2	11
Ensemble des ESMS avec autorisation FINESS	**11%**	**23**	**210**	**14%**	**93**	**646**
Autres dispositifs					1	
ENSEMBLE DES REPONDANTS		23			94	

TAUX DE RETOUR // Secteur pour adultes

MAINE ET LOIRE

	MAINE ET LOIRE			PAYS DE LA LOIRE		
ESMS (secteur pour adultes)	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS
EAM / FAM	29%	4	14	20%	14	69
MAS	33%	4	12	35%	17	48
Foyers non médicalisés (FH, FV, EANM)	21%	10	47	9%	27	297
Etablissement d'accueil temporaire	100%	1	1	33%	1	3
ESAT	17%	4	24	22%	21	94
SAVS	0%		18	4%	4	92
SAMSAH	38%	3	8	22%	7	32
ESPO / ESRP / UEROS	0%		1	18%	2	11
Ensemble des ESMS avec autorisation FINESS	**21%**	**26**	**125**	**14%**	**93**	**646**
Autres dispositifs					1	
ENSEMBLE DES REPONDANTS		26			94	

TAUX DE RETOUR // Secteur pour adultes

MAYENNE

	MAYENNE			PAYS DE LA LOIRE		
ESMS (secteur pour adultes)	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS
EAM / FAM	0%		6	20%	14	69
MAS	0%		6	35%	17	48
Foyers non médicalisés (FH, FV, EANM)	3%	1	38	9%	27	297
Etablissement d'accueil temporaire				33%	1	3
ESAT	0%		10	22%	21	94
SAVS	11%	1	9	4%	4	92
SAMSAH	0%		3	22%	7	32
ESPO / ESRP / UEROS				18%	2	11
Ensemble des ESMS avec autorisation FINESS	**3%**	**2**	**72**	**14%**	**93**	**646**
Autres dispositifs					1	
ENSEMBLE DES REPONDANTS		2			94	

TAUX DE RETOUR // Secteur pour adultes

SARTHE

	SARTHE			PAYS DE LA LOIRE		
ESMS (secteur pour adultes)	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS
EAM / FAM	50%	4	8	20%	14	69
MAS	70%	7	10	35%	17	48
Foyers non médicalisés (FH, FV, EANM)	18%	9	51	9%	27	297
Etablissement d'accueil temporaire	0%		1	33%	1	3
ESAT	87%	13	15	22%	21	94
SAVS	7%	1	14	4%	4	92
SAMSAH	33%	2	6	22%	7	32
ESPO / ESRP / UEROS	50%	2	4	18%	2	11
Ensemble des ESMS avec autorisation FINESS	**35%**	**38**	**109**	**14%**	**93**	**646**
Autres dispositifs		1			1	
ENSEMBLE DES REPONDANTS		**39**			94	

TAUX DE RETOUR // Secteur pour adultes

VENDEE

	VENDEE			PAYS DE LA LOIRE		
ESMS (secteur pour adultes)	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS	**Taux de retour**	Nombre d'ESMS répondants	Nombre total d'ESMS
EAM / FAM	14%	3	22	20%	14	69
MAS	17%	1	6	35%	17	48
Foyers non médicalisés (FH, FV, EANM)	0%		61	9%	27	297
Etablissement d'accueil temporaire				33%	1	3
ESAT	0%		16	22%	21	94
SAVS	0%		18	4%	4	92
SAMSAH	0%		6	22%	7	32
ESPO / ESRP / UEROS	0%		1	18%	2	11
Ensemble des ESMS avec autorisation FINESS	**3%**	**4**	**130**	**14%**	**93**	**646**
Autres dispositifs					1	
ENSEMBLE DES REPONDANTS		4			94	

LES RESULTATS DE L'ENQUÊTE EN 9 THEMES

1
Profils des personnes ayant des besoins spécifiques en communication

2
Evaluation des besoins en matière de communication

3
Définition des stratégies et outils de CAA

4
Mise en place de solutions dans le quotidien et les lieux de vie

5
Equipement, matériel, outils de CAA

6
Accompagnement et collaboration avec les familles

7
Formation des équipes

8
Difficultés et leviers pour l'accompagnement des personnes

9
Mise en place d'une démarche institutionnelle

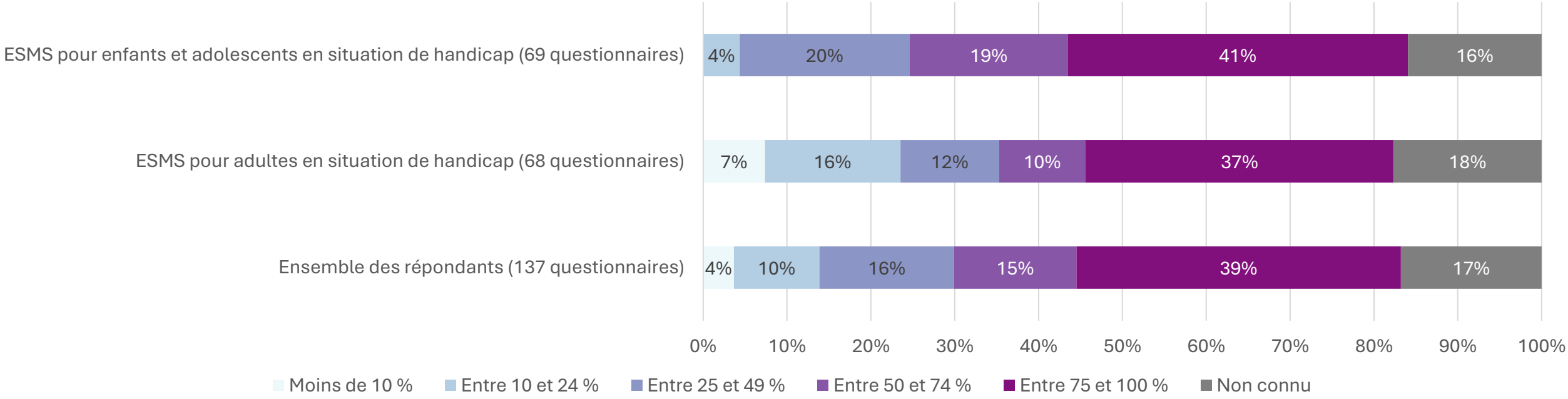
1

Des besoins en CAA qui concernent un public large

PROFIL DES PERSONNES AYANT DES BESOINS SPECIFIQUES EN COMMUNICATION

Pour plus d'un répondant sur deux, les personnes ayant des besoins en communication représentent plus de 50 % de l'ensemble des personnes accompagnées.

Répartition des 137 questionnaires (remplis par 215 ESMS répondants) selon la part des personnes ayant des besoins spécifiques en communication rapportées à l'ensemble des personnes accompagnées par le répondant

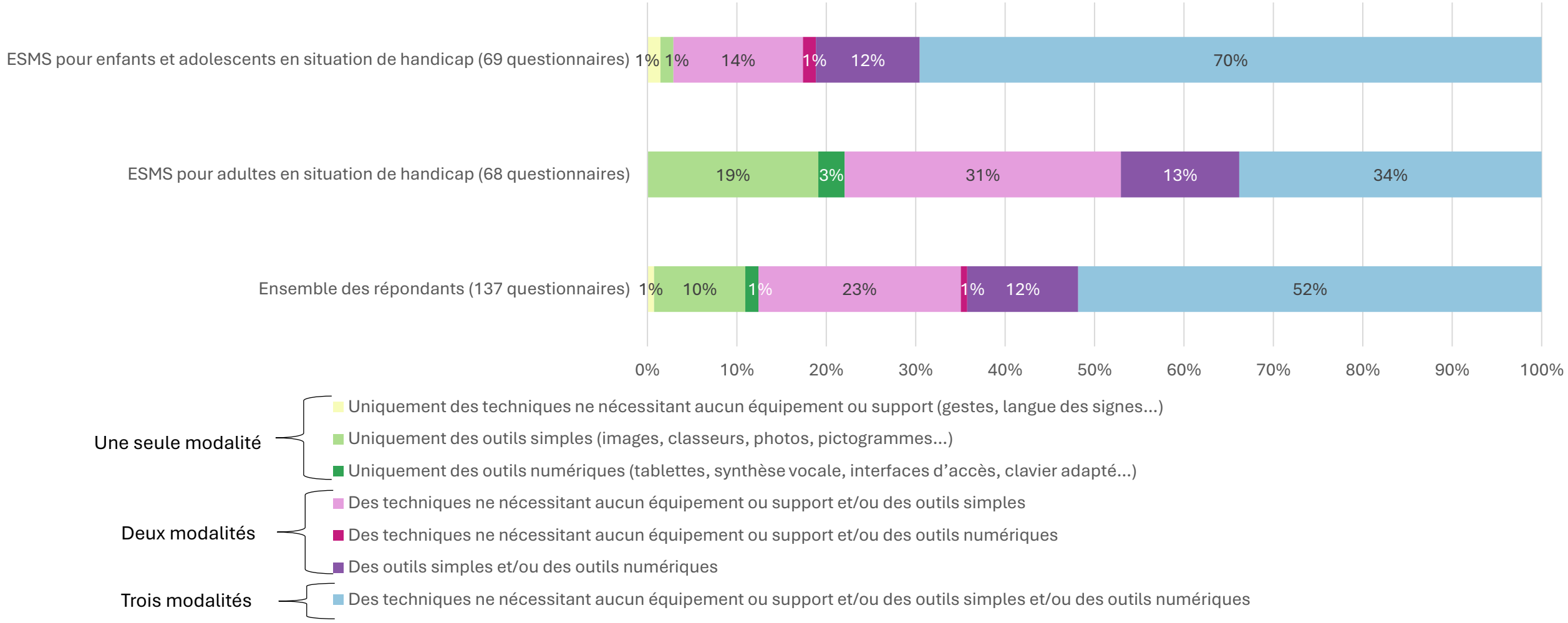


Aide à la lecture : 4 % des 69 questionnaires remplis par des répondants du secteur pour enfants déclarent que les personnes ayant des besoins spécifiques en communication représentent entre 10 et 24 % de la population totale accompagnée par leur établissement ou service.

Certains répondants ayant rempli un seul questionnaire pour plusieurs ESMS, souvent de catégories différentes, il n'est pas possible de connaître la part des personnes ayant des besoins en communication sur l'ensemble des personnes accompagnées en fonction de la catégorie d'ESMS.

PROFIL DES PERSONNES AYANT DES BESOINS SPECIFIQUES EN COMMUNICATION

Répartition des 137 questionnaires (remplis par 215 ESMS répondants) selon les types d'outils de CAA auxquels les personnes ayant des besoins spécifiques en communication ont recours



Aide à la lecture : 1 % des 69 questionnaires remplis par des répondants du secteur pour enfants déclarent que les personnes ayant des besoins spécifiques en communication ont uniquement recours à des techniques ne nécessitant aucun équipement ou supports (gestes, LSF…).

PROFIL DES PERSONNES AYANT DES BESOINS SPECIFIQUES EN COMMUNICATION

Répartition des 137 questionnaires (remplis par 215 ESMS répondants) selon le type de déficience des personnes ayant des besoins spécifiques en communication accompagnées par leurs ESMS

	ESMS pour enfants et adolescents en situation de handicap (69 questionnaires)	ESMS pour adultes en situation de handicap (68 questionnaires)	Ensemble des répondants (137 questionnaires)
Troubles du spectre de l'autisme	84%	66%	75%
Troubles du développement intellectuel	67%	78%	72%
Troubles cognitifs	38%	71%	54%
Troubles psychiques	41%	68%	54%
Troubles du comportement	43%	53%	48%
Autres troubles du neurodéveloppement (TDAH, troubles dys…)	55%	35%	45%
Epilepsie	32%	47%	39%
Déficiences visuelles	13%	50%	31%
Polyhandicap	26%	37%	31%
Handicap rare	41%	21%	31%
Déficiences auditives	19%	40%	29%
Déficiences motrices	19%	37%	28%
Cérébrolésion	9%	31%	20%
Maladies neurodégénératives	17%	21%	19%
Surdicécité	4%	4%	4%
Autre	3%	1%	2%

Aide à la lecture : 84 % des 69 questionnaires remplis par des répondants du secteur pour enfants déclarent que parmi les enfants ayant des besoins spécifiques en communication qu'ils accompagnent, un ou plusieurs ont un trouble du spectre de l'autisme.

PROFIL DES PERSONNES AYANT DES BESOINS SPECIFIQUES EN COMMUNICATION

Vous pouvez préciser la description du profil des personnes ayant des besoins spécifiques en communication actuellement accompagnées par votre ESMS (facultatif) :

Réponses des répondants du secteur pour <u>enfants</u>

PROFIL DES PERSONNES AYANT DES BESOINS SPECIFIQUES EN COMMUNICATION

Vous pouvez préciser la description du profil des personnes ayant des besoins spécifiques en communication actuellement accompagnées par votre ESMS (facultatif) :

Réponses des répondants du secteur pour adultes

PROFIL DES PERSONNES AYANT DES BESOINS SPECIFIQUES EN COMMUNICATION

Répartition des 137 questionnaires (remplis par 215 ESMS répondants) selon les modalités d'accompagnement des personnes ayant des besoins spécifiques en communication accompagnées par leurs ESMS

	ESMS pour enfants et adolescents en situation de handicap (69 questionnaires)	ESMS pour adultes en situation de handicap (68 questionnaires)	Ensemble des répondants (137 questionnaires)
Accueil permanent de jour	61%	79%	70%
Accueil permanent de nuit	17%	66%	42%
Accompagnement en milieu scolaire	72%	1%	37%
Accompagnement en milieu ordinaire	55%	10%	33%
Hébergement temporaire	17%	38%	28%
Appui ou guidance auprès des aidants	48%	4%	26%
Accueil temporaire de jour	20%	25%	23%

Aide à la lecture : 61 % des 69 questionnaires remplis par des répondants du secteur pour enfants déclarent que parmi les enfants ayant des besoins spécifiques en communication qu'ils accompagnent, un ou plusieurs sont accompagnés en accueil permanent de jour.

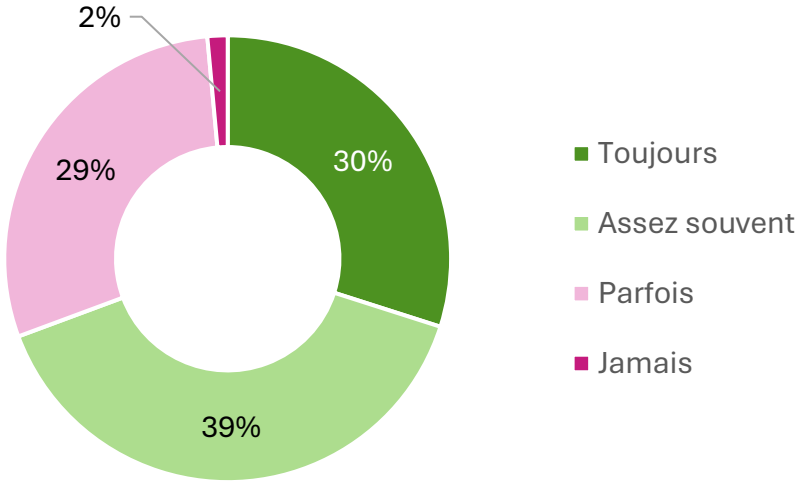
2

Des pratiques d’évaluation des besoins en communication existantes mais insuffisantes et inégalement formalisées

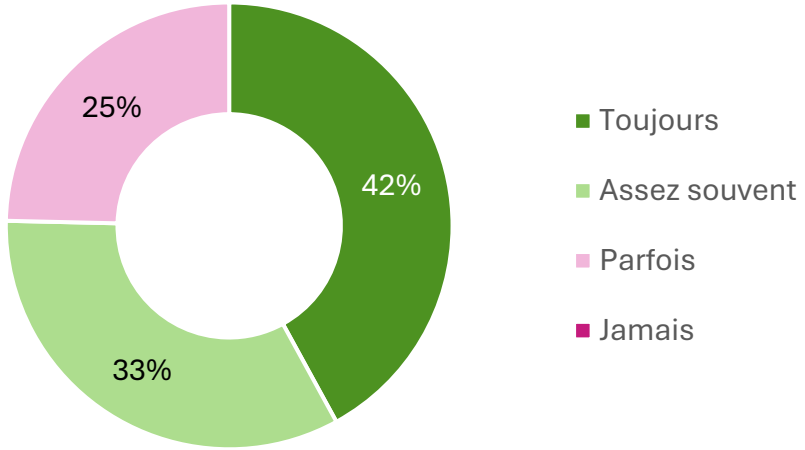
EVALUATION DES BESOINS EN MATIERE DE COMMUNICATION

Evaluez-vous les besoins en communication des personnes accompagnées par votre ESMS ?

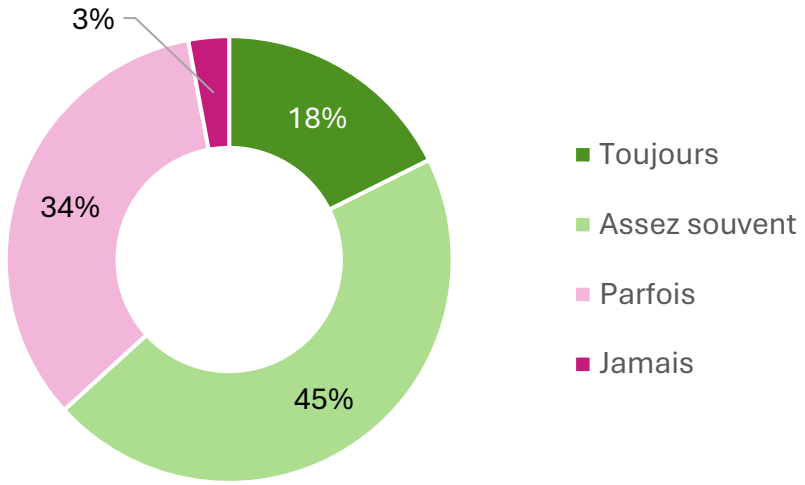
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



Secteur pour adultes (68 questionnaires)



EVALUATION DES BESOINS EN MATIERE DE COMMUNICATION

Quels sont les professionnels ou acteurs impliqués dans l'évaluation des besoins en communication ?

	ESMS pour enfants et adolescents en situation de handicap (69 questionnaires)	ESMS pour adultes en situation de handicap (68 questionnaires)	Ensemble des répondants (137 questionnaires)
Personnel socio-éducatif (éducateur…)	88%	81%	85%
Famille	77%	59%	68%
Psychologue ou neuropsychologue	71%	59%	65%
Partenaire extérieur*	58%	26%	42%
Orthophoniste	59%	15%	37%
Ergothérapeute	35%	29%	32%
Psychomotricien	51%	12%	31%
Médecin	23%	28%	26%
Infirmier	17%	24%	20%
Autre**	6%	7%	7%

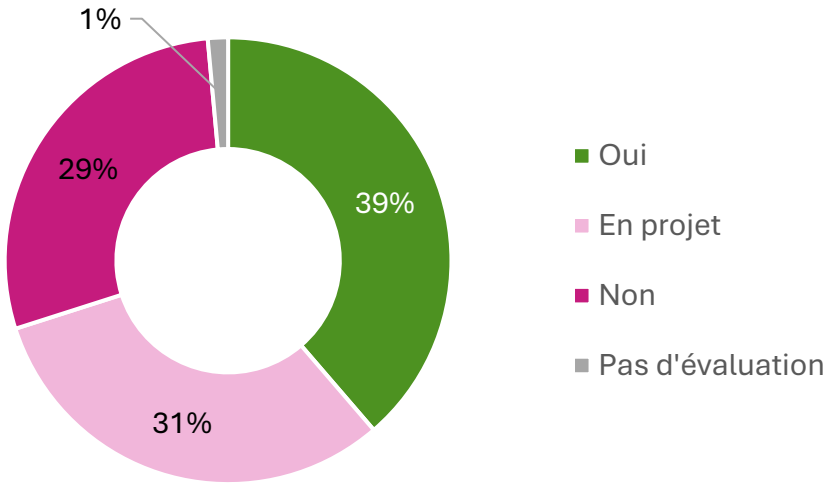
** Partenaire extérieur : notamment professionnels libéraux (n41), ESMS (n25), école (n10), CRA (n3), services de psychiatrie (n2); ASE (n2).*
*** Autre : codeur, enseignant en LSF, enseignant spécialisé, moniteur d'atelier, kiné, enseignant, formateur, plateforme de coordination, aide-soignant, coordinatrice de parcours, usager.*

Aide à la lecture : 88 % des 69 questionnaires remplis par des répondants du secteur pour enfants déclarent que le personnel socio-éducatif est impliqué dans l'évaluation des besoins en communication des personnes accompagnées par l'ESMS.

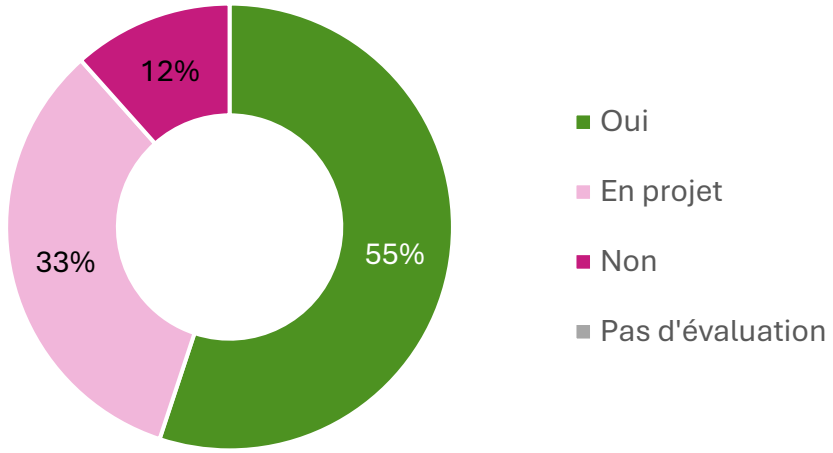
EVALUATION DES BESOINS EN MATIERE DE COMMUNICATION

Disposez-vous d'outils ou de protocoles spécifiques pour évaluer ces besoins en communication ?

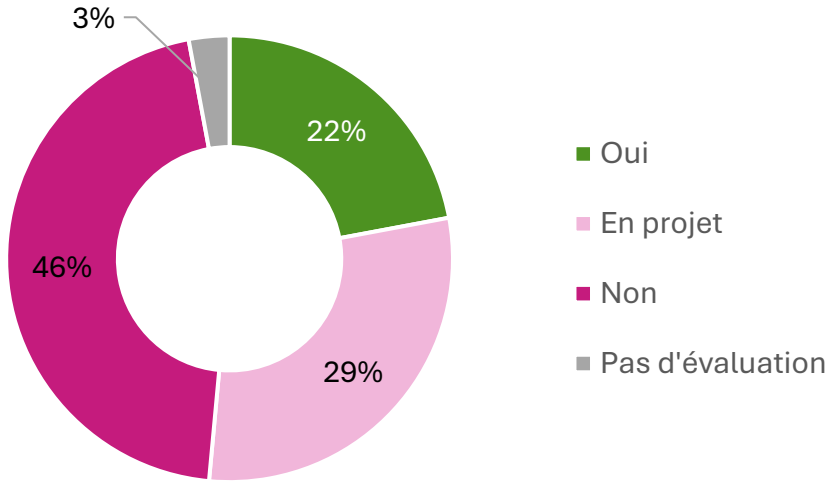
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



Secteur pour adultes (68 questionnaires)



EVALUATION DES BESOINS EN MATIERE DE COMMUNICATION

Principaux tests et outils d'évaluation ayant été cités par les répondants (question ouverte, pas d'items proposés) :

- ComFor-2 ou Com Voor (cité dans 14 questionnaires) ;
- VINELAND-II (cité dans 8 questionnaires) ;
- VP-Mapp (cité dans 5 questionnaires) ;
- EFI ou EFI-Ré (cité dans 5 questionnaires);
- CHESSEP (cité dans 4 questionnaires) ;
- Echelle ECP Evaluation Cognition Polyhandicap (cité dans 3 questionnaires) ;
- PEP-3 (cité dans 3 questionnaires).

A noter que les tests utilisés par les professionnels de l'ESMS ne sont peut-être pas toujours connus de la personne ayant rempli le questionnaire.

Rencontrez-vous des difficultés particulières concernant l'évaluation des besoins en communication des personnes accompagnées ?

	ESMS pour enfants et adolescents en situation de handicap (69 questionnaires)	ESMS pour adultes en situation de handicap (68 questionnaires)	Ensemble des répondants (137 questionnaires)
Manque de formation des professionnels	57%	81%	69%
Manque de temps	68%	59%	64%
Manque de personnel spécialisé au sein de l'ESMS	57%	62%	59%
Manque d'outils	39%	68%	53%
Manque d'appui par des partenaires extérieurs	29%	32%	31%
Pas de difficulté particulière	13%	10%	12%
Manque d'accompagnement des équipes par les cadres de proximité	9%	9%	9%
Autre(s) difficulté(s)	10%	6%	8%

Aide à la lecture : 57 % des 69 questionnaires remplis par des répondants du secteur pour enfants déclarent être confrontés au manque de formation des professionnels en matière d'évaluation des besoins en communication des personnes accompagnées.

EVALUATION DES BESOINS EN MATIERE DE COMMUNICATION

Autres difficultés rencontrées concernant l'évaluation des besoins en communication des personnes accompagnées, cité par les répondants :

- Manque de professionnels libéraux disponibles et/ou qualifiés en CAA ;
- Difficulté à conventionner avec des orthophonistes en libéral (refus de leur part) ;
- Une méconnaissance, voire un manque « d'intérêt » observé chez les professionnels des ESMS, partenaires et familles de ce qu'est un besoin en communication : il peut y avoir des besoins, même si la personne comprend ou est capable de formuler une demande.
- Manque de matériel ;
- Pas d'évaluation réalisée en secteur enfance ou par la famille, pour des personnes en structure pour adultes ;
- Difficultés en cas de familles allophones.

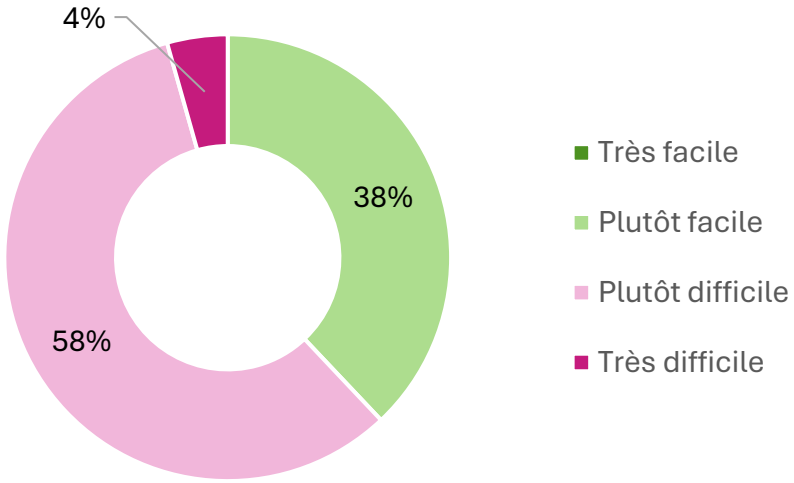
3

Une définition des projets de CAA souvent contrainte par les moyens, avec une participation encore très partielle des personnes accompagnées et des familles

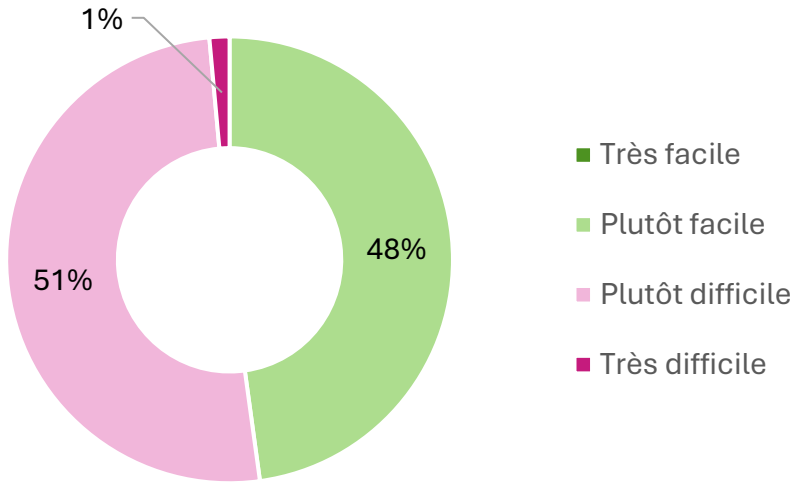
DEFINITION DES STRATEGIES ET OUTILS A METTRE EN OEUVRE

En général, définir des stratégies et outils à mettre en œuvre en réponse aux besoins en communication des personnes accompagnées est…

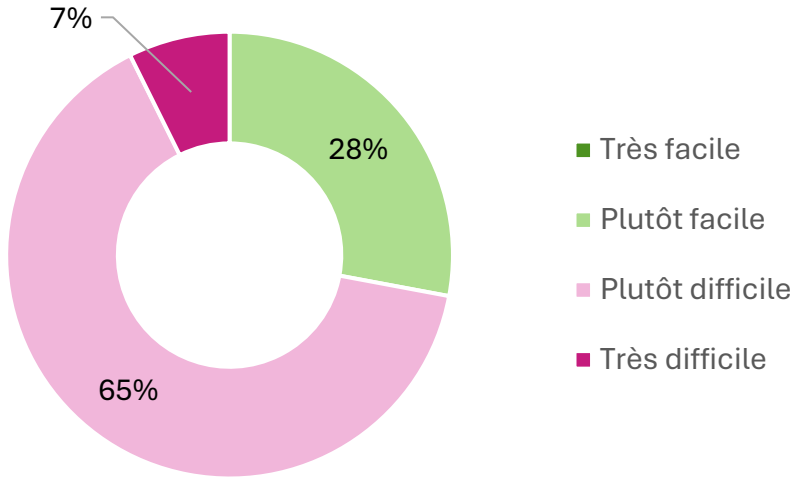
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



Secteur pour adultes (68 questionnaires)



DEFINITION DES STRATEGIES ET OUTILS A METTRE EN OEUVRE

Rencontrez-vous des difficultés concernant la définition des stratégies et des outils à mettre en œuvre en réponse aux besoins en communication des personnes accompagnées ?

Difficultés évoquées	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Des répondants qui insistent bien plus sur les difficultés à mettre concrètement en œuvre les stratégies et les outils, plus que sur les éventuelles difficultés à définir en amont ces stratégies et outils.	✘	✘
L'évaluation des besoins en communication n'est pas suffisante (manque de formation, d'outils, approche monodisciplinaire, manque d'évaluation en milieu de vie…)	✘	✘
Les professionnels manquent de connaissances et de formation sur les outils existants.	✘	✘
Le manque de temps, de moyens, de formation peut conduire à privilégier certains outils plutôt que d'autres.	✘	
Pour définir une stratégie adaptée, il faut accorder beaucoup de temps aux essais, à l'expérimentation.	✘	
Il peut y avoir des écarts entre les attentes des familles et les besoins de la personne accompagnée.	✘	
Il peut être difficile de faire participer la personne accompagnée à la définition des objectifs d'accompagnement.	✘	

Aide à la lecture : Plusieurs répondants du secteur pour enfants ont déclaré que le manque de temps, de moyens et de formation pouvait conduire à privilégier le choix de certains outils plutôt que d'autres. Cela n'a pas été, ou que très peu, mentionné par les répondants du secteur pour adultes.

DEFINITION DES STRATEGIES ET OUTILS A METTRE EN OEUVRE

Rencontrez-vous des difficultés concernant la définition des stratégies et des outils à mettre en œuvre en réponse aux besoins en communication des personnes accompagnées ? Réponses des répondants du secteur pour enfants (n69)

Thèmes	Précisions
Cristallisation des difficultés autour de la mise en œuvre des stratégies	• La plupart des répondants évoquent plutôt les difficultés de mise en œuvre des stratégies et outils, plus que les difficultés liées à leur définition. Beaucoup mettent en avant la difficile mise en œuvre effective de la stratégie et des outils retenus. • Le manque de temps, de moyens, de formation, peut conduire à privilégier certains choix d'outils au détriment d'autres possibilités, malgré l'hétérogénéité des besoins et la nécessité d'individualiser les stratégies et outils.
Evaluation des besoins	**Certains répondants ont évoqué des difficultés concernant l'évaluation des besoins en communication, notamment** : • Manque de formation à l'évaluation des besoins en communication. • Une évaluation des besoins en communication insuffisamment partagée et pluridisciplinaire, trop souvent reléguée à l'orthophoniste. • Des évaluations et définition des stratégies insuffisamment formalisées. • Temps important à dédier aux essais, à l'expérimentation, pour définir une stratégie adaptée. • Difficultés à prioriser les axes d'accompagnement, dans un contexte où la mise en œuvre des outils requiert du temps, parfois de la formation et un coût financier. • Difficulté à évaluer la mise en place d'un outil (à partir de quand estime-t-on que la mise en place a échoué ou réussi).
Recueil des souhaits et attentes	• Ecart entre les attentes des familles et l'évaluation des besoins de l'enfant (ex: objectif de développement la communication orale demandé par la famille, mais qui n'est pas identifié comme une priorité par l'équipe). • Des difficultés à faire participer les enfants à la définition des objectifs d'accompagnement en matière de communication.
Manque de connaissance et de formation	• Plusieurs répondants insistent sur le manque de connaissance et de formation des professionnels aux méthodes et outils de la CAA, ce qui rend difficile l'élaboration d'une stratégie et la définition d'outils à mettre en œuvre => impossibilité de proposer des outils dont on n'a pas connaissance…

DEFINITION DES STRATEGIES ET OUTILS A METTRE EN OEUVRE

Rencontrez-vous des difficultés concernant la définition des stratégies et des outils à mettre en œuvre en réponse aux besoins en communication des personnes accompagnées ? Réponses des répondants du secteur pour adultes (n68)

Thèmes	Précisions
Cristallisation des difficultés autour de la mise en œuvre des stratégies	• La plupart des répondants évoquent plutôt les difficultés de mise en œuvre des stratégies et outils, plus que les difficultés liées à leur définition. Beaucoup mettent en avant la difficile mise en œuvre effective de la stratégie et des outils retenus. • Le manque de temps, de moyens, de formation, peut conduire à privilégier certains choix d'outils au détriment d'autres possibilités, malgré l'hétérogénéité des besoins et la nécessité d'individualiser les stratégies et outils.
Evaluation des besoins	• Le sujet de l'évaluation des besoins a très peu été mentionné par les répondants. Certains ont néanmoins mentionné le manque de temps, de formation des professionnels à l'évaluation des besoins en communication, le manque de pluridisciplinarité dans les évaluations, le fait que les évaluations ne sont pas suffisamment réalisées dans les milieux de vie ou encore le manque de connaissance actualisées sur les outils possibles, comme autant de difficultés ne permettant pas de définir une stratégie et des outils ajustés aux besoins de chaque personne, démarche qui doit d'ailleurs être renouvelée continuellement. • Certains répondants indiquent ne pas avoir mis en place de « véritable stratégie » en matière de CAA, élaborant plutôt des outils au fil de l'eau, dans une logique plus de bricolages et de tâtonnements exploratoires.
Recueil des souhaits et attentes	• Thème très peu évoqué par les répondants du secteur pour adultes.
Manque de connaissance et de formation	• Plusieurs répondants insistent sur le manque de connaissance et de formation des professionnels aux méthodes et outils de la CAA, ce qui rend difficile l'élaboration d'une stratégie et la définition d'outils à mettre en œuvre => impossibilité de proposer des outils dont on n'a pas connaissance…

DEFINITION DES STRATEGIES ET OUTILS A METTRE EN OEUVRE

Comment les familles participent à la définition des stratégies et outils à mettre en place en matière de communication pour leur proche ? Réponses des répondants du secteur pour enfants (n69)

Thèmes	Précisions
Une participation à certains moments clefs…	Les familles sont **associées à des moments-clefs de l'accompagnement** : • Lors du PPA: cité par 33 répondants. • Lors de l'entretien d'admission: cité par 10 répondants. • Lors des évaluations des besoins et capacités des personnes : cité par 6 répondants.
… et aussi via des échanges continus.	• 37 répondants citent des **échanges continus au sujet de la communication** tout au long de l'accompagnement, entre les professionnels et les familles.
Une place variable accordée aux familles	La **place des familles est variable** selon les répondants, **allant de l'information à la coconstruction**. Par exemple : • Les familles sont informées des outils qui vont être mis en place. • Les outils envisagés sont présentés à la famille qui valide avec les professionnels ceux à mettre en place. • Les familles participent au choix, à la construction et aux essais de mise en place des outils. 7 répondants expliquent **recueillir les besoins et attentes des familles** au sujet de la communication. Plusieurs répondants mentionnent l'importance d'avoir accès aux expériences et retours des familles sur les outils et stratégies ayant été testées avant ou actuellement en place au domicile.
Rôle des professionnels	**Différents types/ degré de soutien** auprès des familles décrits : information sur les outils, des temps de formation, de la guidance parentale, des groupes d'habiletés parentales, des visites à domicile pour aider à la mise en place des outils…
Difficultés relevées par les répondants	• Une **implication variable** des familles, certaines très investies, d'autres moins. • **Certaines familles ne perçoivent pas l'intérêt** d'un accompagnement en matière de communication (par exemple parce l'enfant est compris dans le cercle familial). • Le **coût des outils** impacte le choix des familles. • **Certaines familles « perdues »** avec un besoin d'accompagnement et de soutien en matière de communication fort.

DEFINITION DES STRATEGIES ET OUTILS A METTRE EN OEUVRE

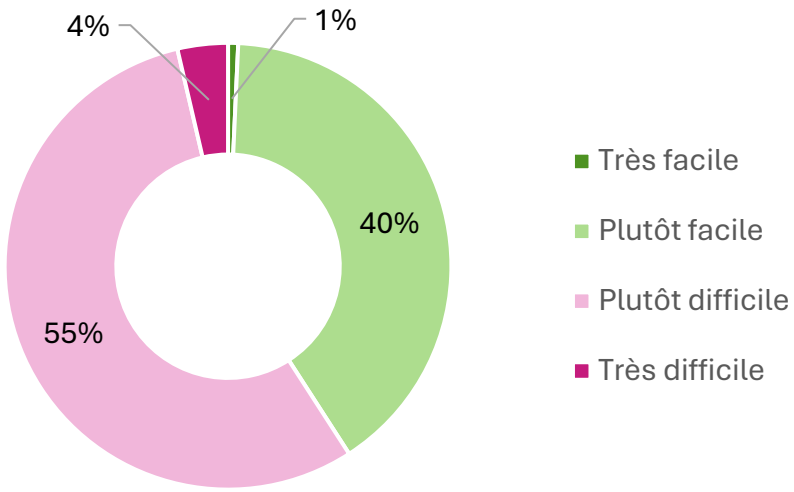
Comment les familles participent à la définition des stratégies et outils à mettre en place en matière de communication pour leur proche ? Réponses des répondants du secteur pour adultes (n68)

Thèmes	Précisions
Une place des familles plus secondaire et conditionnelle	Plusieurs répondants soulignent que **les personnes sont majeures**, ils mettent en avant que : • Les familles ne sont pas d'emblée sollicitées, sauf pour donner des éléments d'information sur les éventuels outils utilisés par exemple. • La participation des familles est soumise au souhait de la personne.
Une participation plus épisodique	• Lorsque les familles sont associées, c'est principalement au moment de **l'élaboration du PPA**. • Elles peuvent aussi être **rencontrées, de manière occasionnelle**, pour échanger autour des besoins en communication de leur proche, et notamment partager leurs expériences sur les outils mis en place au domicile par exemple.
Des familles plutôt sollicitées pour leur connaissance de leur proche	• Quand elles participent, les familles apportent surtout leur **connaissance fine de leur proche**, des retours d'expériences sur des outils déjà utilisés. • En revanche, elles **semblent moins sollicitées (ou s'investissent moins)** pour le choix ou la construction de nouveaux outils (contrairement au secteur enfance).
Difficultés relevées par les répondants	• Une **implication variable** des familles, certaines très investies, d'autres moins. • Des familles **parfois réceptives mais peu dans la coconstruction**, dans la proposition (posture « passive ») • Certaines familles **ne perçoivent pas l'intérêt d'un accompagnement** en matière de communication (par exemple parce le proche est compris dans le cercle familial). • Le **coût** des outils impacte le choix des familles. • Des **stratégies préexistantes au domicile mais non transférables** en ESMS.

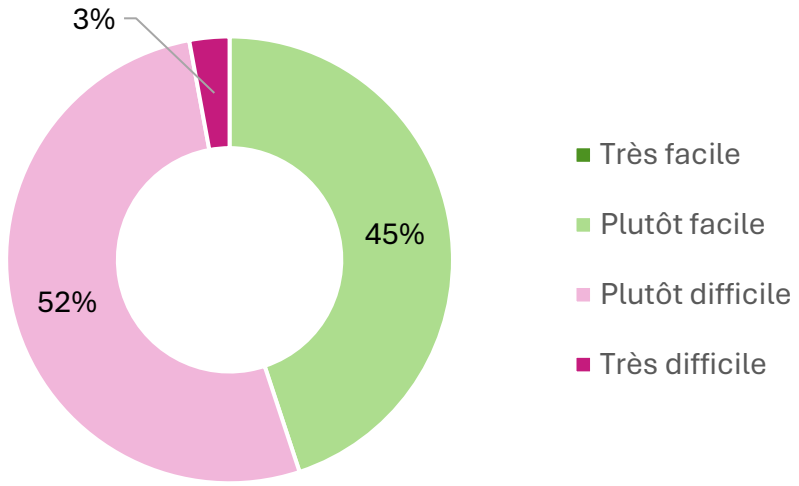
DEFINITION DES STRATEGIES ET OUTILS A METTRE EN OEUVRE

En général, s'assurer que les outils et stratégies mises en place en matière de communication correspondent aux souhaits et attentes des personnes accompagnées est…

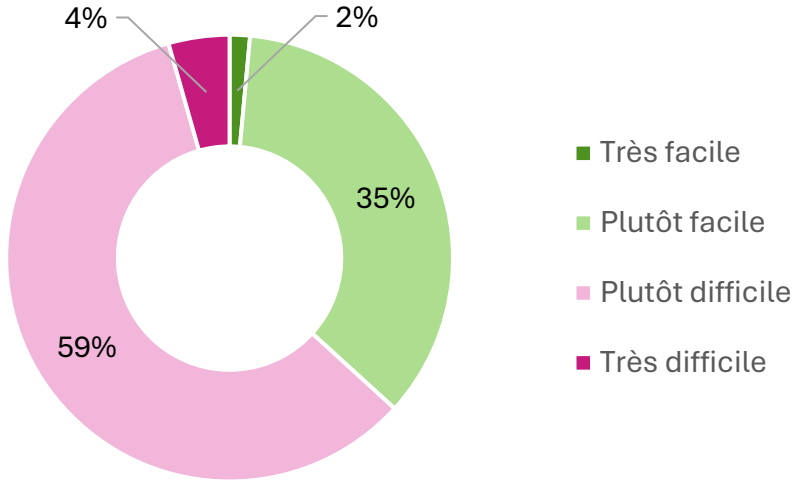
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



Secteur pour adultes (68 questionnaires)



DEFINITION DES STRATEGIES ET OUTILS A METTRE EN OEUVRE

Comment les personnes ayant des besoins spécifiques en communication participent à la définition des stratégies et outils à mettre en place en matière de communication ? Réponses des répondants du secteur pour enfants (n69)

Thèmes	Précisions
Via le PPA et/ou recueil des besoins, quand c'est possible	• Le PPA apparaît comme l'espace formel de reconnaissance de la participation de l'enfant, quand c'est possible. • 27 répondants mentionnent une participation des personnes lors du PPA et/ou du recueil des besoins • Cette participation n'est néanmoins pas toujours possible (du fait de l'âge et/ou de la pathologie), si bien que plusieurs répondants indiquent que la définition des stratégies et outils se fait avec la famille uniquement.
Une participation qui passe par l'observation et l'expérimentation d'outils	• La participation des enfants se fait rarement par une expression verbale, mais plutôt par l'expérimentation concrète d'outils qui leur sont proposés par les professionnels. • Les enfants testent, s'approprient ou refusent certains outils. C'est à travers la fine observation de leurs comportements que les professionnels repèrent leur adhésion ou non, leurs préférences, leur choix. • L'observation fine et continue permet d'ajuster les supports et outils.
La personnalisation des outils comme forme de participation	• 12 répondants précisent faire participer autant que possible les enfants à la personnalisation des supports (choix des pictogrammes, couleurs, enrichissement d'une banque d'images par exemple).
Des limites soulignées par les répondants	• Certains répondants estiment que la participation n'est pas possible du fait de la pathologie de l'enfant. D'autres recherchent systématiquement la participation, quelle que soit le degré de sévérité de la déficience. • Souvent, les enfants ne formulent pas de choix explicites, les équipes doivent interpréter ces choix via une observation fine et continue des comportements des enfants, et/ou en s'appuyant sur les retours des familles.

DEFINITION DES STRATEGIES ET OUTILS A METTRE EN OEUVRE

Comment les personnes ayant des besoins spécifiques en communication participent à la définition des stratégies et outils à mettre en place en matière de communication ? Réponses des répondants du secteur pour adultes (n68)

Thèmes	Précisions
Une participation via le PPA et soutenue au cours de l'accompagnement	• Le PPA (et/ou les temps de recueil des besoins) est souvent cité comme l'espace de formalisation des choix des personnes en matière de définition des stratégies et outils à mettre en œuvre. • La participation des personnes est aussi soutenue tout au long de l'accompagnement, notamment lors séances d'accompagnement et des temps de (ré)évaluation des besoins.
L'expérimentation comme levier principal de participation	• Bien que certaines personnes soient en mesure de participer activement à la création ou à la personnalisation des outils, l'expérimentation d'outils proposés par l'équipe et l'observation des réactions restent le principal levier de participation aux choix des outils à mettre en place. • Plusieurs répondants insistent sur l'importance de réévaluer régulièrement les outils en place, afin de s'assurer de leur pertinence et de leur correspondance aux attentes des personnes.
L'importance d'être force de proposition	• Certains répondants mentionnent des personnes « *demandeuses et avides de solutions* ». Mais dans l'ensemble, les répondants décrivent plutôt des personnes peu initiatrices de suggestions. D'où l'importance de l'observation et des propositions faites par l'équipe aux personnes (tests/essais…).
Des limites soulignées par les répondants	• Certains répondants estiment que la participation n'est pas possible du fait de la pathologie de la personne. Dans ces cas, les répondants indiquent s'appuyer principalement sur les évaluations des professionnels pour déterminer les outils adaptés. D'autres répondants recherchent systématiquement la participation, quelle que soit le degré de sévérité de la déficience, en s'appuyant beaucoup sur l'observation des personnes. • Souvent, les adultes ne formulent pas de choix explicites, les équipes doivent interpréter ces choix via une observation fine et continue des comportements des enfants, et/ou en s'appuyant sur les retours des familles.

4

Mise en place de solutions dans le quotidien des personnes : une continuité des outils et des pratiques encore très fragile et inégale

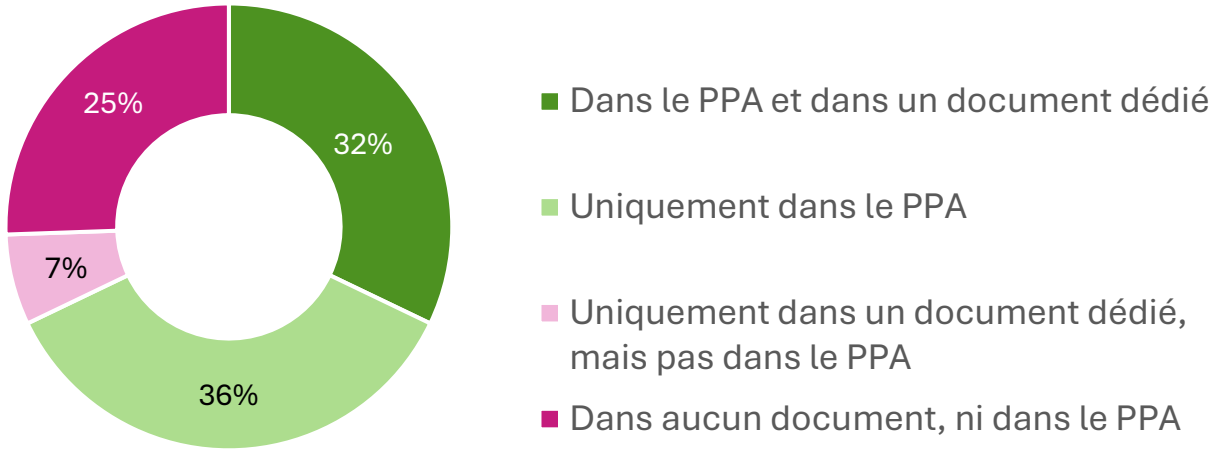
Mise en place de solutions dans le quotidien des personnes : une continuité des outils et des pratiques encore très fragile et inégale

4.1 PARTAGE D'INFORMATION SUR LES BESOINS EN COMMUNICATION DES PERSONNES AU SEIN DE LA STRUCTURE

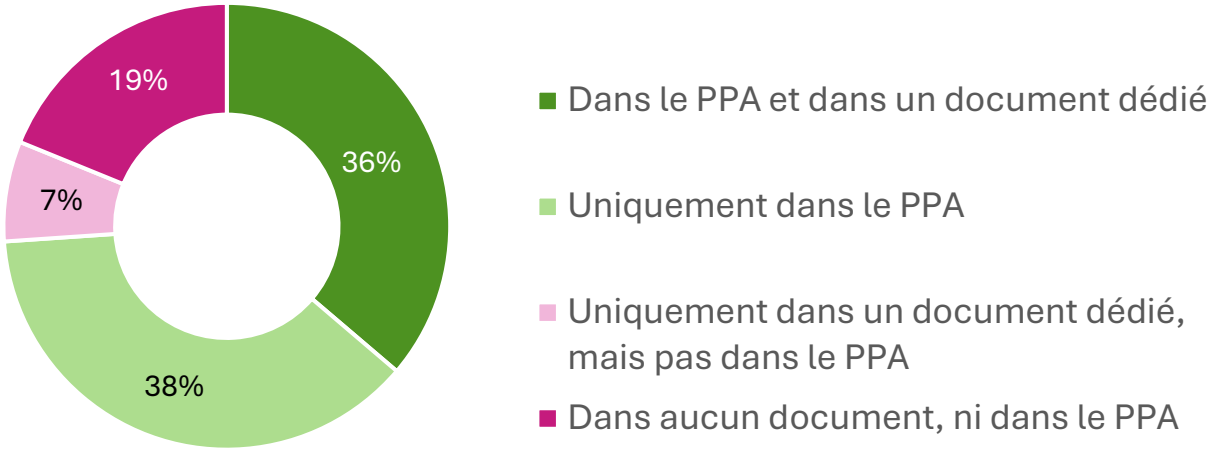
PARTAGE D'INFORMATION SUR LES BESOINS EN COMMUNICATION DES PERSONNES

Les modalités de communication, outils et stratégies de CAA mis en place pour les personnes ayant des besoins spécifiques en communication sont décrits dans…

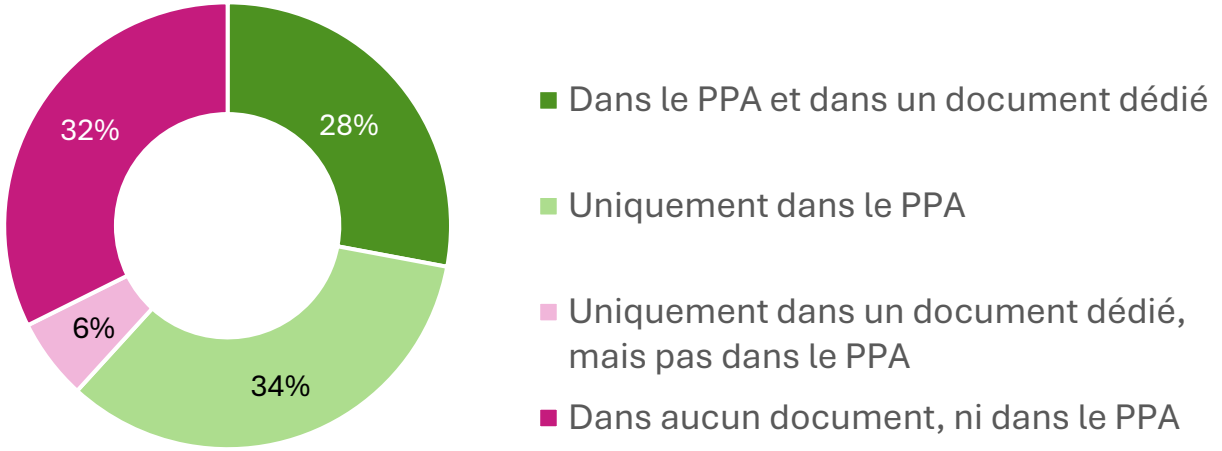
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



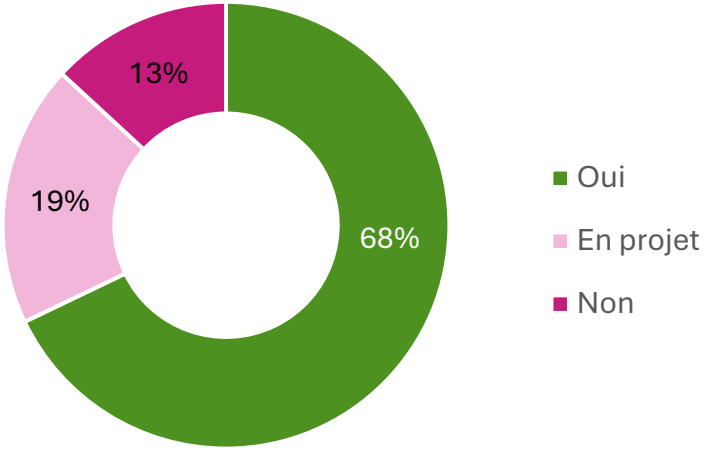
Secteur pour adultes (68 questionnaires)



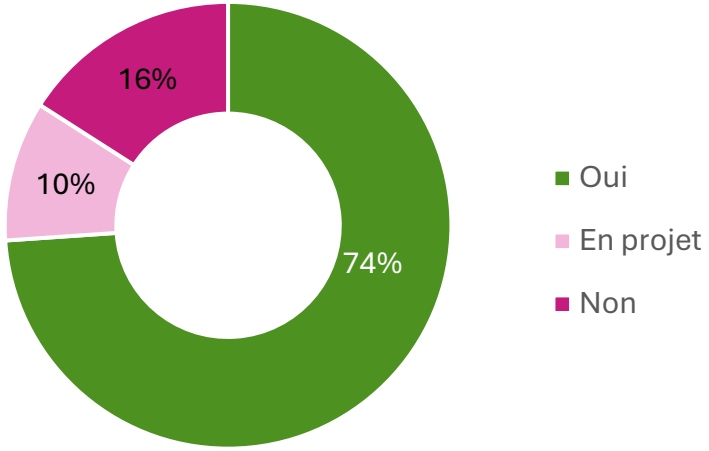
PARTAGE D'INFORMATION SUR LES BESOINS EN COMMUNICATION DES PERSONNES

Les modalités de communication, outils et stratégies de CAA mis en place pour les personnes ayant des besoins spécifiques en communication sont-ils décrits dans le PPA ?

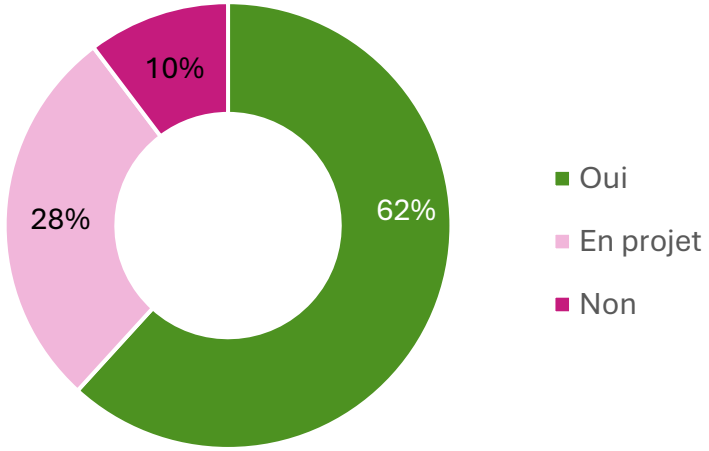
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



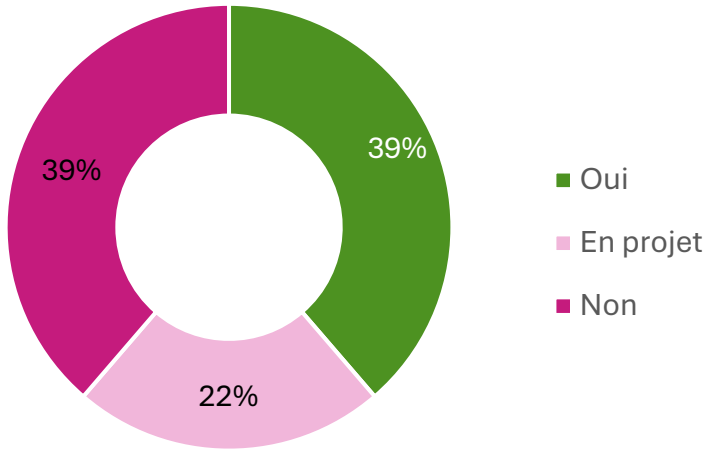
Secteur pour adultes (68 questionnaires)



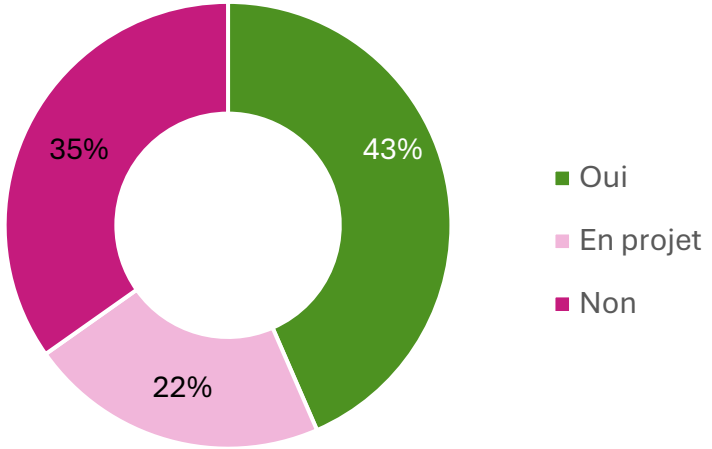
PARTAGE D'INFORMATION SUR LES BESOINS EN COMMUNICATION DES PERSONNES

Les modalités de communication, outils et stratégies de CAA mis en place pour les personnes ayant des besoins spécifiques en communication sont-ils décrits dans un document dédié (classeur, passeport de communication…) ?

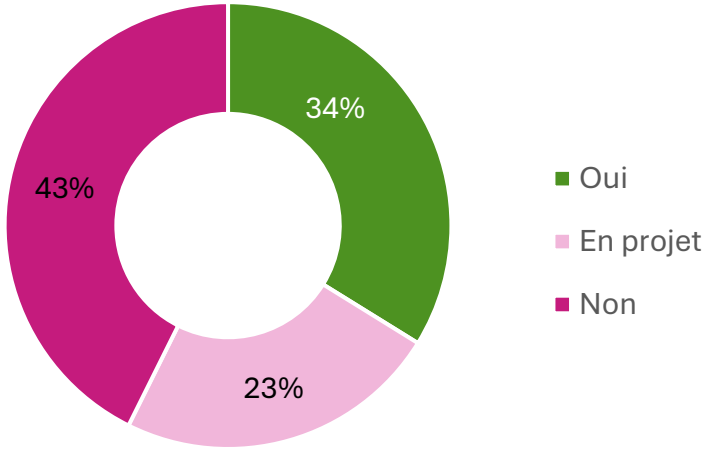
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



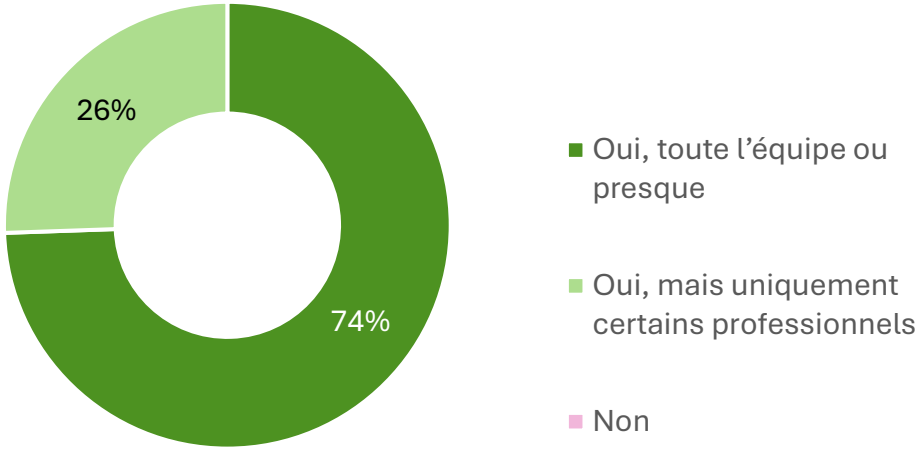
Secteur pour adultes (68 questionnaires)



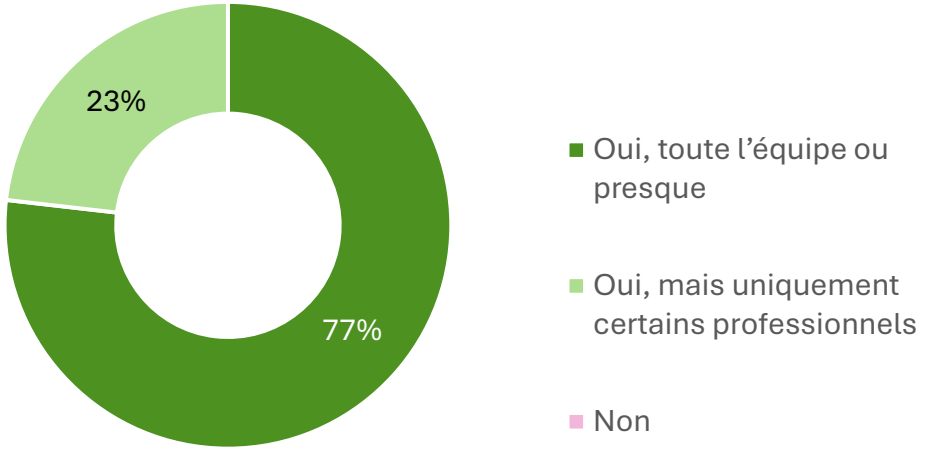
PARTAGE D'INFORMATION SUR LES BESOINS EN COMMUNICATION DES PERSONNES

Les professionnels de votre ESMS accompagnant les personnes pendant la journée ont-ils connaissance des besoins des personnes en matière de communication, ainsi que des outils mis en place ?

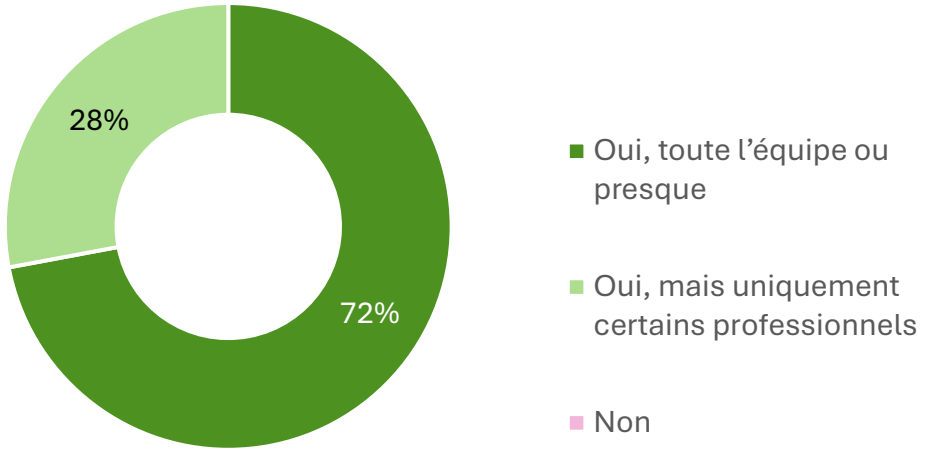
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)

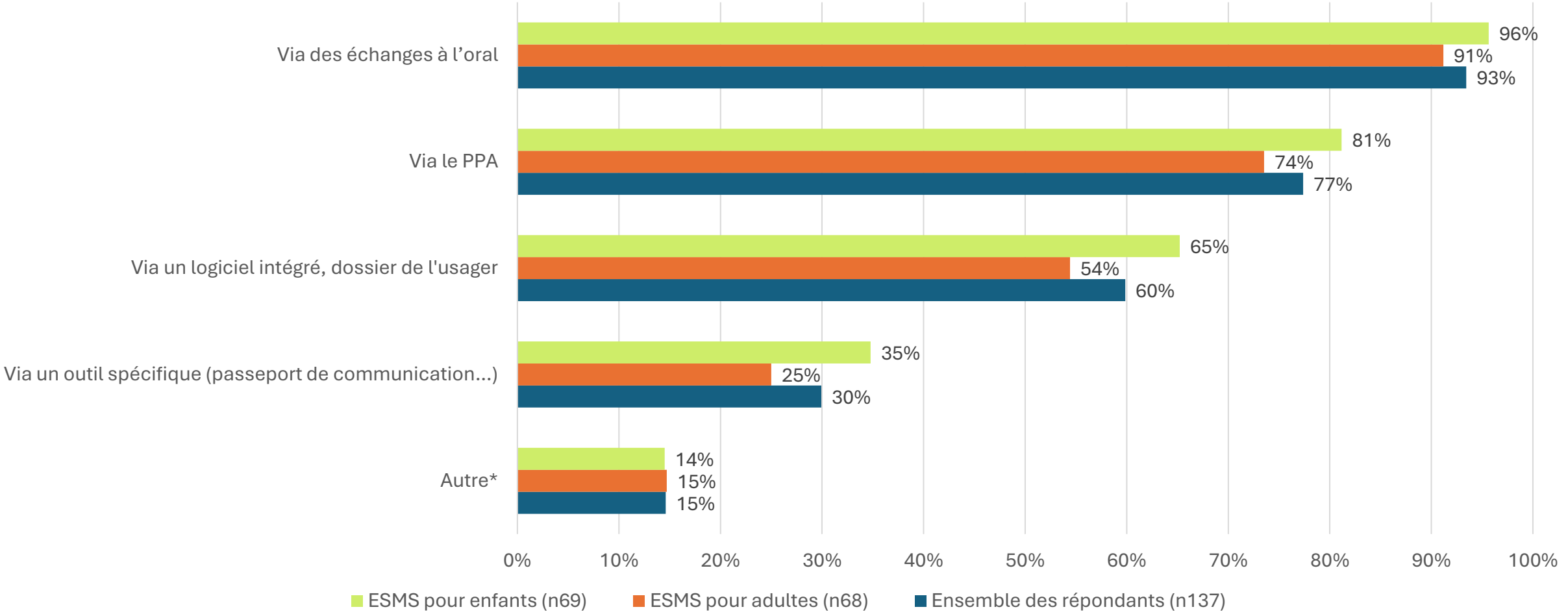


Secteur pour adultes (68 questionnaires)



PARTAGE D'INFORMATION SUR LES BESOINS EN COMMUNICATION DES PERSONNES

Comment professionnels de votre ESMS accompagnant les personnes pendant la journée ont-ils connaissance des besoins des personnes en matière de communication, ainsi que des outils mis en place ?

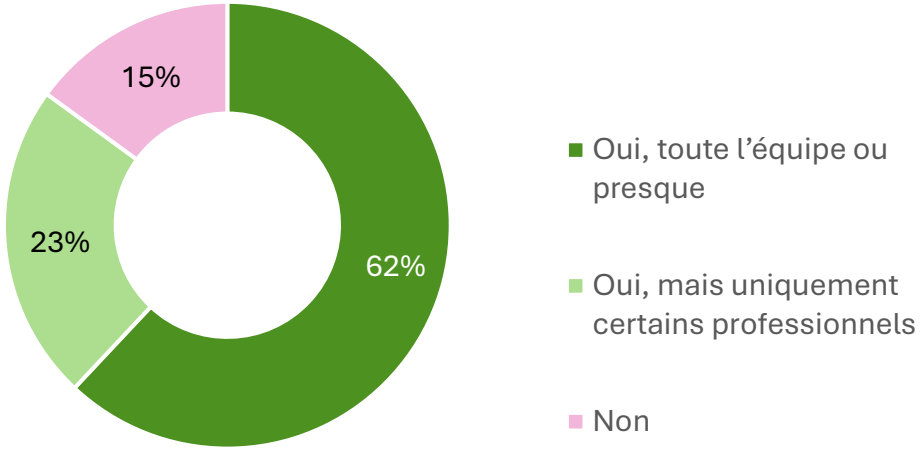


Aide à la lecture : 96 % des 69 questionnaires remplis par des répondants du secteur pour enfants déclarent que ces informations sont transmises par des échanges à l'oral.
** Autre: principalement dans le cadre de réunions, parfois via la personne elle-même ou des documents récapitulant les habitudes de vie.*

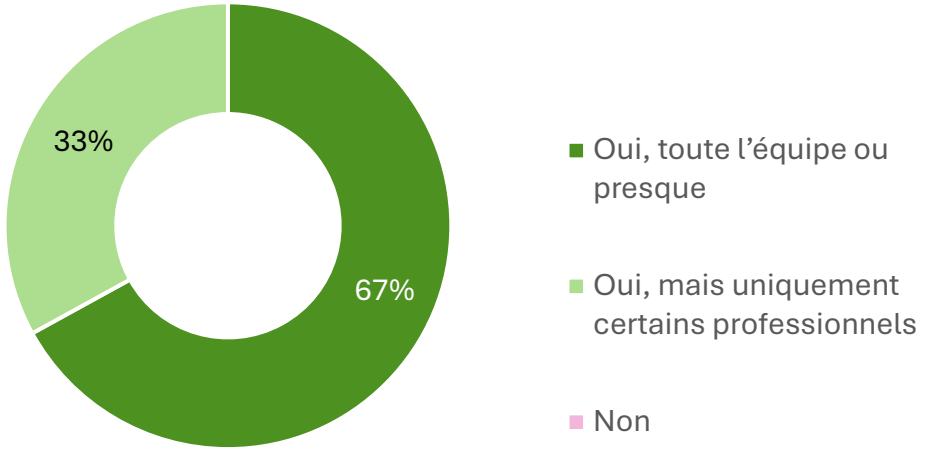
PARTAGE D'INFORMATION SUR LES BESOINS EN COMMUNICATION DES PERSONNES

Les professionnels de votre ESMS accompagnant les personnes la nuit (dont surveillants de nuit) ont-ils connaissance des besoins des personnes en matière de communication, ainsi que des outils mis en place ?* 73 répondants concernés

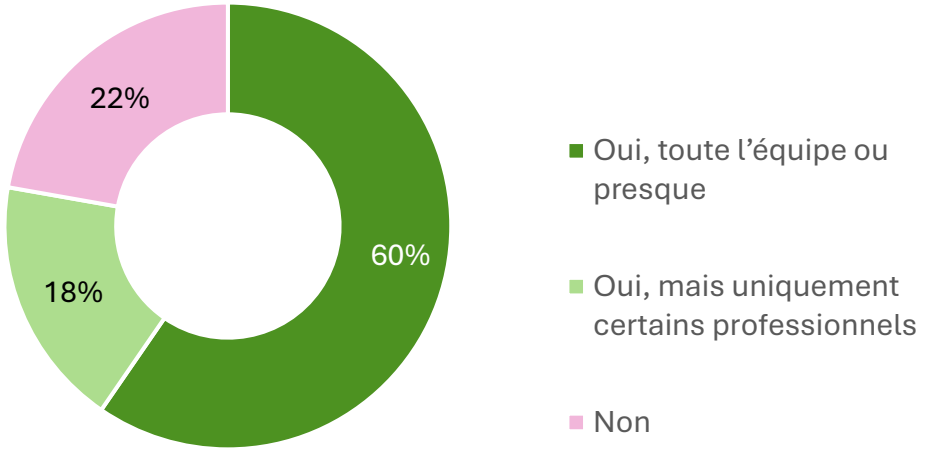
Ensemble des répondants (73 questionnaires concernés)



Secteur pour enfants (24 questionnaires)

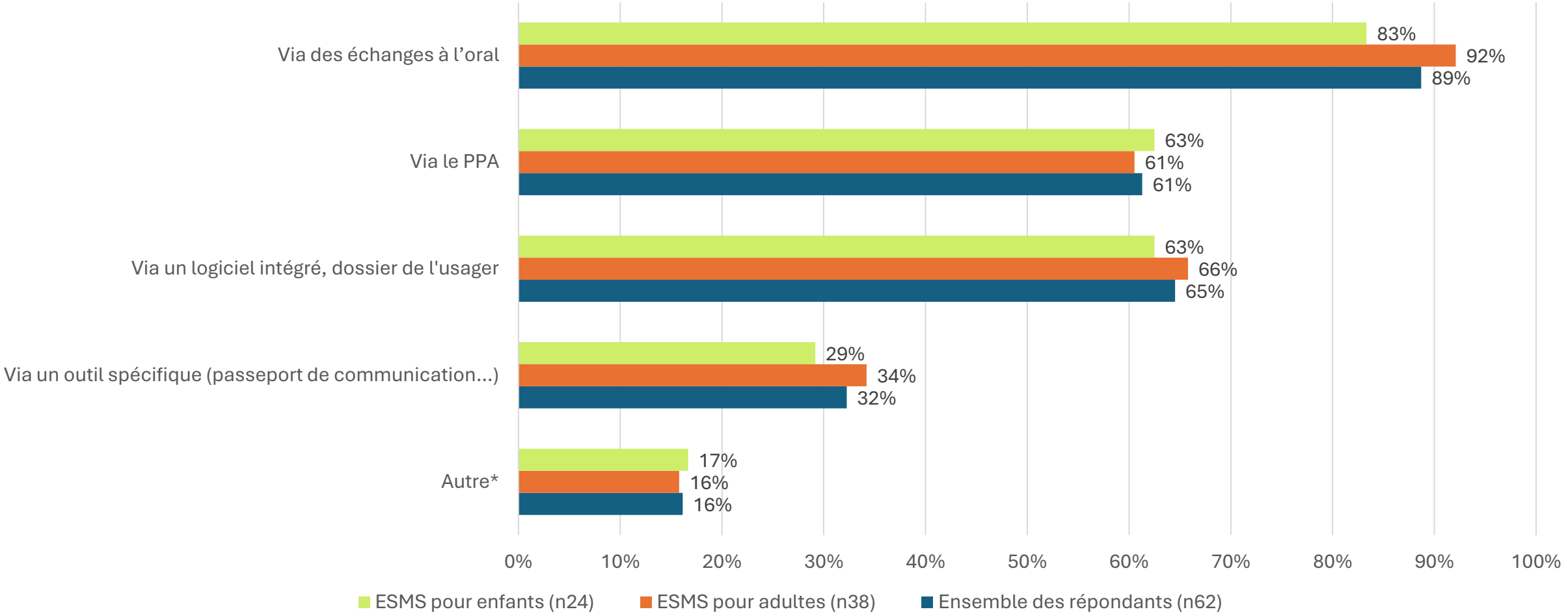


Secteur pour adultes (49 questionnaires)



PARTAGE D'INFORMATION SUR LES BESOINS EN COMMUNICATION DES PERSONNES

Comment les professionnels de votre ESMS accompagnant les personnes la nuit (dont surveillants de nuit) ont-ils connaissance des besoins des personnes en matière de communication, ainsi que des outils mis en place ?



Aide à la lecture : Parmi les 24 questionnaires remplis par des répondants du secteur pour enfants concernés par l'accueil de nuit, 44 % déclarent que ces informations sont transmises par des échanges à l'oral.

** Autre: principalement dans le cadre de réunions, parfois via la personne elle-même ou des documents récapitulant les habitudes de vie.*

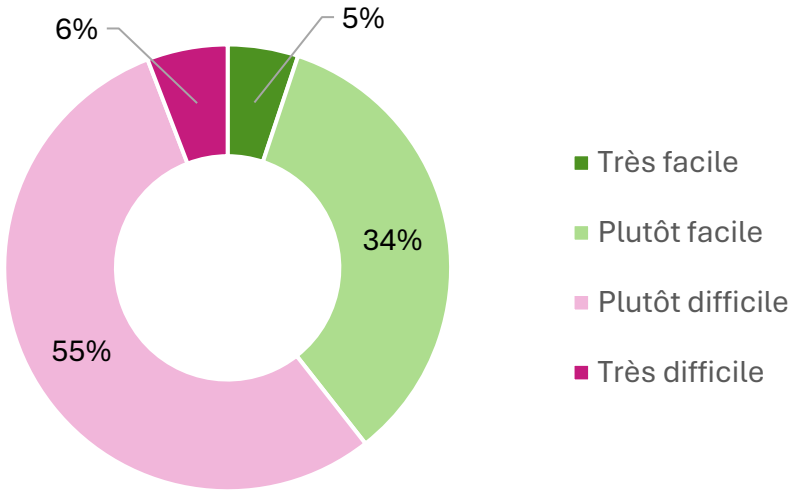
Mise en place de solutions dans le quotidien des personnes : une continuité des outils et des pratiques encore très fragile et inégale

4.2 ACCES ET RECOURS AUX OUTILS DANS TOUS LES LIEUX DE VIE

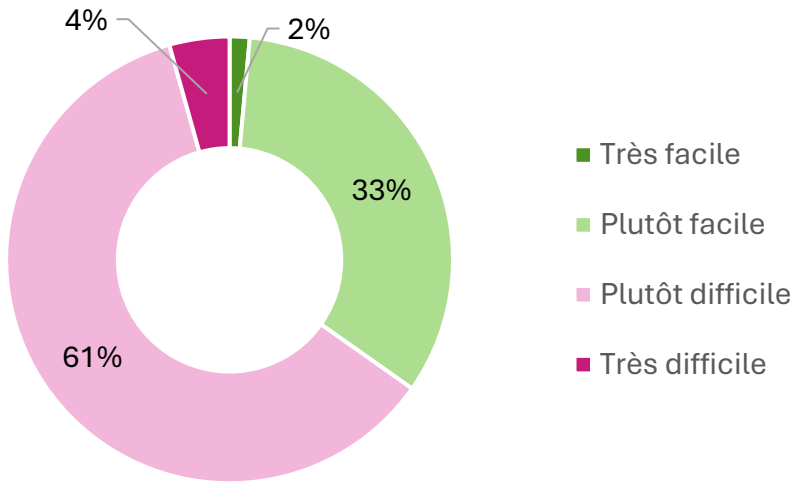
ACCES ET RECOURS AUX OUTILS DANS TOUS LES LIEUX DE VIE

Pour les personnes ayant des besoins spécifiques en communication, avoir un accès continu (c'est-à-dire nuit et jour) aux outils dont elles ont besoin pour communiquer est…

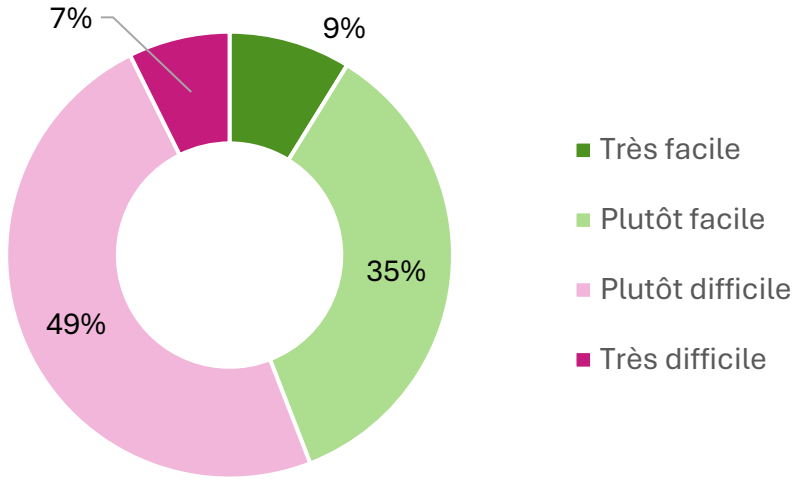
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



Secteur pour adultes (68 questionnaires)



ACCES ET RECOURS AUX OUTILS DANS TOUS LES LIEUX DE VIE

Merci de préciser en quoi avoir un accès continu (c'est-à-dire nuit et jour) aux outils dont les personnes ayant des besoins spécifiques en communication ont besoin pour communiquer est facile ou non…

Ce qui est entrave l'accès continu aux outils	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Manque d'utilisation de l'outil au domicile, usage restreint à l'ESMS	✘	✘
Manque d'investissement des familles	✘	✘
Manque de sensibilisation ou formation des partenaires de communication hors ESMS	✘	✘
Manque de sensibilisation des équipes, notamment surveillants de nuit	✘	✘
Chaque personne dispose de son propre moyen de communication, outils très individualisés	✘	✘
Manque de budget, de financement	✘	✘
Des outils parfois encombrants, difficiles à transporter ou à utiliser en position couchée (la nuit), qui doivent être rechargés la nuit.	✘	✘
Des outils qui se perdent, s'abîment (refus de laisser les outils aux familles, dans les espaces communs…)	✘	✘
Manque de communication entre les équipes, entre les unités		✘
Manque de temps pour accompagner les familles à la mise en place des outils au domicile	✘	

ACCES ET RECOURS AUX OUTILS DANS TOUS LES LIEUX DE VIE

Merci de préciser en quoi avoir un accès continu (c'est-à-dire nuit et jour) aux outils dont les personnes ayant des besoins spécifiques en communication ont besoin pour communiquer est facile ou non…

Ce qui est <u>facilitant</u> pour garantir un accès continu aux outils	**Secteur pour enfants (n69)**	**Secteur pour adultes (n68)**
Laisser les outils aux familles, aux personnes pour les utiliser au domicile	✘	✘
L'implication, la mobilisation des familles	✘	
Des outils faciles à transporter	✘	
L'accompagnement des familles dans la mise en place au domicile des outils de communication	✘	
La communication entre les équipes, la transmission des informations relatives à la communication	✘	✘
La formation des équipes aux outils de communication	✘	✘
L'intégration des outils dans les espaces communs		✘
Les capacités de la personne à utiliser l'outil seule, sans l'intervention d'un tiers	✘	✘

ACCES ET RECOURS AUX OUTILS DANS TOUS LES LIEUX DE VIE

Merci de préciser en quoi avoir un accès continu (c'est-à-dire nuit et jour) aux outils dont les personnes ayant des besoins spécifiques en communication ont besoin pour communiquer est facile ou non… Réponses des répondants du secteur pour enfants (n69)

LEVIERS	FREINS
Continuité entre l'ESMS et les autres lieux de vie : • Les outils sont laissés aux familles lors du retour à domicile. • Les outils sont faciles à transporter, ils sont conçus pour suivre l'enfant partout où il va. • L'implication, la mobilisation des familles. • Du temps dédié à la guidance parentale, au domicile, pour accompagner les familles dans la mise en place des outils de communication. **Au sein de l'ESMS :** • Communication, outils de transmission en place entre les professionnels au sein des équipes. • Formation de l'ensemble de l'équipe aux outils. **Autre** • Les outils directement utilisables par l'enfant, sans l'intermédiaire d'un tiers.	**Continuité difficile entre l'ESMS et le domicile (et l'ensemble des lieux de vie) :** • Outils surtout utilisés au sein de l'ESMS, mais peu au domicile ou à l'école par exemple. • Difficulté pour certaines familles à investir, s'approprier les outils mis en place par l'ESMS, manque de collaboration de l'entourage, certains ayant développé leur propre mode de communication. • Manque de sensibilisation / formation des partenaires de communication à l'extérieur de l'ESMS, notamment environnement familial et scolaire). • Manque de temps pour accompagner les familles au domicile dans la mise en place des outils de communication. • L'accompagnement des familles à l'utilisation des outils demande beaucoup de temps. **Au sein de l'ESMS :** • Manque de sensibilisation des surveillants de nuit à l'utilisation des outils. • Manque de formation des équipes (+ rotation du personnel, recours à l'interim…) • Chaque enfant dispose de son moyen de communication. **Coûts, accès financier aux outils** • Manque de budget. • Refus d'octroi de la PCH pour certaines demandes, notamment de tablettes. • Accès à l'équipement au domicile pas toujours possible, notamment les outils numériques. **Aspects pratiques / logistiques** • Des outils parfois encombrants, difficiles à transporter. • Certains outils utilisés le jour ne sont pas adaptés à la position couchée la nuit. • Des outils qui ne peuvent pas être transportés pour certaines activité (balnéo…). • Des outils qui nécessitent l'intervention d'un tiers. • Des outils qui se perdent, qui s'abiment, avec des familles qui n'ont pas forcément le temps ni les moyens de les refaire ou réparer. • Des outils non laissés aux familles à cause du risque de détérioration ou de perte. • En cas de problèmes techniques, les réparations peuvent être longues et donc priver l'enfant de son moyen de communication.

ACCES ET RECOURS AUX OUTILS DANS TOUS LES LIEUX DE VIE

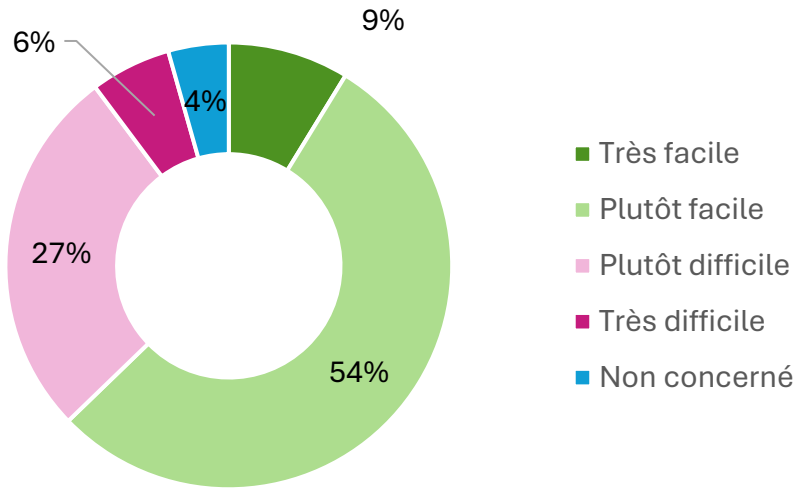
Merci de préciser en quoi avoir un accès continu (c'est-à-dire nuit et jour) aux outils dont les personnes ayant des besoins spécifiques en communication ont besoin pour communiquer est facile ou non… Réponses des répondants du secteur pour adultes (n68)

LEVIERS	FREINS
Continuité entre l'ESMS et les autres lieux de vie : • Les outils peuvent être ramenés au domicile. **Au sein de l'ESMS :** • Communication, outils de transmission en place entre les professionnels au sein des équipes. • Passage de relais avec les équipes de nuit. • Formation de l'ensemble de l'équipe aux outils. • Présence constante, 24h/24 des équipes. • Intégration des outils dans les espaces communs de l'établissement (cuisine, salle commune…). • Les outils sont en accès libre dans les pièces de vie. **Autre** • L'outil est bien approprié par la personne. • Capacité de la personne à demander l'outil lorsqu'elle en a besoin.	**Continuité difficile entre l'ESMS et le domicile (et l'ensemble des lieux de vie) :** • Outils surtout utilisés au sein de l'ESMS, mais peu au domicile. • Difficulté pour certaines familles à investir, s'approprier les outils mis en place par l'ESMS, manque de collaboration de l'entourage, certains ayant développé leur propre mode de communication. • Manque de sensibilisation / formation des partenaires de communication à l'extérieur de l'ESMS, notamment environnement familial et intervenants au domicile). **Au sein de l'ESMS :** • Les outils ne sont accessibles que si la personne est dans sa chambre. • Les outils ne circulent pas entre les professionnels ou d'une unité à l'autre. • Manque de sensibilisation des surveillants de nuit à l'utilisation des outils. • Manque de formation des équipes (+ rotation du personnel, recours à l'interim…) • Manque de liens entre les services d'hébergement et l'ESAT. • Chaque personne dispose de son moyen de communication. **Coûts, accès financier aux outils** • Coût du matériel, manque de financement. **Aspects pratiques / logistiques** • Des outils parfois encombrants, difficiles à transporter. • Certains outils utilisés le jour ne sont pas adaptés à la position couchée la nuit. • Certains outils doivent rechargés la nuit. • Certains outils ne sont pas accessibles dans les chambres pour des raisons de sécurité (électricité). • Certains outils ne sont pas mis à disposition en permanence car ils risquent d'être détériorés ou ingérés par les autres résidents. • Manque d'autonomie des personnes pour accéder elles-mêmes aux outils.

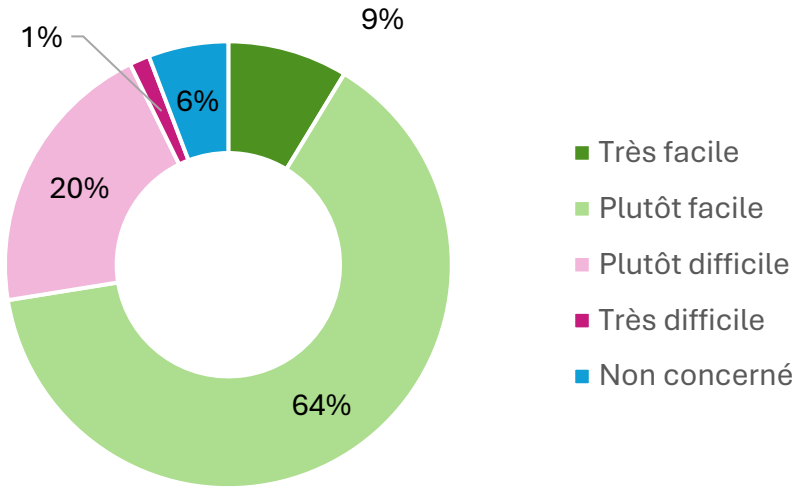
ACCES ET RECOURS AUX OUTILS DANS TOUS LES LIEUX DE VIE

En général, permettre aux personnes nouvellement accompagnées par votre ESMS de continuer à recourir aux outils et stratégies qu'elles utilisaient pour communiquer avant leur admission est…

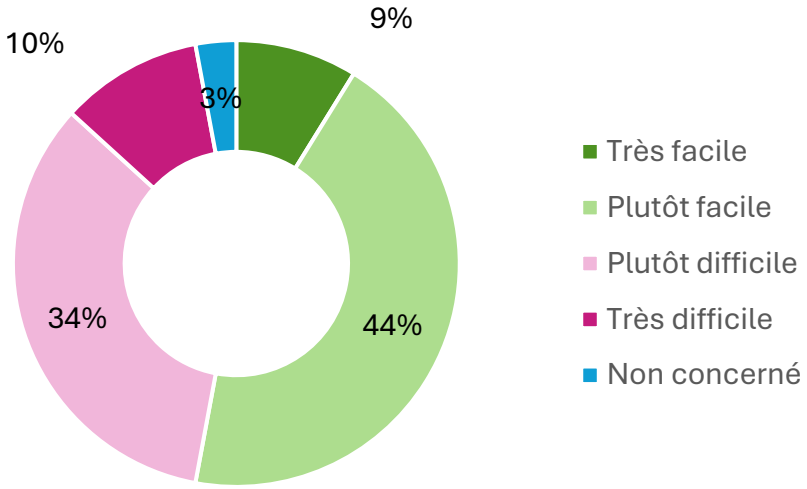
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



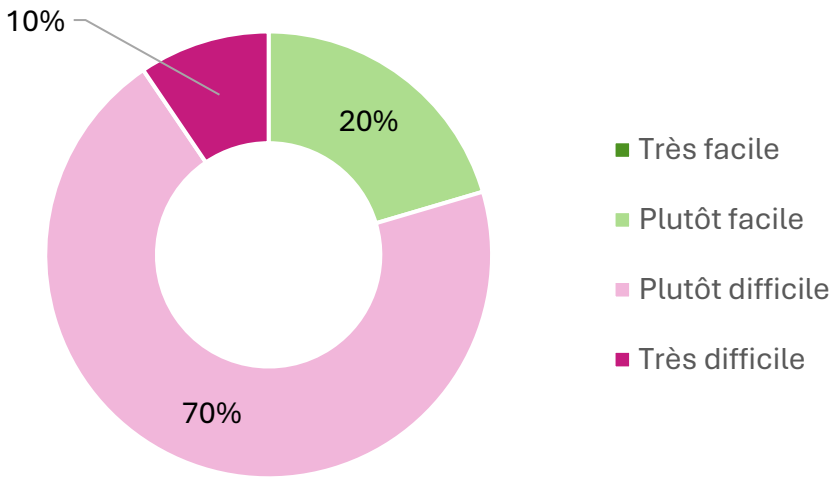
Secteur pour adultes (68 questionnaires)



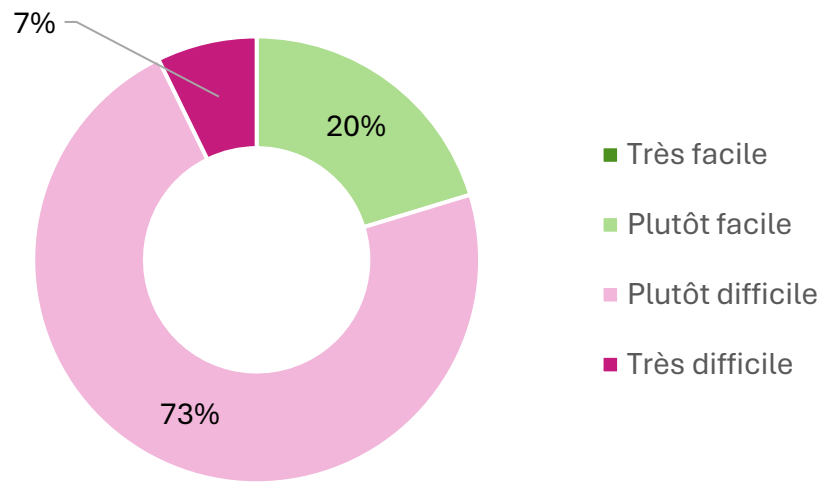
ACCES ET RECOURS AUX OUTILS DANS TOUS LES LIEUX DE VIE

En général, pour les personnes ayant des besoins spécifiques en communication, recourir aux outils et stratégies utilisés pour communiquer lorsqu'elles sont à l'extérieur de l'ESMS (au domicile, à l'école, lieux de soins, de loisirs, etc.) est…

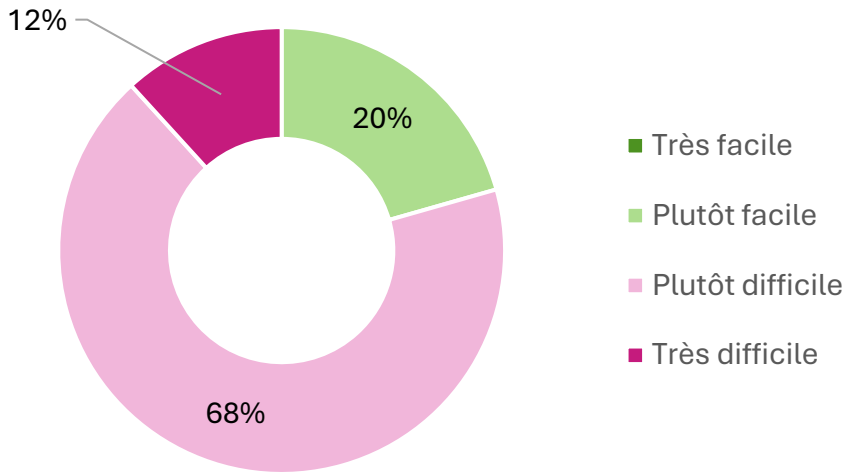
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



Secteur pour adultes (68 questionnaires)



ACCES ET RECOURS AUX OUTILS DANS TOUS LES LIEUX DE VIE

Merci d'expliquer en quoi, pour les personnes ayant des besoins spécifiques en communication, recourir aux outils et stratégies utilisés pour communiquer lorsqu'elles sont à l'extérieur de l'ESMS (au domicile, à l'école, lieux de soins, de loisirs, etc.) est facile ou non.

Ce qui est entrave l'utilisation des outils de communication en dehors de l'ESMS	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Besoin de sensibilisation et de formation : les interlocuteurs dans les différents lieux de vie hors ESMS sont généralement peu formés. Or la formation est difficile à assurer par manque de temps et du fait de la multiplicité des acteurs.	✘	✘
Un manque d'investissement, voire des réticences des interlocuteurs : certains acteurs du droit commun ou des familles ne perçoivent pas l'intérêt ou l'importance d'utiliser les outils de communication, avec parfois des réticences liées au temps requis ou à la perception que cela dépasse leur rôle, qu'ils ne sont pas concernés. Plus globalement, un manque général de sensibilisation aux enjeux liés à la communication.	✘	✘
Manque de culture partagée et de sensibilisation autour de la CAA : sensibilisation insuffisante à l'importance de communiquer partout et tout le temps, tous partenaires confondus, avec des environnements souvent peu accessibles aux personnes ayant des troubles de la communication.	✘	✘
Des difficultés à garantir une utilisation cohérente et systématique des outils du fait de la pluralité des environnements et des interlocuteurs	✘	✘
Une continuité d'usage entre l'ESMS et les autres lieux de vie limitée : avec des outils difficiles à transporter ou qu'on ne sort pas de l'établissement en raison du risque de perte ou de dégradation, ou parce les équipes n'ont pas le réflexe d'emmener systématiquement l'outil à l'extérieur.	✘	✘
Crainte de la stigmatisation	✘	✘
Manque de temps pour accompagner, former les interlocuteurs présents dans les différents lieux de vie de la personne	✘	

ACCES ET RECOURS AUX OUTILS DANS TOUS LES LIEUX DE VIE

Merci d'expliquer en quoi, pour les personnes ayant des besoins spécifiques en communication, recourir aux outils et stratégies utilisés pour communiquer lorsqu'elles sont à l'extérieur de l'ESMS (au domicile, à l'école, lieux de soins, de loisirs, etc.) est facile ou non.

Ce qui est facilite l'utilisation des outils de communication en dehors de l'ESMS	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Facilité de transport de certains outils	✘	✘
Facilité d'utilisation de certains outils, ne demandant pas (ou peu) de formation pour les utiliser	✘	✘
Avoir du temps pour sensibiliser et accompagner les interlocuteurs dans les environnements de vie de la personne	✘	✘
L'implication des familles	✘	
L'implication des équipes	✘	
L'implication de l'environnement, en demande d'appui	✘	
La capacité des personnes à expliquer leurs modalités de communication		✘

ACCES ET RECOURS AUX OUTILS DANS TOUS LES LIEUX DE VIE

Merci d'expliquer en quoi, pour les personnes ayant des besoins spécifiques en communication, recourir aux outils et stratégies utilisés pour communiquer lorsqu'elles sont à l'extérieur de l'ESMS (au domicile, à l'école, lieux de soins, de loisirs, etc.) est facile ou non. Réponses des répondants du secteur pour enfants (n69)

LEVIERS	FREINS
Facilité de transport des outils : • Les outils sont faciles à transporter ; **Facilité d'usage de certains outils :** • Certains outils sont plus faciles à utiliser, requièrent moins de formation de l'entourage ; **L'implication des familles** **L'implication des équipes éducatives** **L'implication de l'environnement** Des acteurs du droit commun, notamment à l'école, qui sont demandeurs d'appui. **Avoir du temps pour sensibiliser et accompagner :** • Pouvoir consacrer le temps nécessaire à l'explication, la sensibilisation, la formation de l'environnement, être disponible pour répondre aux questions… • La sensibilisation de l'ensemble de l'environnement ; • Rencontres régulières avec les acteurs de droit commun ;	**Besoins de sensibilisation et de formation des différents interlocuteurs :** • Certains outils requièrent de la sensibilisation ou de la formation des partenaires de communication pour être utilisés ; • Des interlocuteurs (par exemple à l'école) qui n'ont pas le temps de se former ou de mettre en place les outils, qui plus est lorsque cela ne concerne qu'un seul jeune ; **Un manque d'investissement, voire des réticences de certains interlocuteurs :** • Manque d'implication, voire réticences de certains acteurs hors ESMS pour utiliser les outils, estimant parfois que cela dépasse leurs fonctions, que cet accompagnement est trop chronophage… ; • Certaines familles ne voient pas l'intérêt de mettre en place les outils en dehors de l'ESMS ou au domicile, d'autres craignent que cela retarde le développement du langage ; • Requiert beaucoup de temps, d'effort, de rigueur de la part des familles. **Manque de culture partagée et de sensibilisation autour de la CAA :** • Manque de sensibilisation aux enjeux liés à la CAA, à l'importance de pouvoir communiquer partout, tout le temps, de la part des acteurs (école, familles, centres de loisirs…). **Garantir une utilisation cohérente et systématique des outils du fait de la pluralité des environnements et interlocuteurs** • Multiplicité des interlocuteurs à sensibiliser et former, qui rend difficile une utilisation systématique et cohérente des outils ; • L'environnement est peu adapté aux besoins des enfants. **Manque de temps pour accompagner, former les interlocuteurs présents dans les différents lieux de vie :** • Manque de temps pour former les partenaires de communication ; • Difficulté à assurer un accompagnement régulier des familles sur le sujet de la CAA par manque de temps. **Continuité d'usage ESMS / autres lieux de vie limitée :** • Certains outils ne sont pas disponibles hors de l'ESMS (trop encombrants, coûteux…) ; • Craintes que les outils soient perdus ou détériorés à l'extérieur de l'ESMS ; • Manque de réflexe de la part des accompagnants pour emmener systématiquement l'outil de communication à chaque déplacement, quand le jeune ne peut pas le faire lui-même. **Crainte de la stigmatisation :** • Crainte d'être stigmatisé, d'être perçu comme différent par l'utilisation d'un matériel.

ACCES ET RECOURS AUX OUTILS DANS TOUS LES LIEUX DE VIE

Merci d'expliquer en quoi, pour les personnes ayant des besoins spécifiques en communication, recourir aux outils et stratégies utilisés pour communiquer lorsqu'elles sont à l'extérieur de l'ESMS (au domicile, à l'école, lieux de soins, de loisirs, etc.) est facile ou non. Réponses des répondants du secteur pour adultes (n68)

LEVIERS	FREINS
Facilité de transport des outils : • Les outils sont faciles à transporter ; **Facilité d'usage de certains outils :** • Les personnes ont des passeports de communication qu'elles peuvent donner à un interlocuteur ; • Certains outils sont plus faciles à utiliser, requièrent moins de formation de l'entourage ; **Un accompagnement en ESMS qui intègre l'utilisation des outils à l'extérieur** • Les outils sont mis en place au sein de l'ESMS dans le but d'être utilisés à l'extérieur ; **Capacités des personnes :** • Les personnes ont des capacités suffisantes pour expliquer leurs modalités de communication; **Avoir du temps pour sensibiliser et accompagner :** • La sensibilisation de l'ensemble de l'environnement ;	**Besoins de sensibilisation et de formation des différents interlocuteurs :** • Certains outils requièrent de la sensibilisation ou de la formation des partenaires de communication pour être utilisés ; • Des interlocuteurs qui n'ont pas le temps de se former ou de mettre en place les outils ; **Un manque d'investissement, voire des réticences de certains interlocuteurs :** • Manque d'implication, voire réticences de certains acteurs hors ESMS pour utiliser les outils, estimant parfois que cela dépasse leurs fonctions, que cet accompagnement est trop chronophage… ; • Certaines familles ne voient pas l'intérêt de mettre en place les outils en dehors de l'ESMS ou au domicile **Manque de culture partagée et de sensibilisation autour de la CAA :** • Manque de sensibilisation aux enjeux liés à la CAA, à l'importance de pouvoir communiquer partout, tout le temps, de la part des acteurs du droit commun ; • Les environnements hors ESMS (magasins, transports en commun…) sont rarement équipés de supports accessibles (ex FALC, pictogrammes…); **Garantir une utilisation cohérente et systématique des outils du fait de la pluralité des environnements et interlocuteurs** • Difficile de généraliser l'usage de l'outil dans différents environnements, pas toujours d'outils communs selon les lieux ; **Continuité d'usage ESMS / autres lieux de vie limitée :** • Certains outils ne sont pas disponibles hors de l'ESMS (trop encombrants, coûteux…) ; • Certains outils sont en prêt et ne peuvent pas être utilisés à l'extérieur ; • Craintes que les outils soient perdus ou détériorés à l'extérieur de l'ESMS ; • A l'extérieur, les personnes ont moins de soutien pour utiliser les outils de communication, ce qui peut générer de la frustration ou du repli. • L'ESMS (ESAT) n'est pas concerné par l'accompagnement en dehors du travail. • Manque de réflexe de la part des professionnels pour transmettre les outils à l'extérieur ; • Les personnes ont des difficultés d'adaptation à l'extérieur de l'établissement et/ou ne sont pas suffisamment autonomes. **Crainte de la stigmatisation :** • Crainte d'être stigmatisé, d'être perçu comme différent par l'utilisation d'un matériel.

ACCES ET RECOURS AUX OUTILS DANS TOUS LES LIEUX DE VIE

60 répondants (dont 44 du secteur pour enfants et 16 du secteur pour adultes) ont des exemples d'initiatives, d'expérimentations, de bonnes pratiques mises en place par votre structure, permettant d'assurer la continuité des stratégies et outils de CAA lorsque les personnes ayant des besoins spécifiques en communication se trouvent dans des lieux extérieurs à l'ESMS.

Types d'initiatives, expérimentations ou bonnes pratiques citées	Secteur pour enfants (n44)	Secteur pour adultes (n16)
Evénements, actions auprès des familles : cafés de sensibilisation, goûters CAA, ateliers de prise en main…	✕	✕
Sensibilisation, formation des familles	✕	✕
Sensibilisation, formation des partenaires, des interlocuteurs (école…)	✕	
Sensibilisation, formation de l'ensemble des professionnels de la structure (y compris hors accompagnants du quotidien)	✕	✕
Elaboration de documents (passeport de communication, planches de pictogrammes pour les demandes courantes…) : par exemple à utiliser dans les commerces, lors des rendez-vous médicaux, etc. pour faciliter la communication avec les interlocuteurs présents.	✕	✕
Mise en place de solutions alternatives en cas de disfonctionnement temporaire d'un outil pour maintenir la communication.	✕	✕
Adaptation de supports dans les lieux de vie : par exemple partenariat avec la mairie pour une traduction du bulletin municipal en facile à lire et à comprendre, affichage d'un tableau de communication dans la cour de récréation	✕	✕
Accompagnement par les professionnels des interlocuteurs (exemple : centre de loisirs) pour assurer une continuité de l'utilisation de l'outil	✕	
Moyens mis en place pour s'assurer d'un usage harmonisé des outils (réunions, formation commune, coordination…).	✕	
Liens avec les établissements du secteur pour adultes, dans le cas notamment d'accueil temporaire ou lors d'un passage au secteur adulte	✕	
Elaboration d'outils à utiliser au domicile (ex séquentiel pour la douche)	✕	
Présence d'un professionnel référent en CAA pouvant être sollicité par les familles et les partenaires, et être appui ressource.	✕	
Mise en place d'adaptations techniques (par exemple équiper un fauteuil d'une tablette pour qu'une personne utilisant un ordinateur à son domicile puisse continuer à communiquer à l'extérieur).		✕

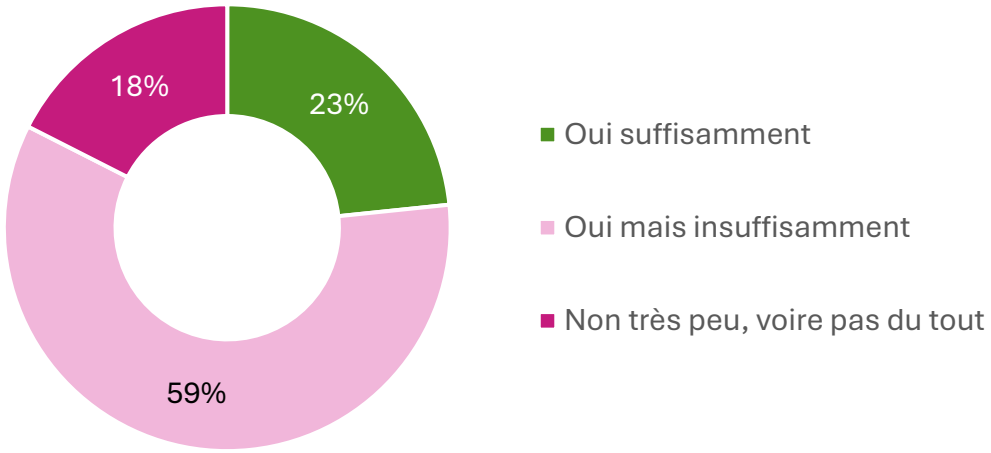
Mise en place de solutions dans le quotidien des personnes : une continuité des outils et des pratiques encore très fragile et inégale

4.3 CONTINUITE EN CAS DE CHANGEMENT D'ESMS

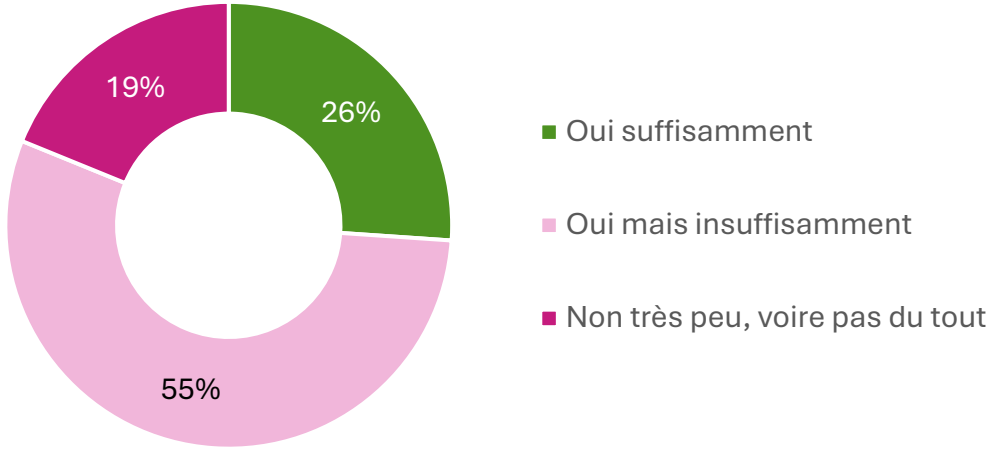
EVALUATION DES BESOINS EN MATIERE DE COMMUNICATION

Au moment de l'admission, vous êtes en général informé des besoins en communication de la personne…

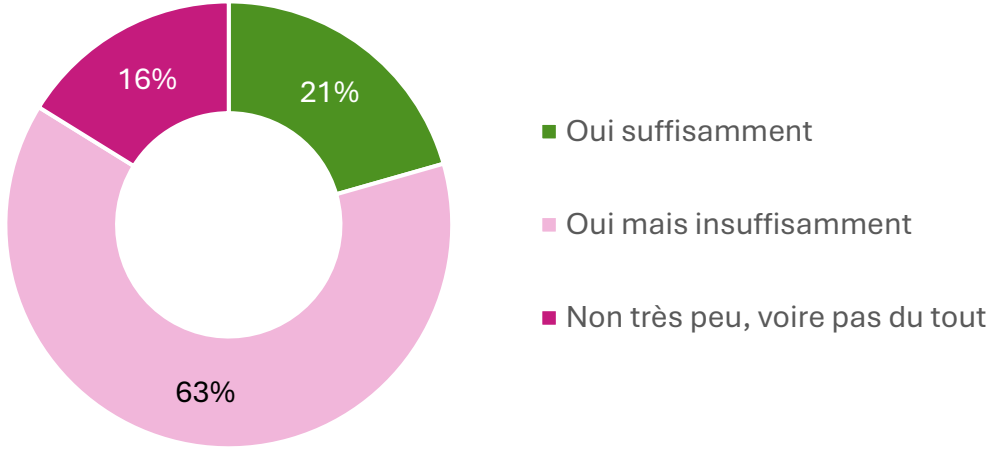
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



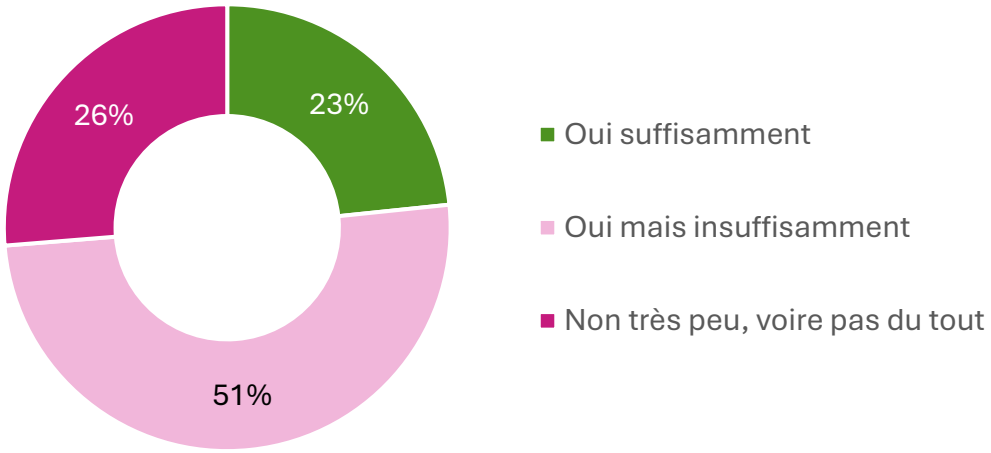
Secteur pour adultes (68 questionnaires)



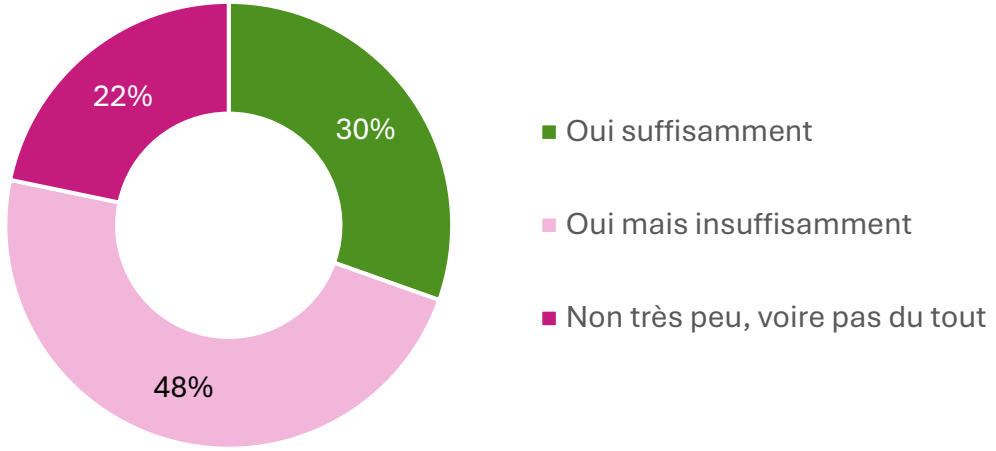
EVALUATION DES BESOINS EN MATIERE DE COMMUNICATION

Au moment de l'admission, vous êtes en général informé des stratégies et outils déjà mis en place en matière de communication…

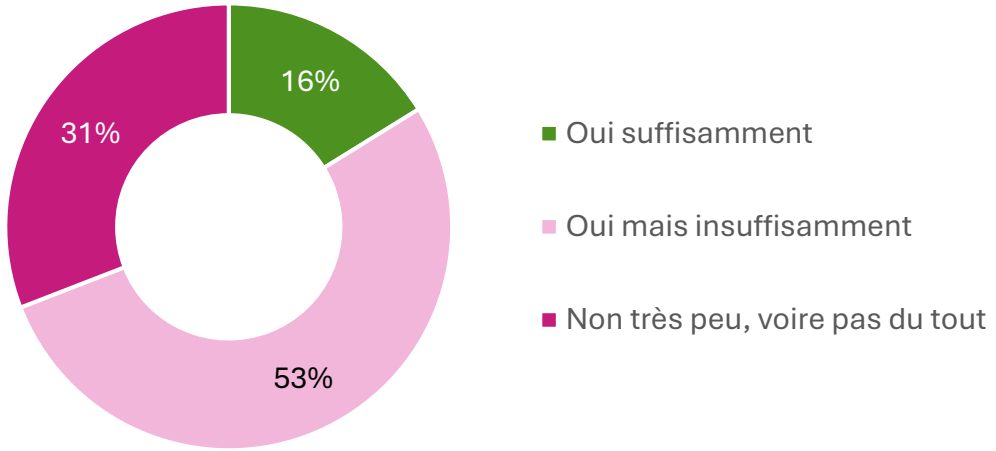
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)

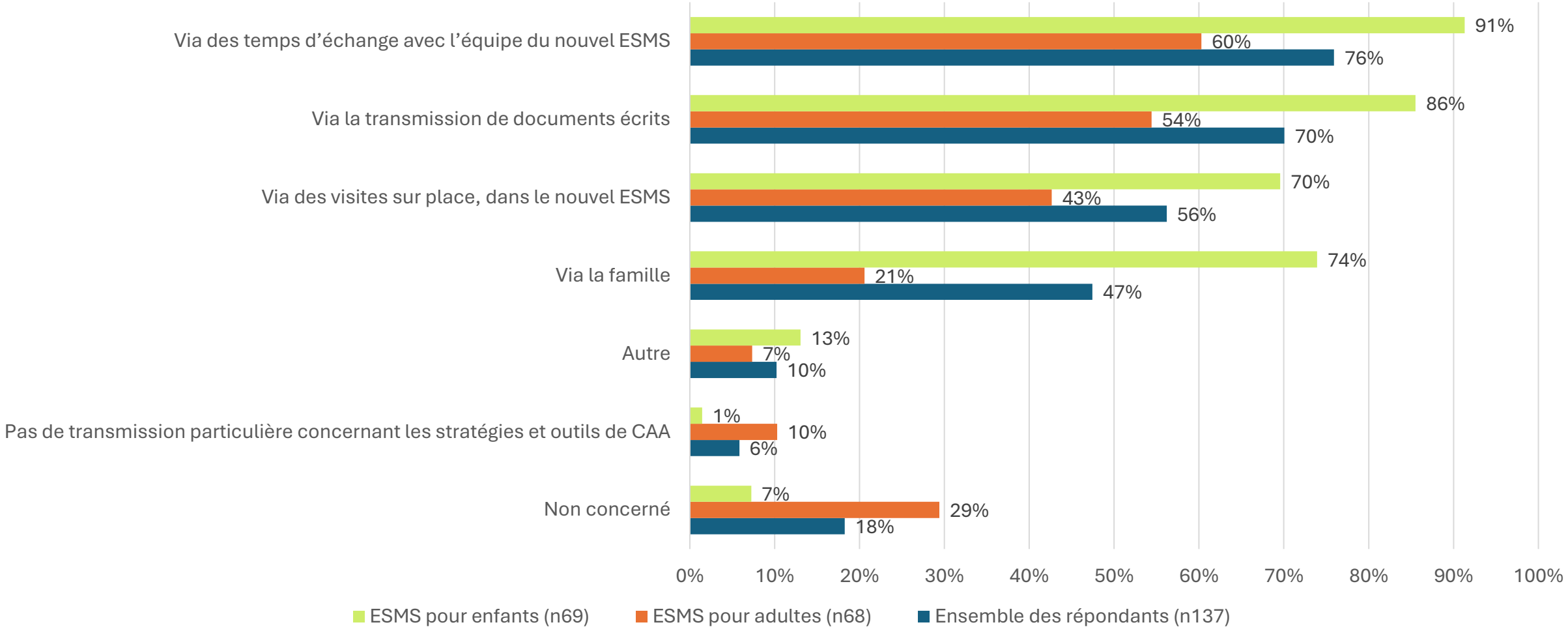


Secteur pour adultes (68 questionnaires)



CONTINUITE EN CAS DE CHANGEMENT D'ESMS

Lorsque les personnes ayant des besoins spécifiques en communication quittent votre structure pour un nouvel ESMS, comment les stratégies et outils de CAA mis en place au sein de votre structure sont-ils transmis au nouvel ESMS ?



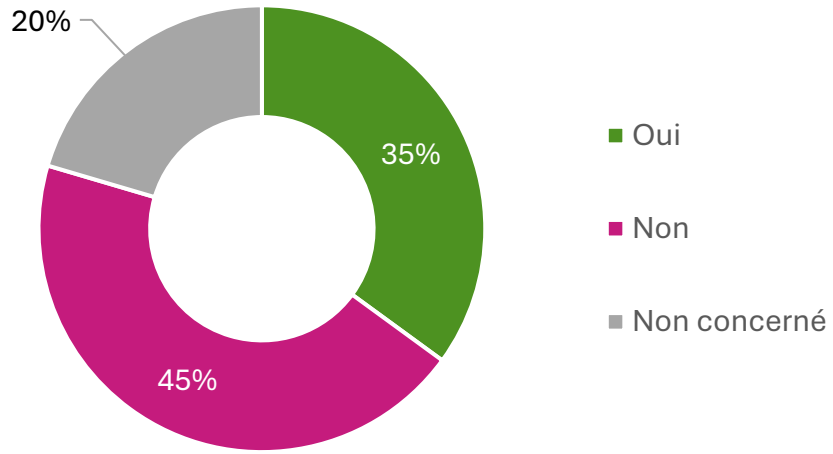
Aide à la lecture : 91 % des 69 questionnaires remplis par des répondants du secteur pour enfants transmettent ces informations via des temps d'échange avec l'équipe du nouvel ESMS.

Autre : principalement lors des stages et/ou accueils temporaires réalisés dans le nouvel ESMS, mais aussi des professionnels du nouvel ESMS qui viennent en observation dans l'ESMS d'origine ou encore via la personne elle-même qui explique ses modalités de communication.

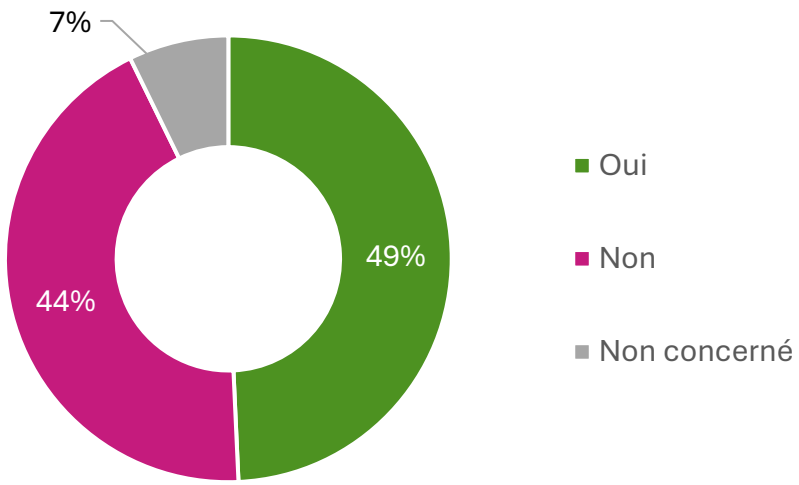
ACCES ET RECOURS AUX OUTILS DANS TOUS LES LIEUX DE VIE

Observez-vous des difficultés concernant la transmission des stratégies et outils de CAA mis en place au sein de votre structure vers un nouvel ESMS ?

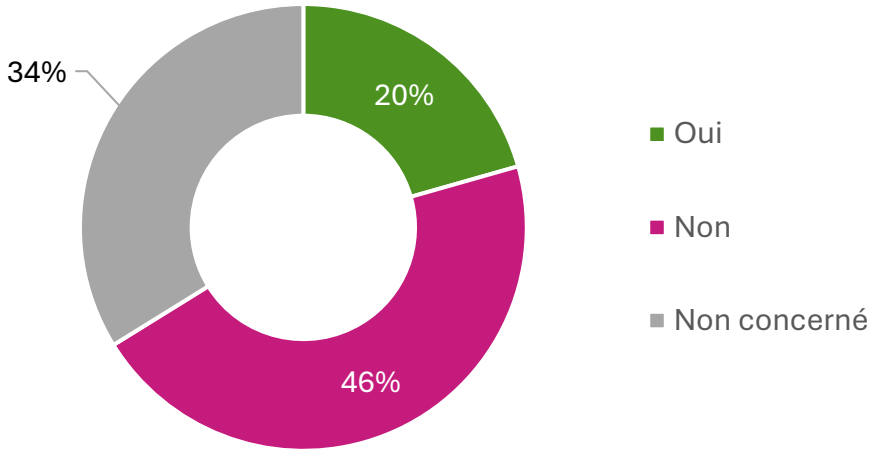
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



Secteur pour adultes (68 questionnaires)



ACCES ET RECOURS AUX OUTILS DANS TOUS LES LIEUX DE VIE

Observez-vous des difficultés concernant la transmission des stratégies et outils de CAA mis en place au sein de votre structure vers un nouvel ESMS ?

Les difficultés évoquées	Secteur pour enfants (n34)	Secteur pour adultes (n14)
Expertise en CAA beaucoup moins développée dans le secteur pour adultes: manque de connaissance, de formation, pas ou peu de recours à la CAA, voire de l'incompréhension ou des réticences (certains outils perçus comme infantilisants par exemple).	✘	✘
Des difficultés d'appropriation des outils en place, pourtant nécessaire pour permettre la continuité de la CAA : grande diversité et individualisation des outils, auxquels les professionnels ne sont pas forcément formés, avec un risque de vouloir alors changer l'outil en place pour aller vers un outil auquel l'équipe du nouvel ESMS est formée.	✘	✘
Manque de temps pour faire cette transmission, alors que l'appropriation d'un outil et la manière dont la personne l'utilise doit se faire dans la durée.	✘	✘
Manque d'orthophonistes (notamment dans le secteur pour adultes)	✘	
L'ESMS pour adultes doit s'adapter aux outils mis en place par la personne.		✘
Manque de communication entre les équipes.		✘
Manque d'implication des familles		✘
Manque de moyens humains pour faire la transmission des informations		✘
Logiciel DUI (dossier usager informatisé) pas adapté pour la transmission d'information relatives aux outils de CAA		✘

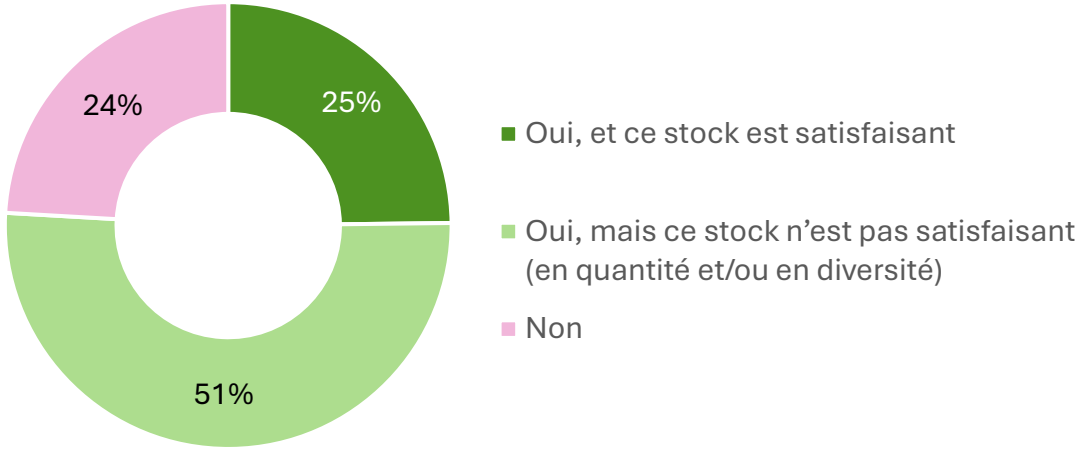
5

Un accès à l’équipement, aux outils de communication très largement en deçà des besoins

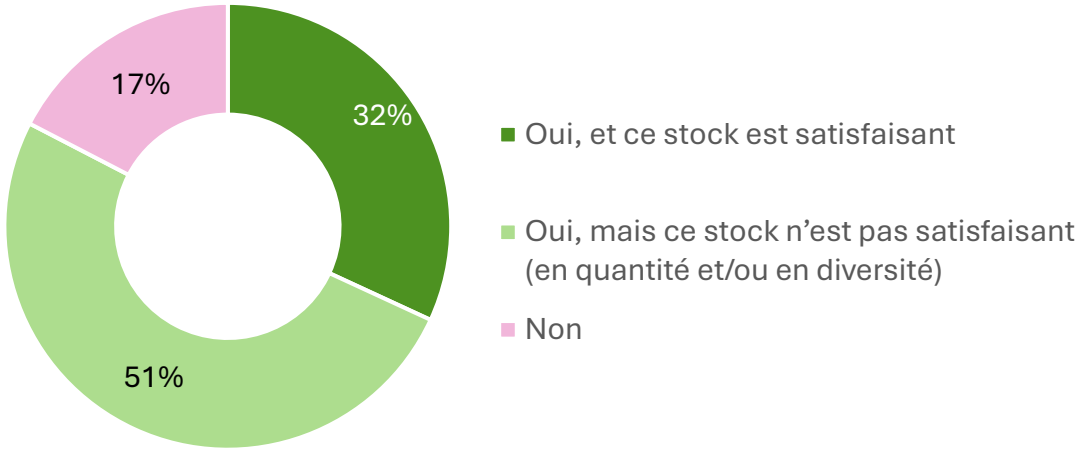
ACCES A L'EQUIPEMENT ET AUX OUTILS DE CAA

Disposez-vous en interne d'un stock d'outils et d'équipement que les personnes ayant des besoins spécifiques en communication peuvent tester ?

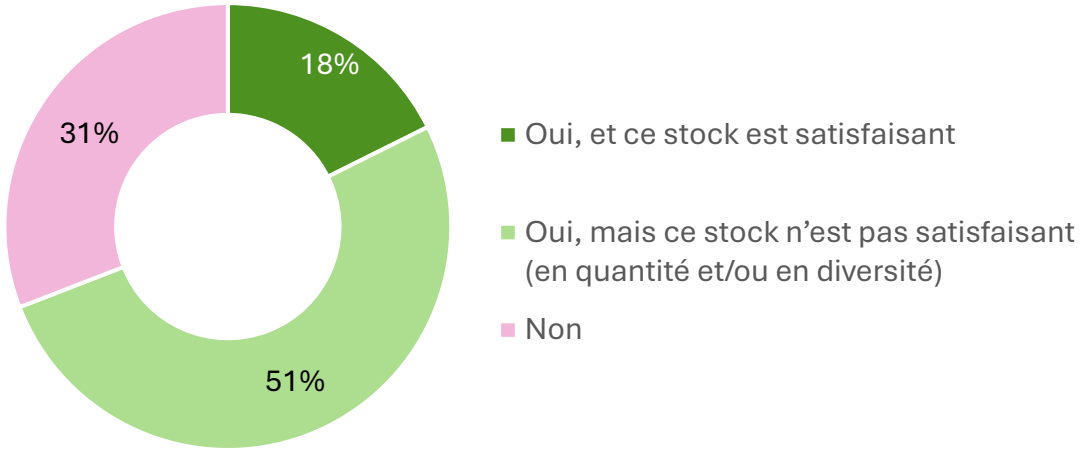
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)

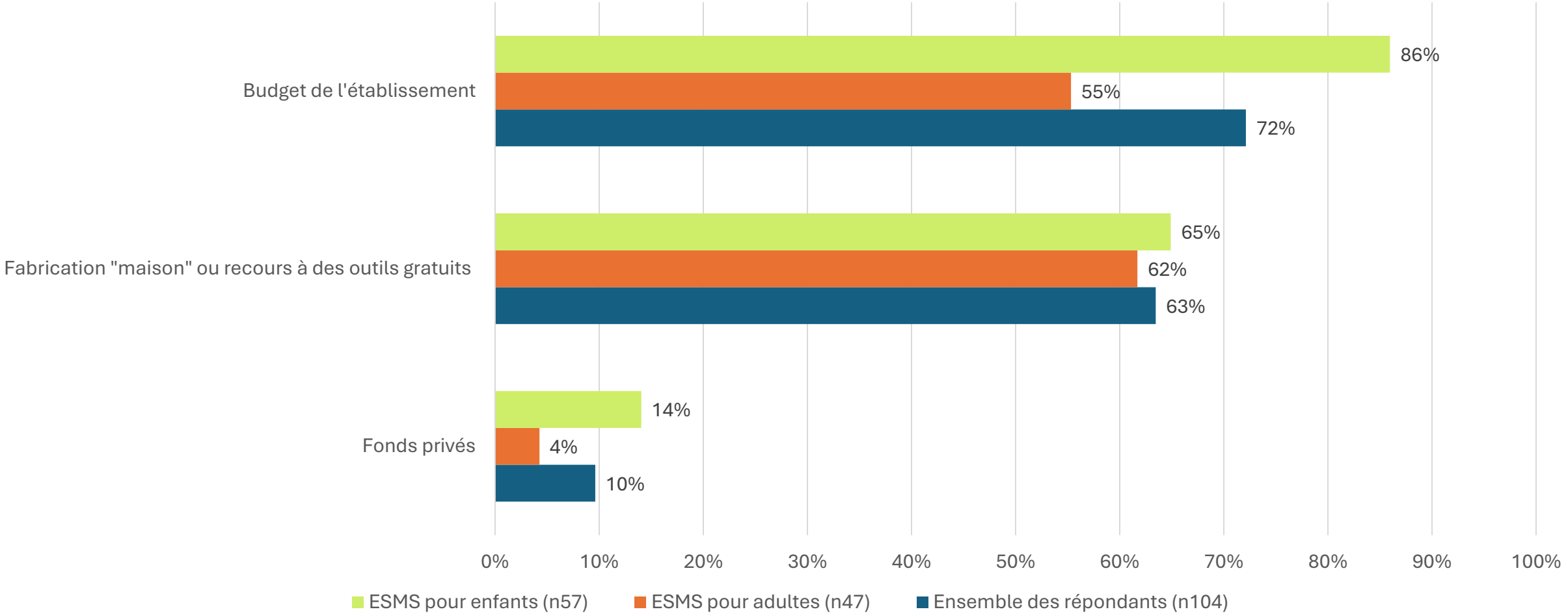


Secteur pour adultes (68 questionnaires)



ACCES A L'EQUIPEMENT ET AUX OUTILS DE CAA

Si vous disposez-vous en interne d'un stock d'outils et d'équipement que les personnes ayant des besoins spécifiques en communication peuvent tester, comment ce stock a-t-il été constitué ?



Aide à la lecture : Parmi les 57 questionnaires remplis par des répondants du secteur pour enfants disposant d'un stock interne d'outils, 86 % déclarent que ce stock a été constitué via le budget de l'établissement.

ACCES A L'EQUIPEMENT ET AUX OUTILS DE CAA

Si oui, mais que ce stock n'est pas satisfaisant, pouvez-vous préciser pourquoi ? (70 répondants concernés)

Difficultés évoquées	Secteur pour enfants (n35)	Secteur pour adultes (n35)
Un stock insuffisant en quantité et/ou manque de certains outils (tablettes, matériel robuste…).	✘	✘
Difficulté à cibler l'outil adéquat à acquérir puisqu'il faut tester ces outils auprès des personnes pour s'assurer de leur pertinence.	✘	✘
Difficultés liées au coût des outils, matériel, abonnements…	✘	✘
Un stock en construction permanente, du fait de l'hétérogénéité et de l'évolution des besoins.	✘	✘
Le temps nécessaire à la création des outils.	✘	✘
Le manque de formation des professionnels à certains outils	✘	✘
Un stock composé d'outils communs mais qui ne correspondent pas à tous		✘

ACCES A L'EQUIPEMENT ET AUX OUTILS DE CAA

Si oui, mais que ce stock n'est pas satisfaisant, pouvez-vous préciser pourquoi ? Réponses des 35 répondants du secteur pour enfants disposant d'un stock mais qu'ils qualifient d'insatisfaisant.

Thèmes	Précisions
Manque d'équipement	21 des 35 répondants concernés jugent leur stock insuffisant pour répondre à l'ensemble des enfants ayant des besoins. Les besoins concernent notamment: • Le manque de tablettes de communication ; • Le manque d'abonnements ou de logiciels ; • Le manque de matériel robuste. En outre, il n'est pas toujours facile de cibler l'outil ou le logiciel adéquat. Il est souvent indispensable de tester l'outil pour s'assurer de sa pertinence.
Coût	• La question du coût du matériel, y compris des abonnements et des logiciels revient régulièrement.
Hétérogénéité des besoins	• Le stock est en construction permanente, du fait de l'hétérogénéité des besoins en fonction des enfants, mais aussi parce que ces besoins évoluent. • Plusieurs répondants soulignent l'évolution parfois rapide des outils, certains devenant obsolètes rapidement.
Temps nécessaire à la création des outils	• Le stock est souvent constitué d'outils « maison », fabriqués par les professionnels : cela prend du temps.
Manque de formation	• Plusieurs répondants déclarent que les professionnels ne sont pas formés (ou suffisamment formés) à l'usage de certains outils.

ACCES A L'EQUIPEMENT ET AUX OUTILS DE CAA

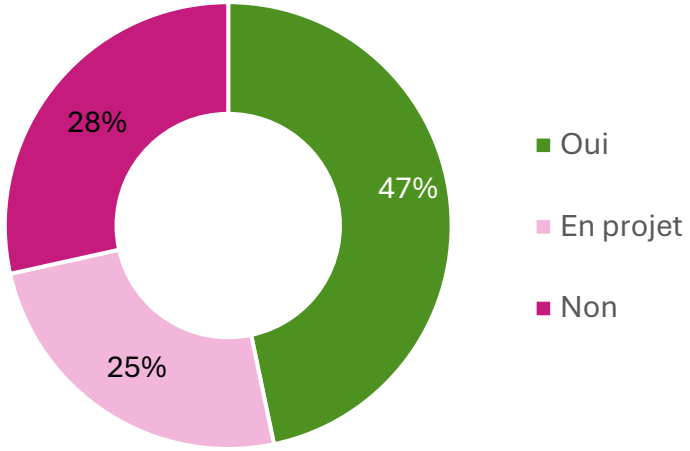
Si oui, mais que ce stock n'est pas satisfaisant, pouvez-vous préciser pourquoi ? Réponses des 35 répondants du secteur pour adultes disposant d'un stock mais qu'ils qualifient d'insatisfaisant.

Thèmes	Précisions
Manque d'équipement	Les répondants mettent en avant le manque de diversité des outils à disposition. Les besoins concernent notamment: • Des stocks ou techniques uniques : par exemple uniquement des pictogrammes, ou du FALC, ou du MAKATON. • Le manque de tablettes de communication ; • Le manque d'abonnements ou de logiciels ; En outre, il n'est pas toujours facile de cibler l'outil ou le logiciel adéquat. Il est souvent indispensable de tester l'outil pour s'assurer de sa pertinence.
Coût	• Plusieurs répondants soulignent le manque de moyens financiers pour se procurer les outils.
Hétérogénéité des besoins	• Les répondants disposent d'outils communs mais qui ne correspondant pas à tous. • Le stock est en construction permanente, du fait de l'hétérogénéité des besoins en fonction des personnes, mais aussi parce que ces besoins évoluent. • Plusieurs répondants soulignent l'évolution parfois rapide des outils, certains devenant obsolètes rapidement.
Temps nécessaire à la création des outils	• Le stock est parfois constitué d'outils « maison », fabriqués par les professionnels : cela prend du temps.
Manque de formation	• Certains outils ne sont pas mis en place du fait du manque de formation des professionnels.

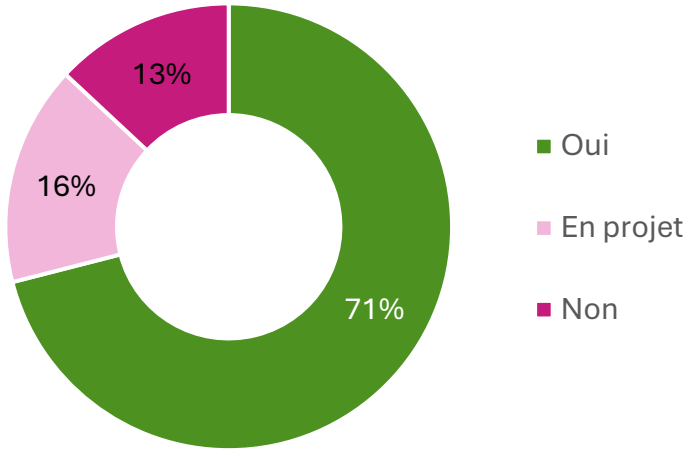
ACCES A L'EQUIPEMENT ET AUX OUTILS DE CAA

Mettez-vous à disposition du matériel de CAA auprès des personnes ayant des besoins spécifiques en communication, pour qu'elles puissent utiliser ce matériel au domicile et/ou dans leur famille ?

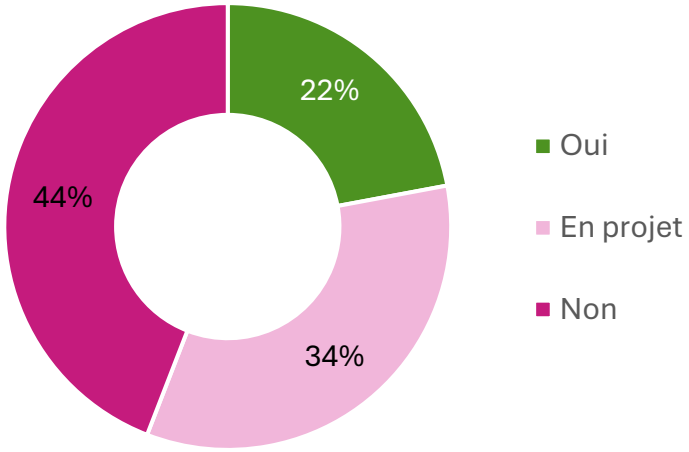
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



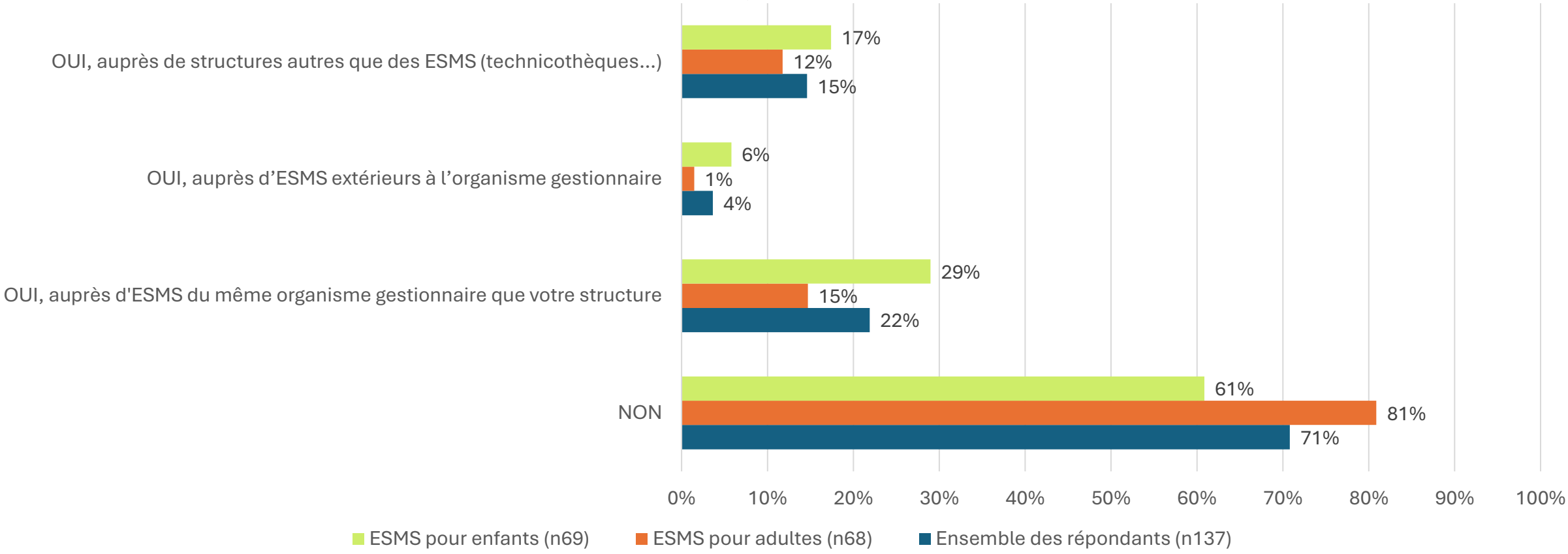
Secteur pour adultes (68 questionnaires)



ACCES A L'EQUIPEMENT ET AUX OUTILS DE CAA

Empruntez-vous du matériel de CAA auprès d'autres structures ?

- CRA : 6 répondants
- Associations parentales ou de malades : 6 répondants
- IREPS : 5 répondants
- Médiathèques : 3 répondants
- Revendeurs ou prestataires: 2 répondants
- Autre: CENTICH, école.

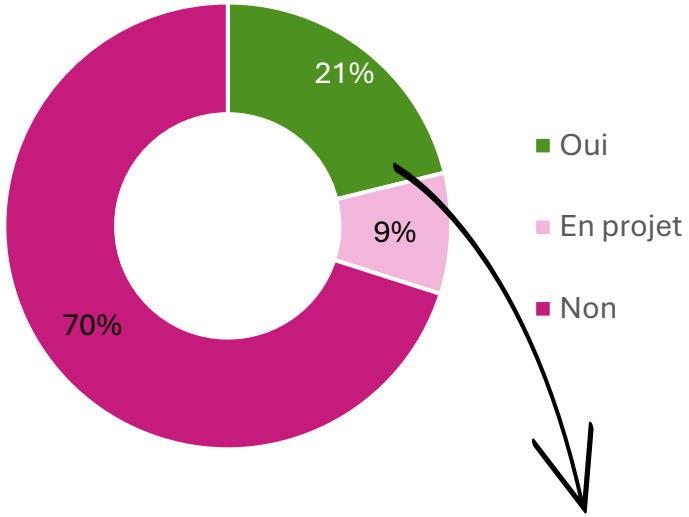


Aide à la lecture : 17 % des 69 questionnaires remplis par des répondants du secteur pour enfants empruntent du matériel de CAA auprès de structures autres que des ESMS.
ESMS : Etablissements et services médicosociaux.

ACCES A L'EQUIPEMENT ET AUX OUTILS DE CAA

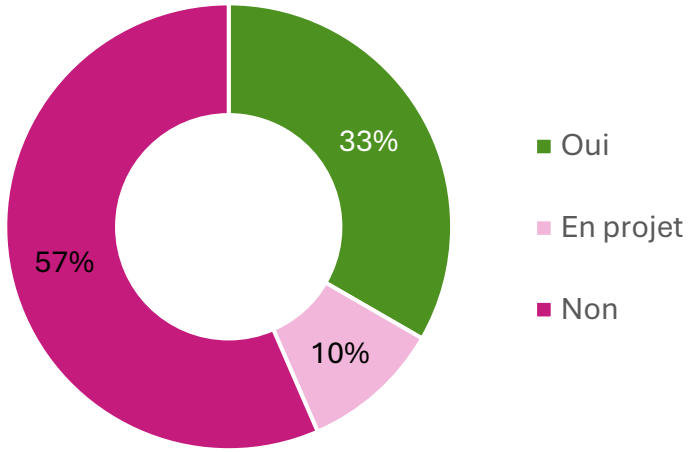
Mettez-vous à disposition du matériel de CAA auprès d'autres structures (ESMS, droit commun…) ?

Ensemble des répondants (137 questionnaires)

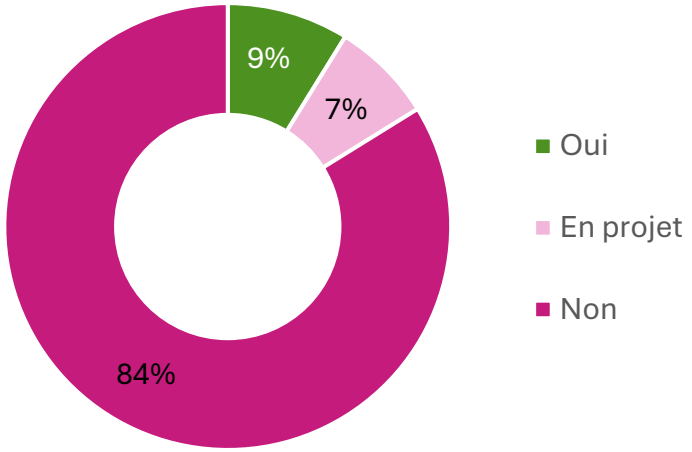


- Ecoles : 12 répondants
- Autres ESMS : 12 répondants
- Centres de loisirs, sports… : 7 répondants
- Autres: EHPAD, accueillants familiaux, crèche, assistantes maternelles, CMPP…

Secteur pour enfants (69 questionnaires)



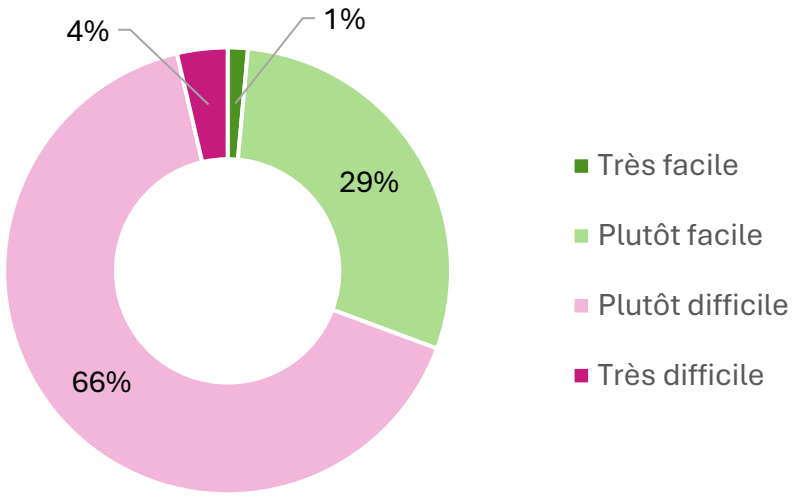
Secteur pour adultes (68 questionnaires)



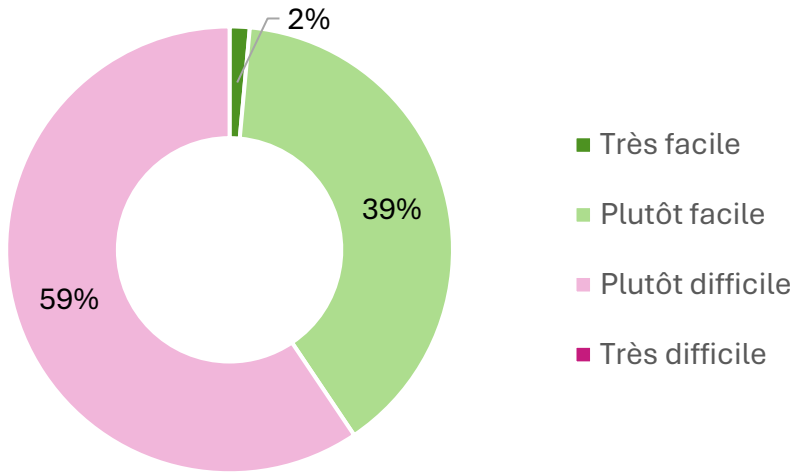
ACCES A L'EQUIPEMENT ET AUX OUTILS DE CAA

En général, se procurer, disposer du matériel ou de l'équipement adapté aux besoins de communication des personnes accompagnées est… :

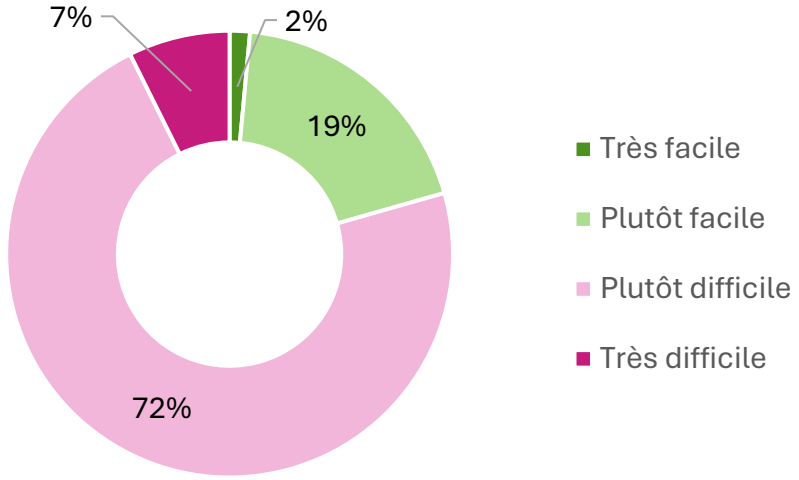
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



Secteur pour adultes (68 questionnaires)



ACCES A L'EQUIPEMENT ET AUX OUTILS DE CAA

Se procurer, disposer du matériel ou de l'équipement adapté aux besoins de communication des personnes accompagnées : quels leviers, quels freins ?

Ce qui est freine, les obstacles ou difficultés pour se procurer disposer du matériel ou de l'équipement adapté aux besoins de communication des personnes accompagnées	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Contraintes de temps : manque de temps pour effectuer des recherches, l'appropriation des outils par les équipes et la création de supports.	✗	✗
Manque de formation des équipes, qui font qu'on ne va pas se procurer tel ou tel outil	✗	✗
Freins financiers : coût élevé des outils, absence de budget dédié, renouvellement nécessaire en cas de casse ou de perte.	✗	✗
Limites de la mutualisation : outils peu reproductibles ou difficilement adaptables d'une personne à l'autre, offre très large pour un même type d'outil, rendant le choix du plus adapté complexe, difficultés de partage interne et entre structures d'un même territoire.	✗	✗
Complexités administratives : lourdeur des démarches MDPH, délais parfois longs pour l'obtention du matériel.	✗	
Manque de visibilité sur les ressources : méconnaissance des structures pouvant prêter du matériel, des ressources existantes.	✗	✗
Spécificités des outils numériques : nécessité de restreindre l'usage à la communication et de gérer des mises à jour régulières. Des stocks à renouveler régulièrement du fait d'outils qui se cassent, qui s'abîment…	✗	
Manque de partenariat, des structures isolées		✗

ACCES A L'EQUIPEMENT ET AUX OUTILS DE CAA

Se procurer, disposer du matériel ou de l'équipement adapté aux besoins de communication des personnes accompagnées

Ce qui est facilitant pour se procurer, disposer du matériel ou de l'équipement adapté aux besoins de communication des personnes accompagnées	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Accessibilité et adaptabilité des outils : des outils adaptables par les professionnels, gratuits ou nécessitant peu de matériel, avec des ressources en ligne identifiées.	x	x
Organisation interne facilitante : stock interne mutualisé, réutilisation d'outils non utilisés, validation rapide des achats, association ouverte à l'acquisition de nouveau matériel.	x	x
Expertise : soutien des familles dans les démarches, présence d'un référent numérique, d'une assistante sociale et d'un professionnel référent CAA au sein de l'association, soutien de partenaires experts extérieurs.	x	x
Réseau et partenariats : échanges facilités avec les autres ESMS, lien simple avec les fournisseurs, travail en réseau.	x	x

ACCES A L'EQUIPEMENT ET AUX OUTILS DE CAA

Se procurer, disposer du matériel ou de l'équipement adapté aux besoins de communication des personnes accompagnées : quels leviers, quels freins ? Réponses des répondants du secteur pour enfants (n69)

LEVIERS	FREINS
• Les **outils peuvent être adaptés par les professionnels** ; • **Certains outils ne nécessitent pas ou très peu de matériel** ; • **Beaucoup d'outils sont disponibles gratuitement sur internet** ; • Sites spécialisés bien repérés ; • Stock en interne à disposition de l'ensemble des professionnels ; • Lien simple avec le fournisseur de logiciel ; • Association encline à l'achat de nouveau matériel ; • Rapidité de validation pour les achats ; • Facilité des échanges avec les autres ESMS ; • Accompagnement des familles dans les demandes ; • Présence au sein de l'association d'un référent numérique et d'une assistante sociale pouvant soutenir la recherche d'outils et d'aides financières ; • Certains outils ne sont plus utilisés par les personnes, du fait de l'évolution des besoins, ce qui permet de les mettre à disposition pour d'autres. • Pouvoir disposer d'un stock en interne à faire tester aux familles ou aux personnes permet de cibler le bon outil en se basant sur une évaluation, avant d'entamer des démarches pour se procurer le matériel. • Le travail en réseau. • Avoir un professionnel référent en interne sur la CAA.	• **Manque de temps** (pour faire les recherches, apprendre, se former à l'outil, créer les supports…) ; • **Les outils coûtent cher** ; • **Manque de financements, pas de budget dédié** ; • **Disposer d'un stock d'outils VS adapter chaque outil,** beaucoup d'outils ne sont pas reproductibles ou duplicables d'une personne à l'autre, conduisant certains ESMS à opter pour certains outils plutôt que d'autres **;** • **Besoin de formation ;** • Les outils se cassent, se perdent, il faut les renouveler ; • Lourdeur des démarches administratives auprès de la MDPH pour financer des outils ; • Il faut organiser le partage des outils au sein de la structure ; • Délais d'obtention du matériel peut être long. • Manque de connaissance des structures pouvant prêter du matériel ; • Difficultés liées aux assurances responsables en cas de prêt ; • Difficultés à mutualiser les outils entre structures d'un même territoire ; • Concernant les outils numériques : il faut brider à l'usage unique de la communication + mises à jour régulières • La difficulté concerne plutôt le choix du bon outil, plus que de se le procurer ou de le fabriquer. • Il y a parfois beaucoup de de choix possibles pour un même type d'outil : il n'est pas toujours facile de savoir lequel choisir.

ACCES A L'EQUIPEMENT ET AUX OUTILS DE CAA

Se procurer, disposer du matériel ou de l'équipement adapté aux besoins de communication des personnes accompagnées : quels leviers, quels freins ? Réponses des répondants du secteur pour adultes (n69)

LEVIERS	FREINS
• Partenariat en place avec un fournisseur. • Budget dédié à l'achat de matériel de CAA. • Des besoins ne nécessitant pas de l'équipement onéreux, spécifique ou volumineux. • Travail en réseau avec d'autres établissements, avec des partenaires. • Appui de structures extérieurs (CENOMY, WYES, ALIS…). • Création d'outils possible avec du matériel simple, accessible et peu coûteux. • Des outils en libre accès sur internet. • Présence d'un référent numérique au sein de l'association.	• **Manque de budget dédié**. • **Manque de temps pour trouver le matériel adapté à chacun.** • **Manque de connaissance des lieux ou structures où se procurer le matériel.** • **Manque de connaissance sur les ressources existantes, de répertoires des ressources à solliciter ou consulter.** • **Manque de formation, de compétences des professionnels (repérage et/ou connaissance et/ou utilisation des outils).** • **Manque de partenariats, isolement des structures.** • **Manque de recul, mise en place récente de la CAA au sein de la structure.** • Manque ou complexité de l'évaluation des besoins en amont pour cibler l'outil adapté à se procurer. • Multitude des outils, des supports : difficile de s'y retrouver et de faire le bon choix. • Des outils fragiles, qui se cassent facilement. • Délais d'attente pour la mise en place de prêts. • Temps de travail important pour créer ou adapter les outils. • Manque de professionnels référents à la CAA au sein de la structure. • Distance géographique avec certaines structures ressources (CRA par exemple). • Peu d'échanges avec des structures ayant déjà travaillé le sujet. • Manque de réflexion globale, à l'échelle institutionnelle. • Pas de wifi dans l'établissement.

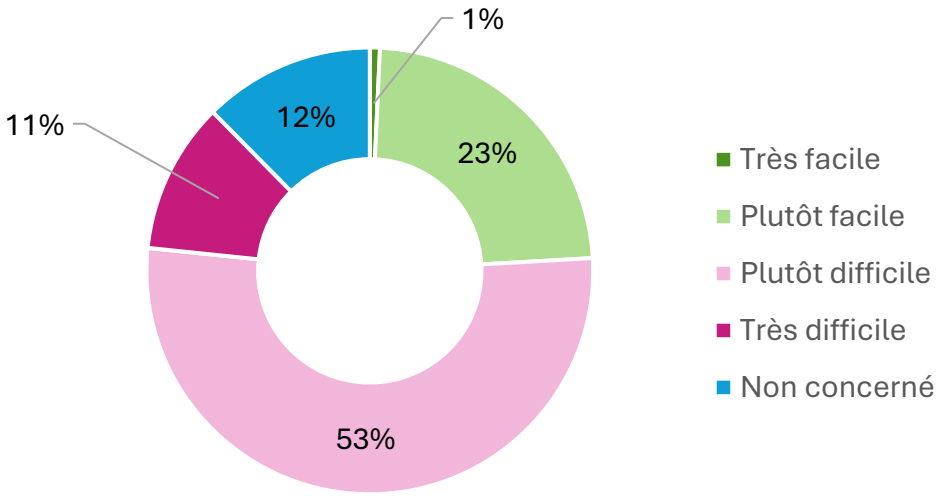
6

L’accompagnement et la collaboration avec les familles : un levier essentiel mais fragile

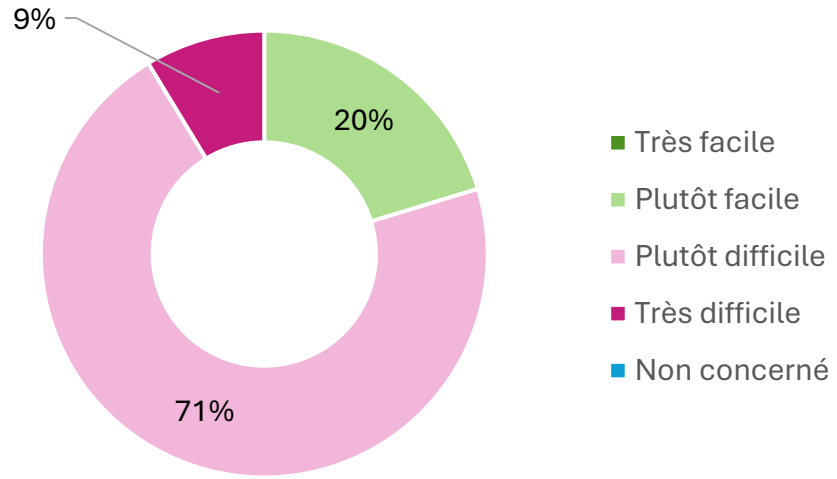
ACCOMPAGNEMENT ET COLLABORATION AVEC LES FAMILLES

Globalement, accompagner les familles dans l'appropriation et l'usage des outils de CAA est…

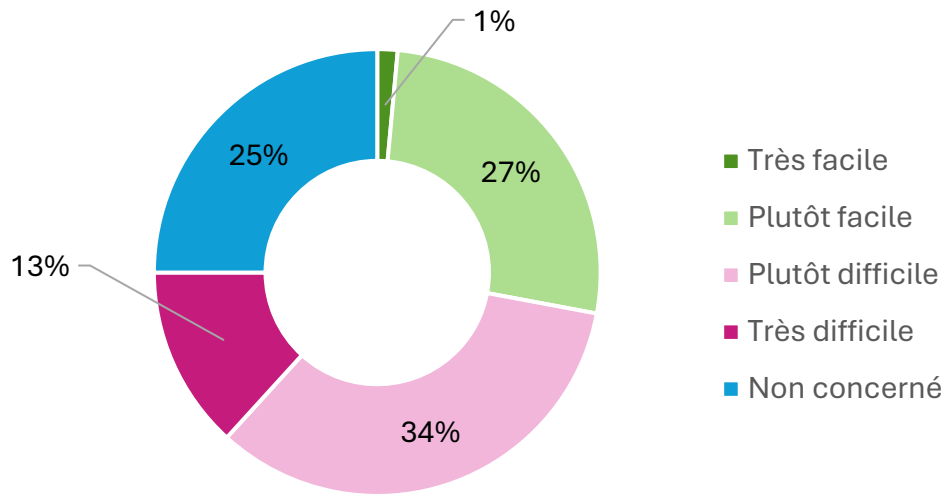
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



Secteur pour adultes (68 questionnaires)



ACCOMPAGNEMENT ET COLLABORATION AVEC LES FAMILLES

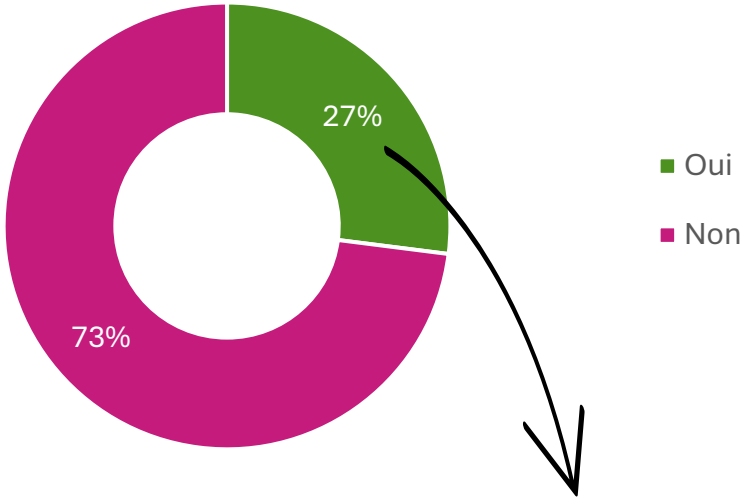
Rencontrez-vous des difficultés en matière d'accompagnement des familles dans l'appropriation et l'usage des outils de CAA ? Merci de préciser lesquelles le cas échéant* :

Les difficultés évoquées	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Des familles qui ont développé leurs propres codes de communication : qui ne perçoivent ou ne comprennent pas l'intérêt de mettre en place des outils généralisables à l'ESMS et tout autre lieu de vie de la personne, traduisant un écart entre les besoins de la personne et les attentes des proches.	✖	✖
Une appropriation qui exige du temps, de la rigueur et de la disponibilité, dont les familles ne disposent pas toujours, sans compter les autres préoccupations concernant l'accompagnement de leur proche, qui peuvent être multiples**.**	✖	✖
Certains outils sont onéreux pour les familles.	✖	✖
Des équipes pas suffisamment formées en CAA pour accompagner les familles, « nous en sommes au début, nous devons déjà nous accompagner nous-mêmes avant d'accompagner les familles ».	✖	✖
Difficultés spécifiques dans le cas des familles allophones.	✖	✖
Des familles qui ont du mal à s'approprier, utiliser les outils au domicile : qui implique de modifier les habitudes, un fonctionnement quotidien souvent très minuté dans un contexte parfois d'épuisement de l'aidant.	✖	
Manque d'accès à la formation pour les familles (notamment la question du coût, mais aussi du temps pour les parents).	✖	
Manque de temps pour accompagner les familles dans l'appropriation des outils de communication au domicile, et sur la durée.	✖	
Démarches administratives complexes pour les familles.	✖	
Certaines familles craignent que l'utilisation d'outils de CAA freine le développement du langage oral, et/ou stigmatise leur enfant.	✖	
Des professionnels en libéral (orthophonistes notamment) qui accompagnent par ailleurs la personne, mais qui ne sont pas formés en CAA	✖	
Peu ou pas de liens directs des professionnels avec les familles, familles peu incluses dans l'accompagnement de l'adulte.		✖
Difficultés spécifiques dans le cas des parents âgés (notamment appropriation des outils numériques).		✖

ACCOMPAGNEMENT ET COLLABORATION AVEC LES FAMILLES

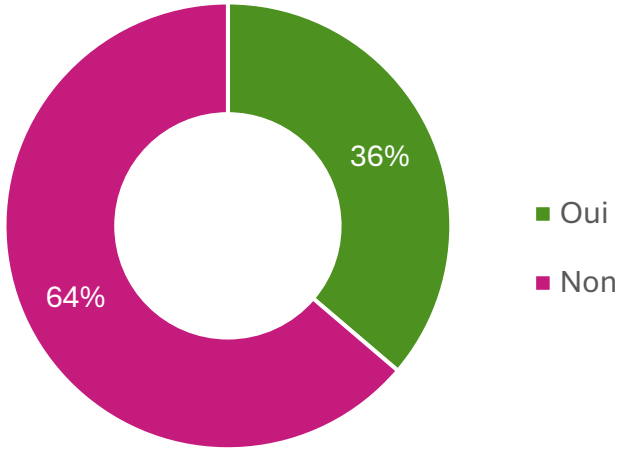
Orientez-vous les familles vers des ressources extérieures à votre structure pouvant leur offrir du soutien ou de l'information en matière de CAA ?

Ensemble des répondants (137 questionnaires)

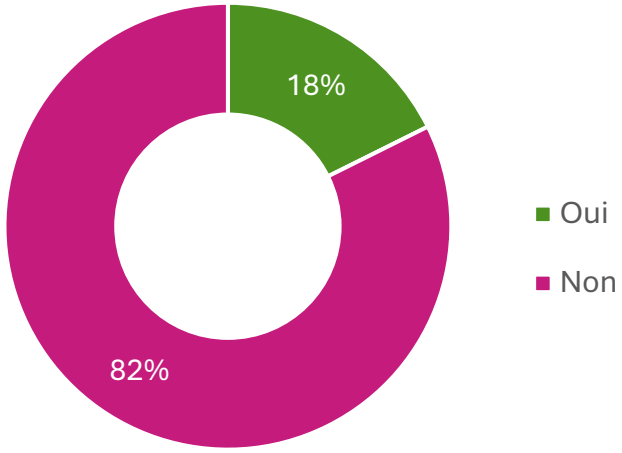


Principalement vers le CRA, des professionnels libéraux, des organismes de formation, les MDPH/MDA, des sites internet et/ou réseaux en ligne de parents.

Secteur pour enfants (69 questionnaires)



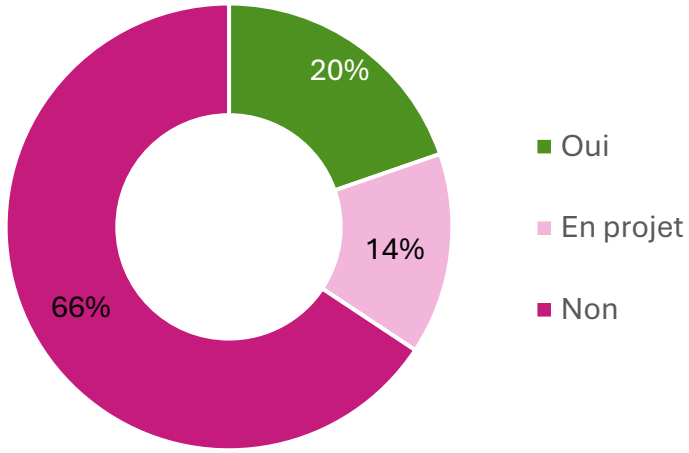
Secteur pour adultes (68 questionnaires)



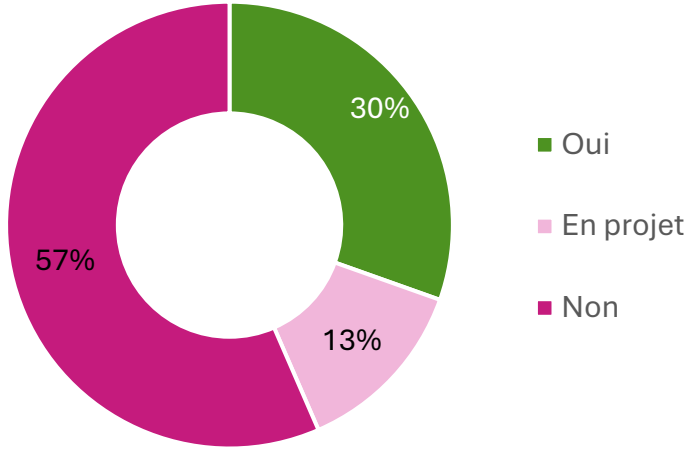
ACCOMPAGNEMENT ET COLLABORATION AVEC LES FAMILLES

Votre équipe a-t-elle participé à des formations croisées, avec des familles, concernant la communication et/ou la CAA ?

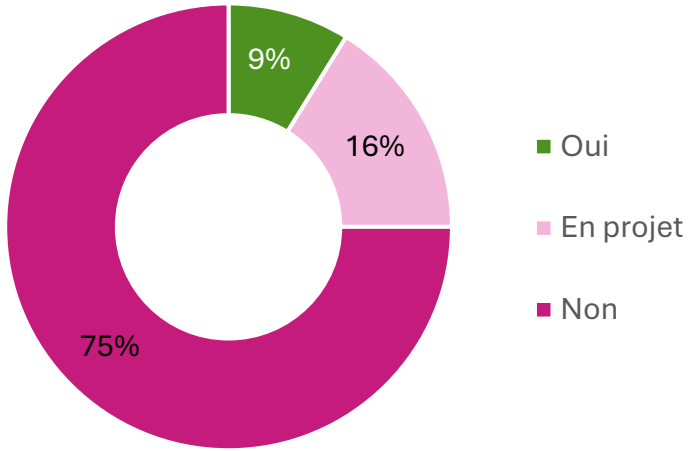
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



Secteur pour adultes (68 questionnaires)



ACCOMPAGNEMENT ET COLLABORATION AVEC LES FAMILLES

Quelles actions préconiseriez-vous pour renforcer la collaboration avec les familles concernant la CAA ? 1/2

Thème	Actions proposées	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Former les familles	Formations croisées familles / professionnels	✖	✖
	Permettre aux familles (dont les fratries) de se former	✖	✖
Accompagner les familles	Temps réguliers d'accompagnement dédié à l'accompagnement des familles pour la mise en place des outils au domicile et lieux extérieurs	✖	✖
	Des temps d'échanges réguliers avec les familles		✖
	Former les professionnels à la guidance des familles	✖	
	Proposer des temps d'accompagnement aux familles qui correspondent à leur disponibilité	✖	
	Avoir un professionnel référent (ex: référent numérique) pouvant rencontrer les familles	✖	✖
	Soutenir les acquisitions de matériel (via une PCH spécifique ?), accompagner les familles dans les démarches administratives	✖	
	Créer des guides d'utilisation simple des outils pour les familles, proposer des ressources en ligne ou papier pour faciliter l'appropriation des outils		✖
Collaborer avec les familles dans le cadre de l'accompagnement	Des temps de pratiques dans l'ESMS en présence des familles et des professionnels	✖	
	Recourir à la vidéo pour que les familles puissent montrer aux professionnels comment l'enfant utilise les outils au domicile	✖	
	Poursuivre, renforcer le travail de collaboration à travers le projet personnalisé d'accompagnement (PPA)	✖	✖
	Associer les familles lors de l'évaluation des besoins		✖
	Proposer des séances conjointes avec l'orthophoniste, en présence des familles	✖	
	Coconstruire les stratégies et les outils de CAA avec les familles	✖	

ACCOMPAGNEMENT ET COLLABORATION AVEC LES FAMILLES

Quelles actions préconiseriez-vous pour renforcer la collaboration avec les familles concernant la CAA ? 2/2

Thème	Actions proposées	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Proposer des espaces d'échanges entre pairs	Groupes de parole pour les familles, échanges entre pairs, partage d'expérience	✖	✖
	Proposer des retours d'expérience de parents, évoquant les difficultés au départ et les bénéfices.	✖	✖
Echanges familles / professionnels (hors formations communes)	Inviter les familles lors des informations collectives menées par les prestataires qui présentent du matériel, faire des présentations croisées familles / professionnels d'outils	✖	✖
	Des temps d'information communs entre les familles et les professionnels		✖
	Proposer aux familles de participer à des espaces de réflexion, groupes de travail, des commissions CAA au sein de l'organisme gestionnaire	✖	✖
Sensibiliser les familles	Créer / diffuser des supports de sensibilisation sur la CAA (vidéo…) pour montrer très concrètement à quoi sert la CAA dans le quotidien.	✖	✖
	Travail d'explication, de pédagogie à mener auprès des familles en difficulté pour percevoir l'intérêt de la CAA	✖	
	Organiser des temps de sensibilisation pour les familles sous forme d'ateliers, de webinaires, de réunions thématiques…	✖	✖
	Sensibiliser la société de manière générale à la CAA.	✖	
	Faire des sensibilisations sur les lieux de vie des familles, dans leur commune	✖	
	Proposer des temps d'information ciblés pour les fratries	✖	✖
	Sensibiliser les familles dès le plus jeune âge		✖
Former l'équipe	D'abord former l'équipe de l'ESMS, avancer en matière de CAA, avant de travailler avec et auprès des familles.		✖
Des ESMS non concernés	Des ESMS qui se déclarent non concerné par l'accompagnement des familles ou par l'accompagnement des personnes en matière de communication ou qui n'ont pas de demandes particulières de la part des personnes accompagnées ou des aidants.		✖

7

La formation des équipes : un besoin massif et transversal

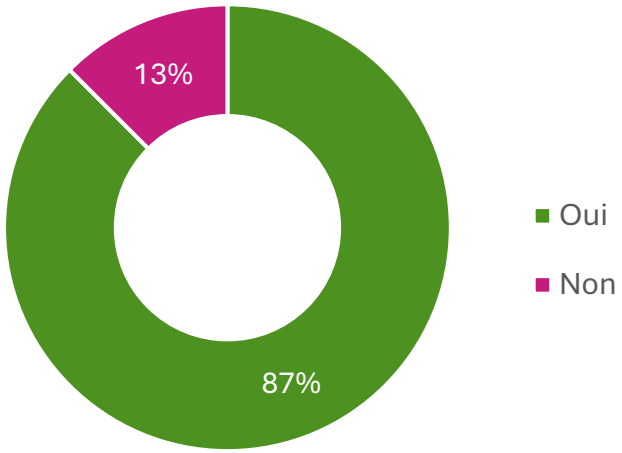
FORMATION DES PROFESSIONNELS

Que(ls) professionnel(s) ont été sensibilisés ou formés aux principes et outils de la CAA ?	Part des ESMS pour enfants et adolescents répondants (n69)	Part des ESMS pour adultes répondants (n68)	Part de l'ensemble des ESMS répondants (n137)
Non aucun	3%	16%	9%
Personnel socio-éducatif (éducateur, enseignant spécialisé…)	94%	71%	82%
Personnel d'encadrement (chef de service, cadre…)	78%	44%	61%
Psychologues	78%	38%	58%
Personnel paramédical (infirmier, ergothérapeute, orthophoniste…)	84%	32%	58%
Familles	48%	12%	30%
Personnel administratif	23%	15%	19%
Personnel médical (médecin, psychiatre…)	28%	4%	16%
Veilleurs de nuit	10%	13%	12%
Personnel de restauration et/ou agents de service	12%	7%	9%
Administrateurs de l'association	9%	6%	7%
Bénévoles	1%	1%	1%
Nombre de questionnaires remplis	**69 (100 %)**	**68 (100 %)**	**137 (100 %)**

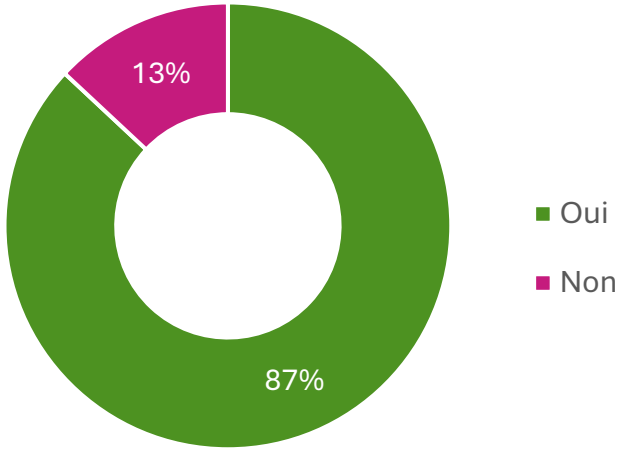
FORMATION DES PROFESSIONNELS

Identifiez-vous des besoins de formation en matière de CAA au sein de votre structure ?

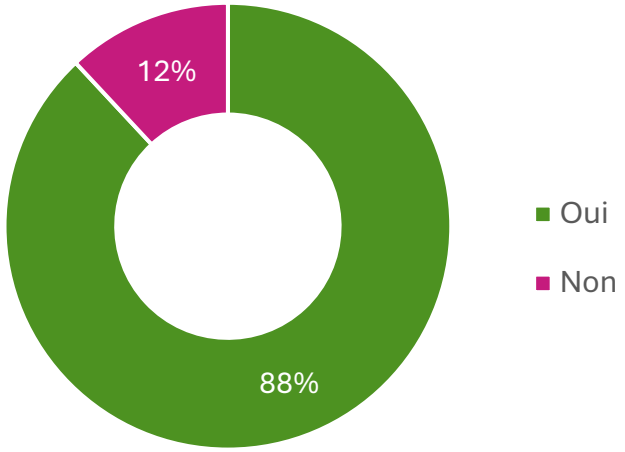
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



Secteur pour adultes (68 questionnaires)



FORMATION DES PROFESSIONNELS

Si oui, quels sont les besoins de formation que vous identifiez ?

Thèmes	Les besoins en formation cités	Secteur pour enfants (n60)	Secteur pour adultes (n59)
Principes, fondements de la CAA	Formation sur le droit à la communication	✖	✖
	Formation initiale, généraliste, de base	✖	✖
	Formation d'approfondissement, de perfectionnement pour aller au-delà de la sensibilisation	✖	
Evaluation et mise en œuvre des projets de communication	Formation sur le recueil des besoins		✖
	Formation sur les outils d'évaluation	✖	✖
	Formation à la mise en place des projets de communication	✖	✖
Maîtrise des outils	Formations sur l'évolution des outils et des méthodes	✖	
	Connaître une plus grande palette d'outils, ainsi que leurs modalités d'utilisation	✖	
	Formation à des outils spécifiques : Makaton, PECS, PODD, LSF, FALC, TLA, tapis de discussion…	✖	✖
	Formation à des outils adaptés à l'environnement professionnels		✖
	Supports informatiques, outils numériques de CAA, applications, logiciels	✖	✖
	Formation à l'utilisation d'outils robustes de CAA*	✖	
	Outils pour accompagner certains publics (surdité et troubles associés, polyhandicap, TND, déficience visuelle…)	✖	✖
Accompagner les personnes et les familles	Formation sur le financement des outils	✖	✖
	Formation à la guidance parentale appliquée à la CAA	✖	
	Supervision	✖	
	Formation sur le développement des partenariats		✖
Démarche institutionnelle	Formation à la conduite du changement, à la mise en place d'une démarche institutionnelle en matière de CAA	✖	✖

** C'est-à-dire non limité à un usage précis.*

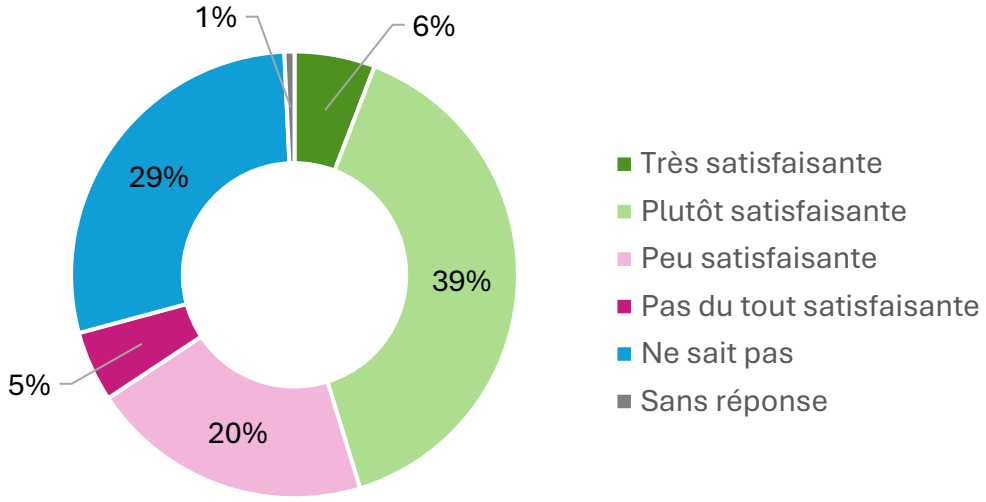
Si oui, quelle(s) catégorie(s) de professionnel sont concernée(s) par ces besoins de formation ?

Les catégories de professionnels cités	Secteur pour enfants (n60)	Secteur pour adultes (n59)
Les nouveaux professionnels	✖	✖
Enseignants spécialisés, enseignants	✖	
Professionnels socioéducatifs dont éducateurs	✖	✖
Professionnels paramédicaux	✖	✖
Professionnels médicaux, thérapeutiques	✖	✖
Ensemble des professionnels	✖	✖
Les professionnels qui n'accompagnement directement les personnes, services généraux, personnel administratif, veilleurs de nuit, conducteurs…	✖	✖
Formations pluridisciplinaires, incluant toutes les personnes impliquées dans l'accompagnement	✖	✖
Familles	✖	
Orthophonistes	✖	
Psychomotriciens, ergothérapeutes	✖	
Psychologues	✖	
Les professionnels libéraux intervenant auprès de la personne	✖	✖
Cadres	✖	✖
Travailleurs sociaux		✖

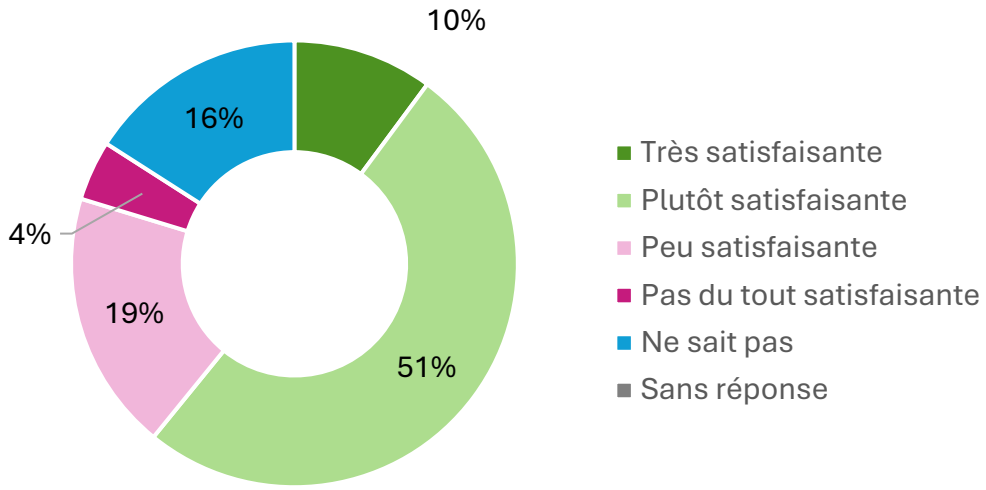
FORMATION DES PROFESSIONNELS

Quel regard portez-vous sur l'offre actuelle de formation en matière de CAA ?

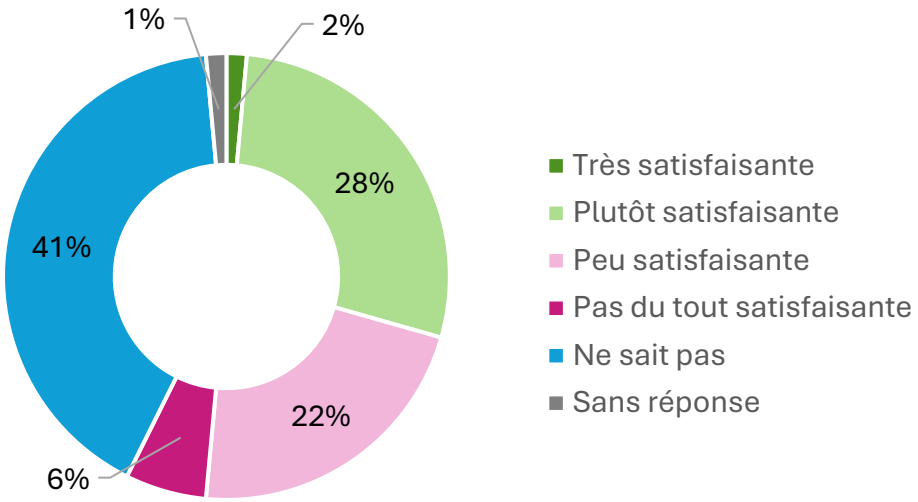
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



Secteur pour adultes (68 questionnaires)



FORMATION DES PROFESSIONNELS

Quel regard portez-vous sur l'offre actuelle de formation en matière de CAA ? Vous pouvez préciser votre réponse

Thèmes	Les difficultés évoquées	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Structuration de l'offre	Offre de formation trop éparpillée, difficile de s'y retrouver	✖	
	Questionnements autour des formations promouvant certains outils payants, voire coûteux pour les personnes accompagnées (notamment les applications), formations proposées par les entreprises elles-mêmes qui commercialisent leurs outils.	✖	✖
	Difficultés à repérer des formations de qualité, s'appuyant sur les RBPP de la HAS.		✖
	Pas suffisamment d'offre de formation		✖
Contenu de l'offre	Manque de formation en intra, destinée à l'ensemble du personnel d'une structure, au-delà des professionnels de l'accompagnement	✖	
	Manque de formation pour accompagner les structures dans la méthodologie d'appréhension de la CAA	✖	
	Manque de formation ciblée sur certains publics (ou au contraire trop ciblé sur un public)	✖	✖
	Manque de formation concernant le public adulte, formations souvent pour les enfants		✖
Difficultés internes aux ESMS	Formations coûteuses, manque de budget, notamment pour former toute l'équipe	✖	✖
	Au-delà de la formation, il faut mettre ensuite en place une supervision de la démarche	✖	✖
	Turn-over des équipes, formations des professionnels trop peu régulières	✖	✖
	Manque de temps pour faire les formations.	✖	

FORMATION DES PROFESSIONNELS

Quel regard portez-vous sur l'offre actuelle de formation en matière de CAA ? Vous pouvez préciser votre réponse

Les éléments de satisfaction évoqués	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Nombreux outils disponibles à la formation	✖	
Multiples organismes proposant des formations, nombreuses formations disponibles	✖	✖
Formation interne en place au sein de l'organisme gestionnaire, structuration de ressources internes	✖	

Leviers et difficultés pour l’accompagnement individualisé en CAA

DIFFICULTES ET LEVIERS POUR L'ACCOMPAGNEMENT

Quelles sont les principales difficultés que vous observez à la mise en place d'un accompagnement individuel et adapté aux besoins en communication des personnes accompagnées par votre ESMS ? 1/3

Thèmes	Les difficultés évoquées	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Contraintes de temps et de ressources humaines	Le manque de temps dédié pour échanger, pour construire, s'approprier les outils, pour accompagner, suivre la mise en place, faire de l'appui-ressource auprès de l'environnement, des familles…	✖	✖
	Absence d'orthophoniste au sein de l'ESMS (difficulté de recrutement notamment) ou temps d'accompagnement restreint.	✖	
	Taux d'encadrement insuffisant pour mettre en place un accompagnement individualisé.	✖	✖
	Nécessite un accompagnement régulier, continu et dans la durée, qu'il est difficile de mettre en place quand l'accompagnement est trop discontinu ou léger.	✖	✖
Manque de formation et d'expertise	Le manque de formation, notamment de l'ensemble des intervenants (dont manque de moyens, de temps, rotation du personnel, remplacements…).	✖	✖
	Nombreux outils, qui nécessitent chacun des formations spécifiques.	✖	✖
	Le manque de connaissances vis-à-vis des outils existants, des ressources disponibles, des partenaires à solliciter.		✖
	Isolement de la structure et des professionnels, insuffisamment inscrits dans des réseaux de CAA.		✖
	Réticences ou manque d'adhésion de certains professionnels, manque de compréhension vis-à-vis de l'importance du sujet de la communication.		✖

DIFFICULTES ET LEVIERS POUR L'ACCOMPAGNEMENT

Quelles sont les principales difficultés que vous observez à la mise en place d'un accompagnement individuel et adapté aux besoins en communication des personnes accompagnées par votre ESMS ? 2/3

Thèmes	Les difficultés évoquées	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Ressources financières et matérielles insuffisantes	Le manque de fonds d'investissement spécifique à la CAA, de moyens financiers	✖	✖
	Le coût des outils, notamment numériques, le manque de financement du matériel.	✖	✖
Complexité de l'individualisation de l'accompagnement	Pouvoir ajuster et réviser continuellement les outils de CAA aux besoins de chaque personne, qui évoluent parfois très vite.	✖	✖
	Articuler l'accompagnement individuel, adapté au sein d'un collectif, tension entre le collectif et la singularité des besoins.	✖	✖
	Pouvoir répondre à la diversité des besoins.	✖	✖
	Monopole d'un outil au sein de l'ESMS (ex: MAKATON) qui ne permet d'individualiser et de s'adapter aux besoins de chacun.	✖	✖
	Un accompagnement qui requiert un regard et une réflexion pluridisciplinaires, pas toujours possible à mettre en place.	✖	
Evaluation des besoins	Difficulté en matière d'évaluation des besoins, manque d'évaluations standardisées, manque de formation à l'évaluation.	✖	✖

DIFFICULTES ET LEVIERS POUR L'ACCOMPAGNEMENT

Quelles sont les principales difficultés que vous observez à la mise en place d'un accompagnement individuel et adapté aux besoins en communication des personnes accompagnées par votre ESMS ? 3/3

Thèmes	Les difficultés évoquées	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Coordination et travail partenarial complexe	Généraliser, garantir la continuité et la cohérence d'utilisation de l'outil de communication dans tous les lieux de vie.	✘	✘
	La difficulté à travailler avec les orthophonistes en libéral (manque de formation en CAA, de disponibilité…)	✘	
	Manque d'implication, de disponibilité ou de collaboration avec les partenaires.	✘	✘
	Manque de coordination et de cohérence entre tous les partenaires, familles, professionnels	✘	✘
Collaboration avec les familles	Manque d'implication ou de disponibilité des familles, collaboration parfois être difficile, difficulté à les mobiliser	✘	✘
Démarches administratives	Lourdeur des démarches administratives.		✘
Adhésion de la personne accompagnée	Difficulté parfois à faire émerger une demande autour de la communication chez la personne accompagnée, notamment lorsqu'il s'agit d'adultes n'ayant jamais ou très peu sollicités à ce sujet, n'ayant jamais bénéficié de communication adaptée (« on part parfois de zéro »).		✘
	Difficulté à susciter l'envie de la personne à tester un outil, à s'investir dans son utilisation.		✘
	Manque de temps pour les personnes accompagnées pour tester, s'approprier les outils		✘

DIFFICULTES ET LEVIERS POUR L'ACCOMPAGNEMENT

Quels seraient les leviers permettant de soutenir la mise en place d'un accompagnement individuel et adapté aux besoins en communication des personnes accompagnées par votre ESMS ? 1/3

Thèmes	Les leviers évoqués	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Renforcer les moyens humains et avoir du temps dédié	Augmenter le ratio d'encadrement.	✖	✖
	Avoir (ou augmenter) les moyens humains.	✖	✖
	Avoir (ou augmenter) du budget dédié à la CAA.	✖	✖
	Se doter (ou augmenter le temps) d'un orthophoniste au sein de l'équipe	✖	✖
	Pouvoir mettre en place des temps de travail individualisés	✖	✖
Améliorer l'accès aux ressources matérielles	Investir dans des outils de CAA, y compris pour renouveler des stocks existants.	✖	✖
	Disposer de matériel d'essai, afin de tester des outils avant achat.	✖	✖
	Simplifier l'accès aux outils, notamment les outils numériques (démarches, financements…).	✖	✖
	Partager davantage le matériel entre établissements médicosociaux.	✖	
Sensibiliser, former les équipes	Former les professionnels, ou actualiser la formation le cas échéant pour les équipes déjà formées.	✖	✖
	Avoir un professionnel dédié en interne qui diffuse de la connaissance aux équipes		✖

DIFFICULTES ET LEVIERS POUR L'ACCOMPAGNEMENT

Quels seraient les leviers permettant de soutenir la mise en place d'un accompagnement individuel et adapté aux besoins en communication des personnes accompagnées par votre ESMS ? 2/3

Thèmes	Les leviers évoqués	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Soutien, appui aux équipes (en interne / externe)	Avoir un professionnel avec du temps dédié pour accompagner la création et la mise à jour d'outils.	✖	✖
	Avoir un professionnel référent qui soutienne la réflexion des équipes sur la définition des stratégies et outils à mettre en place.	✖	✖
	Mettre en place de la supervision, de l'analyse de la pratique.		✖
	Soutenir les équipes en faisant intervenir des professionnels extérieurs formés à la CAA.	✖	✖
	Rendre les outils reconnus en CAA plus lisibles et repérables par les structures.	✖	
Renforcer l'évaluation	Se doter (ou renforcer) d'un process d'évaluation avec des outils solides et reconnus, utilisés par des professionnels formés.	✖	✖
Renforcer le travail d'équipe pluridisciplinaire	Mettre en place (ou poursuivre) le travail pluridisciplinaire.	✖	✖
	Intégrer le sujet de la CAA dans le PPA de la personne.	✖	
	Mettre en place des passeports de communication pour une meilleur cohérence de l'accompagnement.	✖	

POUR CONCLURE

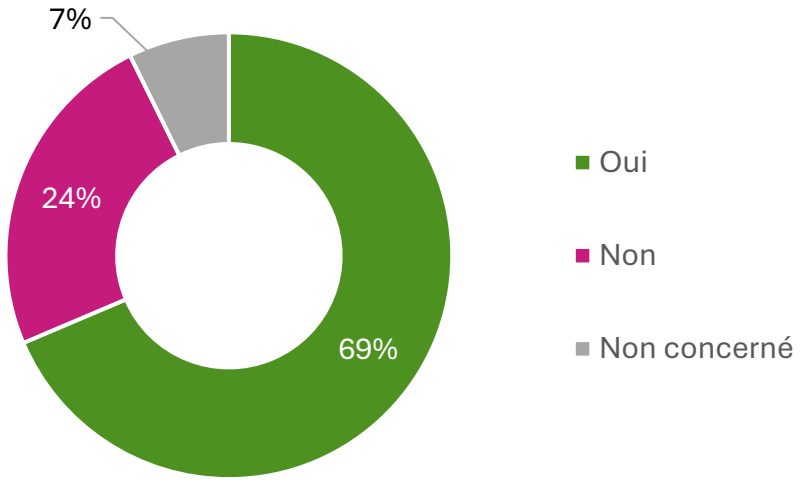
Quels seraient les leviers permettant de soutenir la mise en place d'un accompagnement individuel et adapté aux besoins en communication des personnes accompagnées par votre ESMS ? 3/3

Thèmes	Les leviers évoqués	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Accompagner pour la continuité dans tous les lieux de vie	Pouvoir accompagner au domicile, dans les écoles, dans les lieux de vie, pour transposer les outils à l'extérieur de l'ESMS.	✘	
	Sensibiliser, former les acteurs du droit commun dont l'Education nationale et les familles.	✘	✘
	Développer l'appui-ressource vers les acteurs du droit commun en matière de communication.	✘	
	Permettre aux familles d'accéder à la formation.	✘	
Renforcer la collaboration avec les partenaires de communication	Développer, renforcer la collaboration avec les familles.	✘	
	Développer les temps ou séances conjointes avec les partenaires de communication.	✘	
	Faciliter la transmission des stratégies et outils entre ESMS.	✘	
Développer, renforcer les partenariats	Avoir des liens plus directs avec les MDPH / MDA		✘
	Développer des partenariats avec des acteurs ressource pour éviter l'isolement de l'équipe au sujet de la CAA.		✘

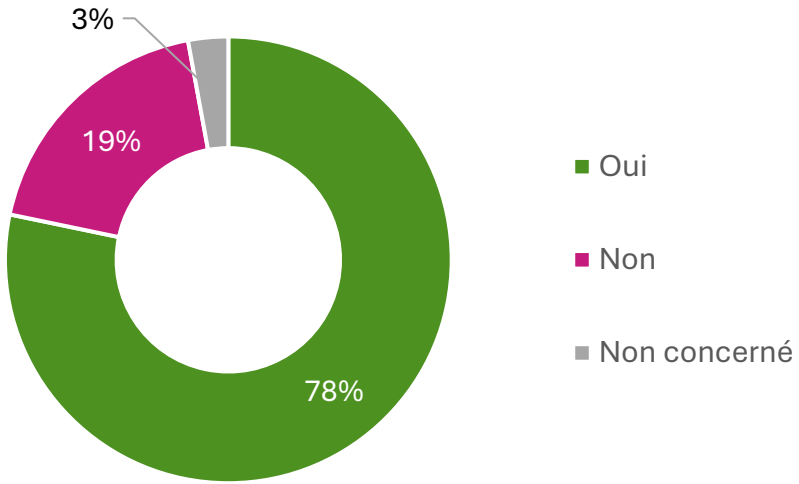
APPUI PAR DES PARTENAIRES RESSOURCES

Avez-vous déjà sollicité le soutien d'acteurs extérieurs concernant l'accompagnement des personnes ayant des besoins spécifiques en communication ?

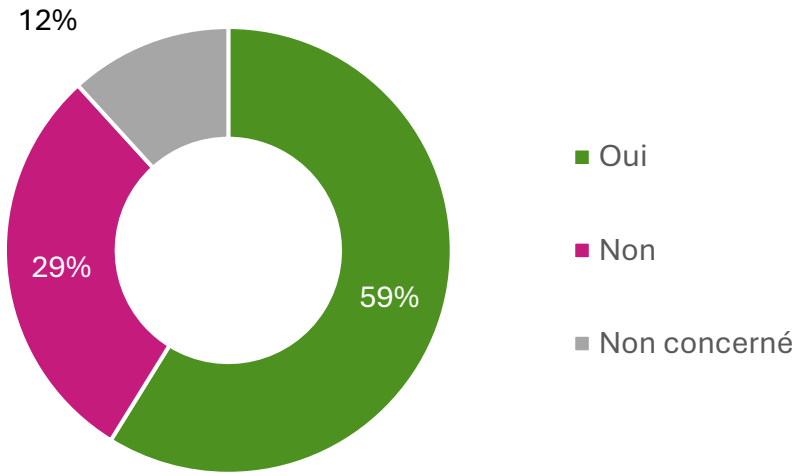
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)

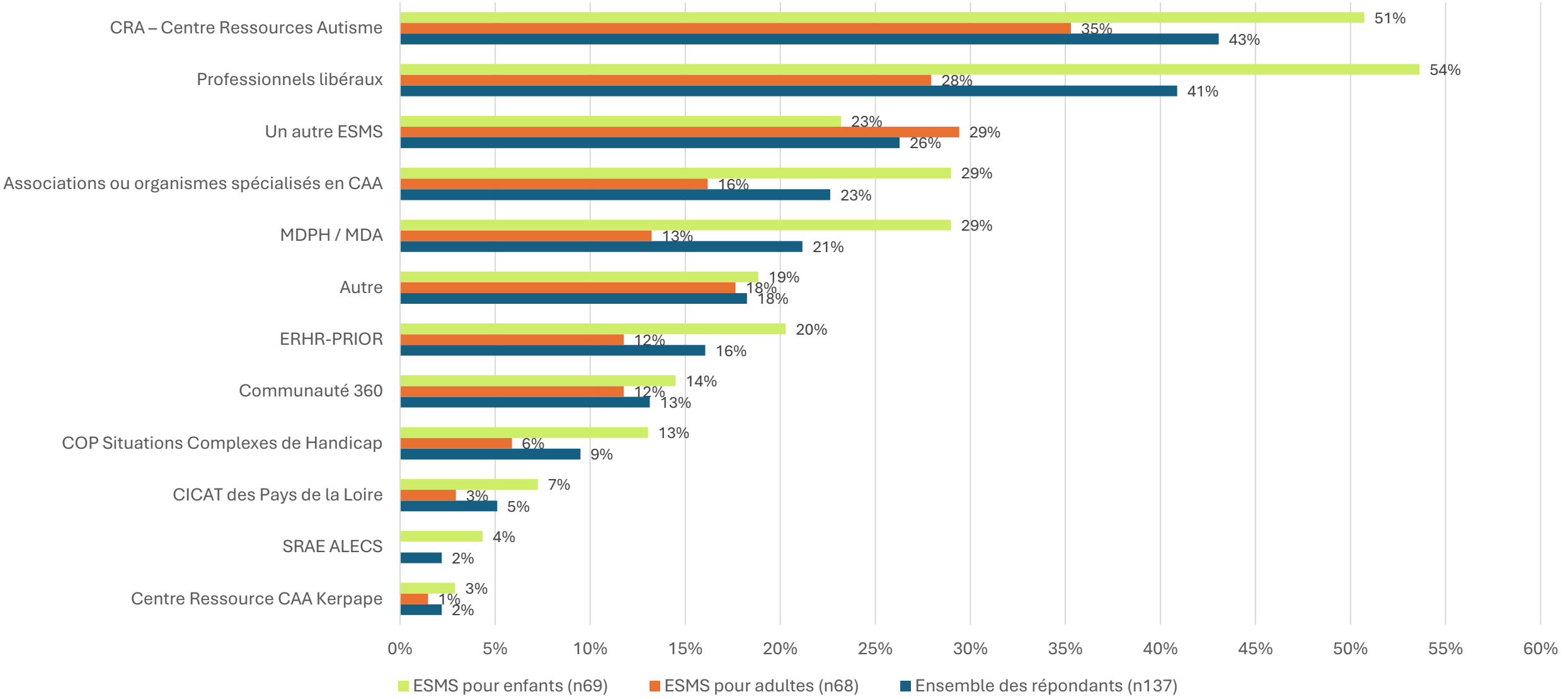


Secteur pour adultes (68 questionnaires)



APPUI PAR DES PARTENAIRES RESSOURCES

Avez-vous déjà sollicité le soutien des acteurs extérieurs suivant concernant l'accompagnement des personnes ayant des besoins spécifiques en communication ?



Aide à la lecture : 51 % des 69 questionnaires remplis par des répondants du secteur pour enfants ont déjà sollicité le soutien du CRA.
Les réponses « autres » regroupent principalement des ressources internes aux OG.

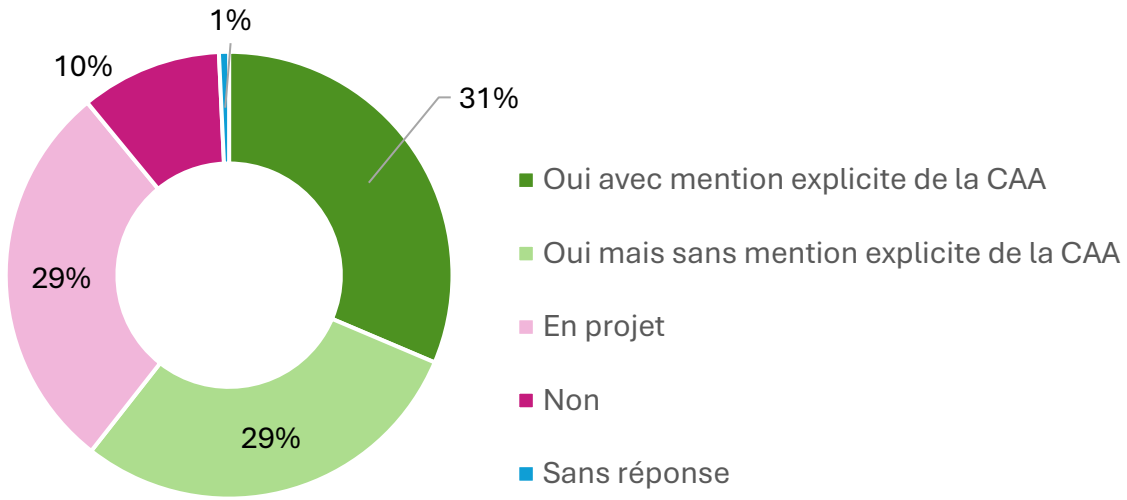
9

Des initiatives individuelles à la structuration d'une démarche institutionnelle intégrée

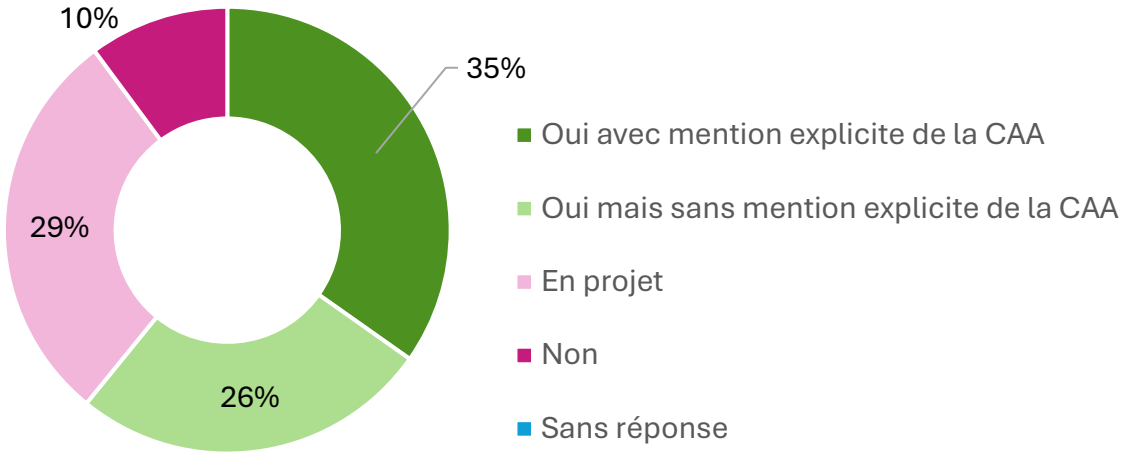
DIMENSION INSTITUTIONNELLE

Le projet d'établissement ou de service mentionne-t-il explicitement le thème de la communication des personnes accompagnées ?

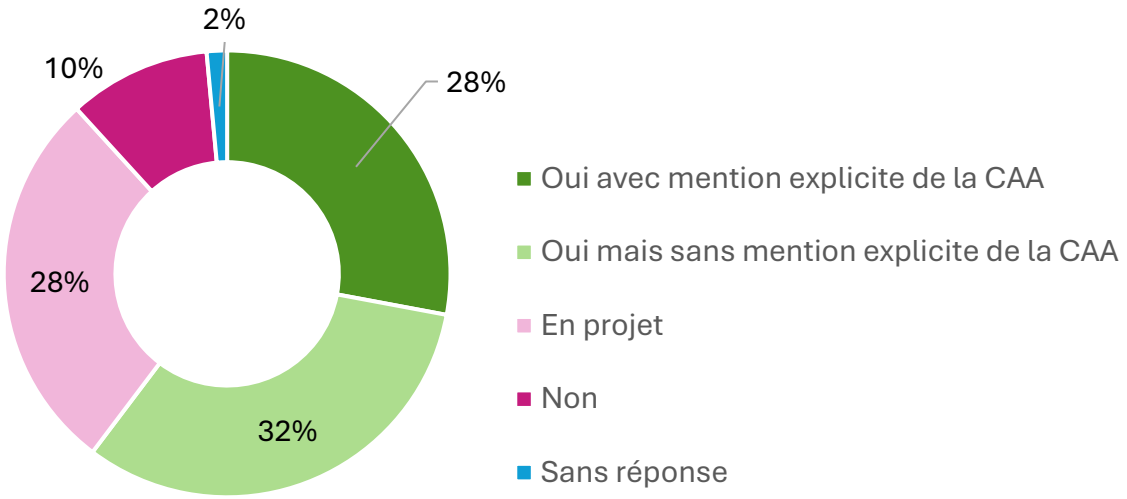
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



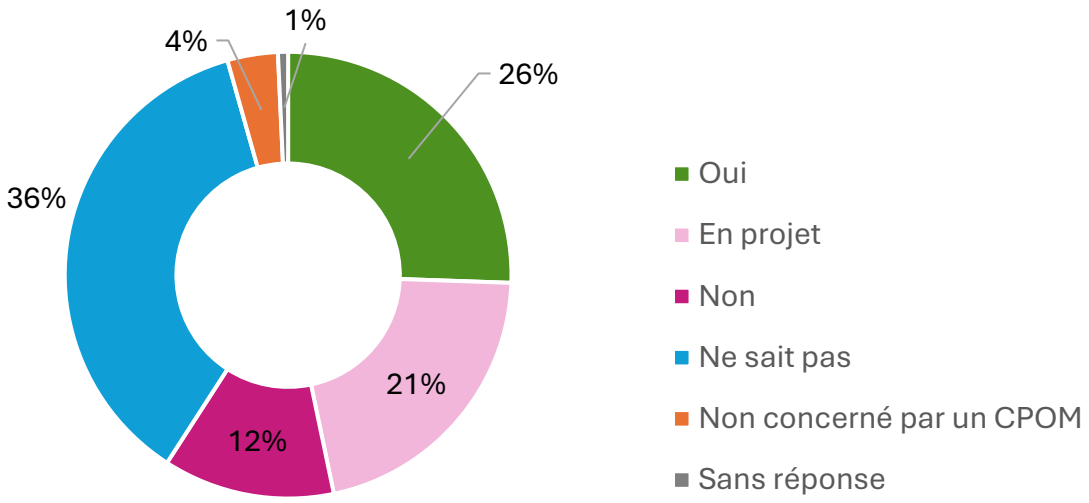
Secteur pour adultes (68 questionnaires)



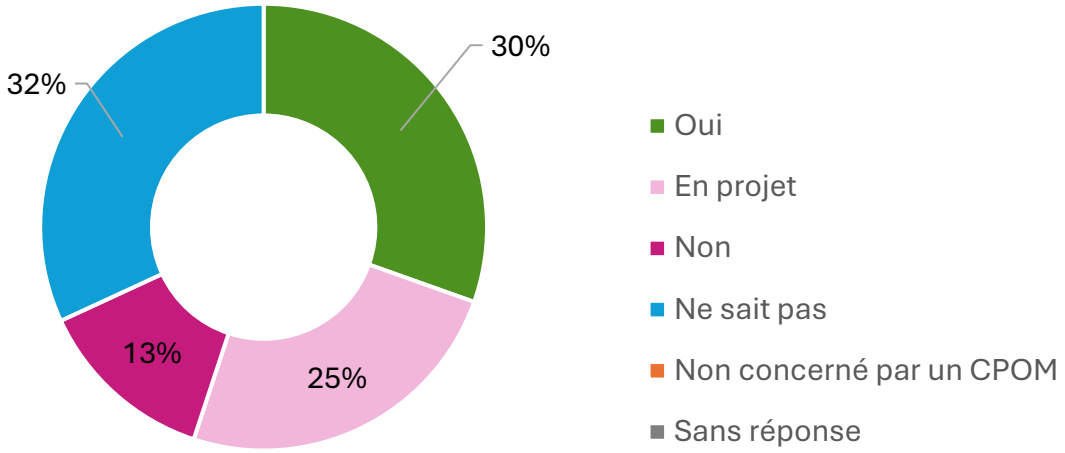
DIMENSION INSTITUTIONNELLE

Votre CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) inclue-t-il des actions spécifiques en matière de communication et/ou de CAA ?

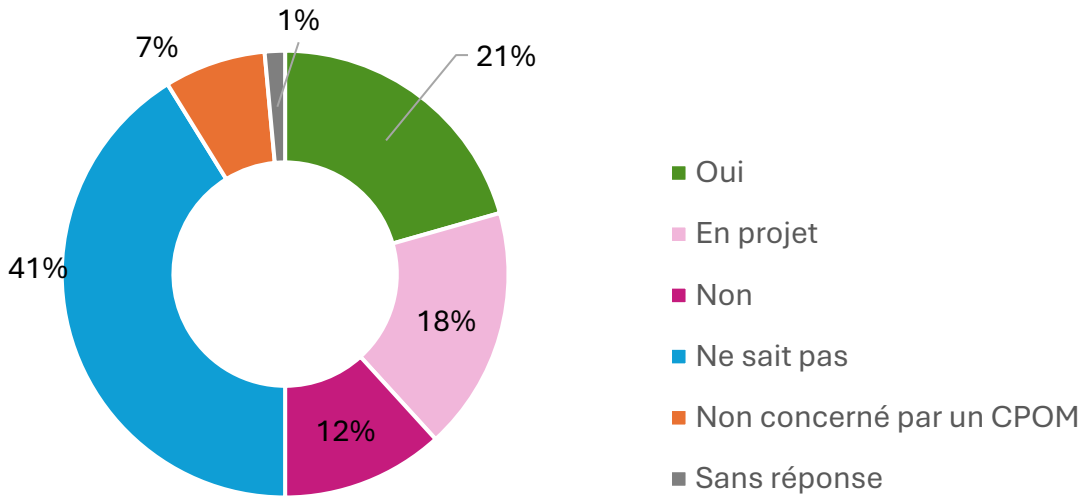
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



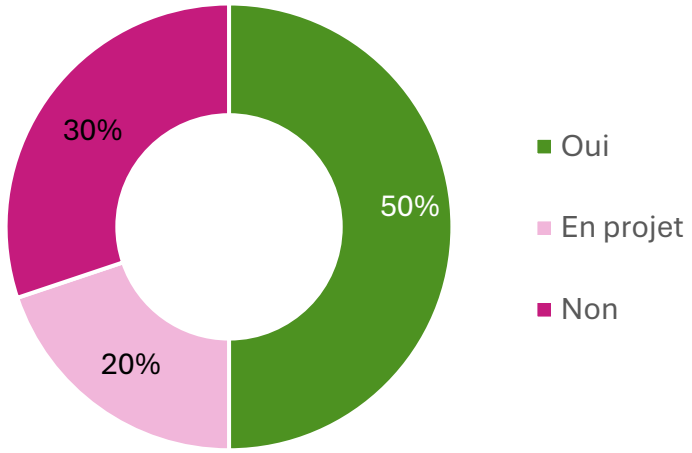
Secteur pour adultes (68 questionnaires)



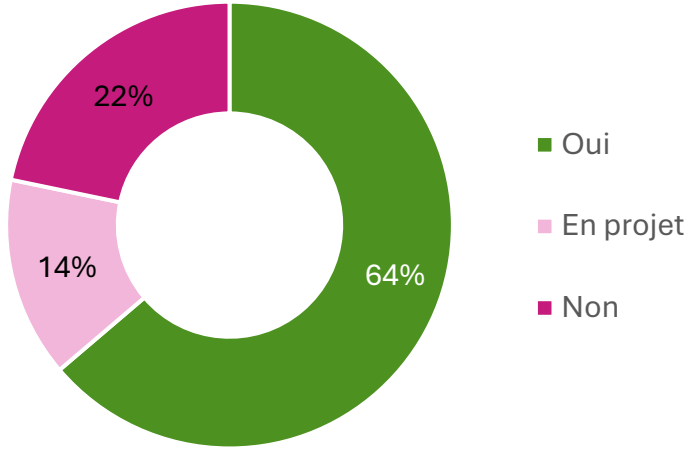
DIMENSION INSTITUTIONNELLE

Avez-vous un (ou des) professionnel(s) repéré(s) ou référent(s) au sein de l'ESMS en matière de CAA ?

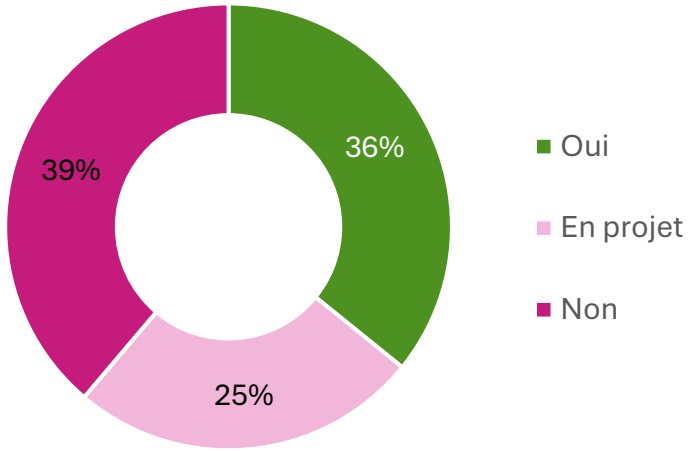
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



Secteur pour adultes (68 questionnaires)



DIMENSION INSTITUTIONNELLE

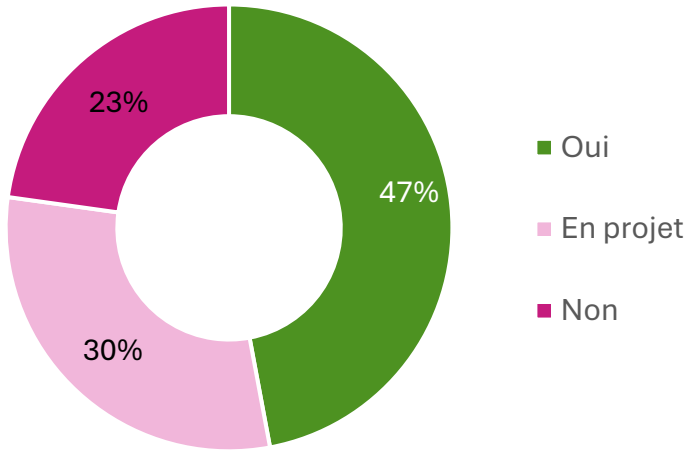
Si oui, pourriez-vous décrire en quelques mots ce qu'apporte la présence de ce professionnel repéré ou référent en CAA ?*

Thèmes	Ce qu'apporte la présence de ce professionnel repéré ou référent en CAA	Secteur pour enfants (n44)	Secteur pour adultes (n24)
Impulser et faire vivre une démarche institutionnelle	Impulser une dynamique à l'échelle institutionnelle	x	x
	Être garant de la mise en place et du suivi de l'utilisation des outils de CAA	x	
	Animer des groupes, des ateliers sur la CAA	x	x
Sensibiliser et/ou former des équipes	Diffuser, transmettre des connaissances, des repères et de l'expertise en matière de CAA auprès des équipes	x	x
	Former les équipes	x	x
	Orienter vers les formations idoines	x	
	Permettre aux équipes de découvrir, de s'ouvrir à d'autres pratiques	x	
	Donner des idées aux équipes		x
Participer à la création et la mutualisation des outils	Centraliser les besoins	x	
	Conseiller ou créer des outils pour des personnes accompagnées	x	
	Créer des bases de données communes, coordonner la mise en place des outils	x	
	Traduire des documents en Facile à Lire et à Comprendre (compte-rendu de CVS...)		x
Soutenir l'accompagnement par son expertise	Réaliser et/ou soutenir les évaluations, les préconisations d'outils	x	x
	Soutenir les équipes, les familles, les partenaires dans la mise en place des outils de CAA	x	x
	Soutenir l'analyse de situations, notamment complexes, par un regard expert extérieur et complémentaire	x	x
	Faire le lien avec les familles et les partenaires	x	

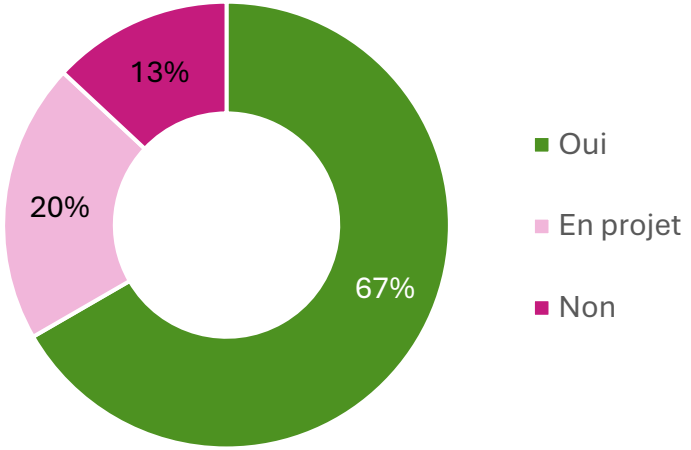
DIMENSION INSTITUTIONNELLE

Des actions spécifiques ont-elles été mises en place au sein de l'ESMS pour soutenir les équipes dans le déploiement des démarches de CAA (supervision, analyse de pratiques, élaboration d'outils communs, groupe de travail…) ?

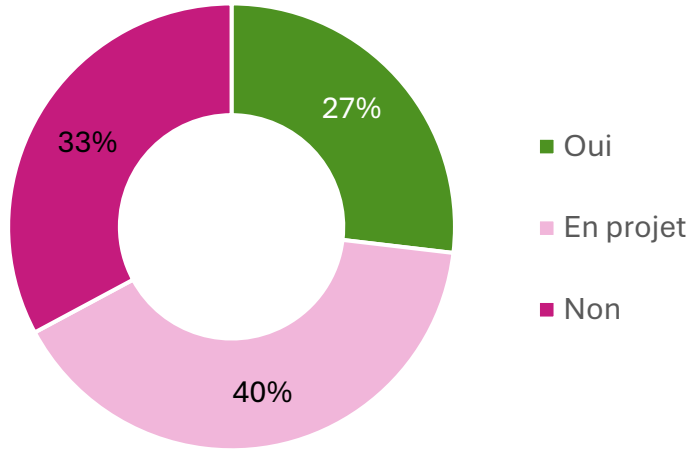
Ensemble des répondants (137 questionnaires)



Secteur pour enfants (69 questionnaires)



Secteur pour adultes (68 questionnaires)



DIMENSION INSTITUTIONNELLE

Si des actions spécifiques ont été mises en place au sein de l'ESMS pour soutenir les équipes dans le déploiement des démarches de CAA , merci de préciser lesquelles.

Thèmes	Types d'actions mises en place	Secteur pour enfants (n46)	Secteur pour adultes (n18)
Pilotage et structuration institutionnelle	Mise en place d'instances de réflexion et de travail (COPIL, commission, groupe de travail…) internes à l'organisation	✖	✖
	Thème de la CAA évoqué dans les temps cliniques	✖	
Travail en réseau	Participation à des réseaux et espaces d'échanges extérieurs (groupe de travail, commission, COP SCH…)	✖	
	Travail collaboratif avec les orthophonistes en libéral	✖	
Sensibilisation, formation des équipes	Sensibilisation des équipes (en interne et/ou via la participation à des événements mis en place par les partenaires comme le CRA)	✖	✖
	Formation des équipes	✖	✖
Soutien à l'accompagnement	Analyse de la pratique, supervision	✖	✖
	Appui et guidance des équipes via un professionnel référent en CAA	✖	✖
Mise à disposition de ressources matérielles et numériques en vue de production et mutualisation d'outils	Elaboration d'outils communs	✖	✖
	Espaces d'échanges entre professionnels autour de la création d'outils	✖	✖
	Mise en place d'un logiciel commun pour créer des TLA	✖	
	Achats d'outils de CAA		✖
	Mise en place d'une pièce dédiée à la fabrication d'outils de CAA (Labo CAA)	✖	
	Mise en place d'un espace numérique partagé pour mettre en commun les outils et supports de CAA	✖	

POUR CONCLURE

Quelles sont les principales difficultés auxquelles vous êtes confrontés pour mettre en place une démarche institutionnelle globale en matière de CAA, à l'échelle de votre ESMS ? 1/2

Thème	Les difficultés évoquées	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Manque de temps, de moyens et de ressources humaines dédiées	Le manque de temps dédié pour les équipes au sujet de la CAA (accompagnement, coordination, élaboration d'outils…).	✖	✖
	Turnover des professionnels.	✖	✖
	Le manque de temps à dédier au portage de la démarche, en parallèle d'autres priorités (transformation de l'offre)	✖	✖
	Le manque de temps dédié pour le référent CAA.	✖	
Manque de sensibilisation et formation des équipes	Lever les appréhensions, lutter contre les idées reçues en CAA au sein des équipes.	✖	✖
	Manque d'acculturation des équipes, l'accompagnement en matière de communication n'est pas encore intégré dans les pratiques.		✖
	Le manque de formation des professionnels (manque de moyens, de temps).	✖	✖
	Le choix des formations, parmi toutes les formations disponibles.	✖	
	L'actualisation des connaissances vis-à-vis de la recherche, du développement de nouveaux outils.	✖	
	Le manque de supervision des équipes.	✖	

POUR CONCLURE

Quelles sont les principales difficultés auxquelles vous êtes confrontés pour mettre en place une démarche institutionnelle globale en matière de CAA, à l'échelle de votre ESMS ? 2/2

Thème	Les difficultés évoquées	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Manque de cohérence et de formalisation des pratiques	Le manque de cohérence et d'harmonisation des pratiques au sein des équipes.	✖	✖
	Le manque de formalisation des pratiques, avec une part importante aujourd'hui d'initiatives et d'interprétations personnelles éparpillées.	✖	✖
	Le manque de formalisation, notamment concernant l'évaluation.	✖	
	Le manque de cohérence inter-structure au niveau associatif, en termes de pratiques, d'outils utilisés, d'équipement, de niveau de formation.	✖	
Manque de structuration de la démarche	Le manque de méthodologie pour structurer et faire vivre la démarche institutionnelle, « par où commencer ? »	✖	✖
	Complexité et lenteur du déploiement de cette démarche à l'échelle institutionnelle.	✖	
	Le manque de professionnel (notamment orthophoniste) pouvant soutenir le pilotage et le déploiement harmonisé de la démarche institutionnelle.	✖	✖
	Porter une démarche institutionnelle globale en CAA qui tiennent compte de la grande diversité et spécificité des besoins de chaque personne accompagnée, parfois des confusions entre démarche globale et mise en œuvre d'un outil pour tous.	✖	
	Porter une démarche institutionnelle quand les besoins en communication ne concernent que quelques personnes accompagnées au sein de la structure.		✖
	Manque d'impulsion de la part de l'institution, pour faire de la CAA un enjeu central.		✖
Manque de matériel	Le manque de matériel, d'équipement.	✖	✖

POUR CONCLURE

Quels seraient les leviers permettant de soutenir la mise en place d'une telle démarche institutionnelle globale en matière de CAA ? 1/3

Thèmes	Les leviers évoqués	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Renforcement des moyens humains et du temps dédié	Augmenter le nombre de professionnels, le taux d'encadrement	✖	
	Recruter des orthophonistes et/ou combler les postes vacants d'orthophonistes.	✖	✖
	Dégager du temps pour l'accompagnement des personnes.	✖	
	Mettre en place des temps d'échanges pour les professionnels autour de la CAA.	✖	✖
	Dégager du temps pour que les professionnels puissent assurer une fonction d'appui-ressource auprès des familles et acteurs du droit commun.	✖	
	Se doter de financements, de moyens à hauteur des ambitions de la structure en matière de CAA.	✖	✖
Sensibilisation, formation des équipes	Sensibiliser, former l'ensemble des professionnels de la structure, et de manière régulière.	✖	✖
	Inscrire la CAA dans le plan de formation des professionnels.	✖	✖
	Avoir des professionnels remplaçants formés.	✖	
	Pouvoir s'appuyer sur une équipe volontaire, qui adhère aux principes de la CAA.	✖	✖
Harmonisation des pratiques et des outils	Définir, formaliser des protocoles dans le cadre du travail collectif.	✖	
	Mettre en place des supports et outils harmonisés.	✖	✖
	Généraliser des outils recommandés au sein de la structure, plutôt que d'adopter une multitude d'approches éparpillées.	✖	
	Créer une banque d'outils, de pictogrammes, de ressources commune à l'échelle de la structure.	✖	✖

POUR CONCLURE

Quels seraient les leviers permettant de soutenir la mise en place d'une telle démarche institutionnelle globale en matière de CAA ? 2/3

Thèmes	Les leviers évoqués	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Pilotage stratégique et gouvernance institutionnelle	Inscrire la CAA dans le projet associatif et/ou le projet d'établissement et/ou le CPOM.	✖	✖
	Définir et structurer une stratégie associative/institutionnelle en matière de CAA.	✖	✖
	Mettre en place une démarche globale qui tienne compte des situations spécifiques des personnes.	✖	✖
	Mettre en place et structurer des instances (groupe de travail, COPIL…).	✖	✖
	Désigner un professionnel dédié au pilotage et au suivi de la démarche institutionnelle.	✖	✖
	Solliciter un acteur ressource extérieur pour mettre en place un diagnostic et appuyer le déploiement de la démarche institutionnelle.	✖	✖
Qualité de l'accompagnement	Faire de la CAA une thématique transversale, qui puisse être abordée dans toutes les instances (commission qualité, commission éthique, réunions d'équipe…).	✖	
	Désigner un référent CAA au sein de la structure et/ou inter-structures.	✖	✖
	Mettre en place un suivi des outils, avec un professionnel garant de ce suivi.	✖	
	Mettre en place des process et outils d'évaluation, avec des professionnels formés.	✖	✖
	Inscrire systématiquement la CAA dans les PPA.	✖	
	Impliquer les cadres dans le portage de la démarche et l'accompagnement des équipes.	✖	
	Mettre en place de la supervision pour les équipes.	✖	✖
	Effectuer un diagnostic avancé et collectif des besoins des personnes en matière de CAA au sein de la structure, en lien avec les familles et les professionnels, ainsi que des pratiques en cours et difficultés.		✖

POUR CONCLURE

Quels seraient les leviers permettant de soutenir la mise en place d'une telle démarche institutionnelle globale en matière de CAA ? 3/3

Thèmes	Les leviers évoqués	Secteur pour enfants (n69)	Secteur pour adultes (n68)
Ressources matérielles et logistiques	Se doter de matériel, de logiciels.	✖	✖
	Avoir un espace de stockage pour les outils, le matériel, qui puisse être mutualisé à plusieurs services ou structures.	✖	
Partenariats et réseaux	Développer les partenariats avec des acteurs ressources.	✖	✖
	Développer, renforcer les partenariats avec les orthophonistes libérales formées à la CAA.	✖	
	Permettre aux familles de participer aux formations des professionnels (formations croisées).	✖	✖
	S'inscrire dans des réseaux de CAA.	✖	
	Participer à des espaces d'échange en matière de CAA, pour partager les exemples de réussites, de bonnes pratiques.	✖	✖
	Organiser des visites de structures pour s'inspirer, s'informer d'autres pratiques.	✖	
	Diffuser davantage d'information sur les ressources existantes.		✖