

Critères de qualité pour la Communication Améliorée et Alternative dans les institutions

La Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et son article 2 mettent l'accent sur la «communication», promouvant ainsi l'accès à la vie en communauté pour les personnes en situation de handicap. La communication est indispensable pour mener une vie sociale et un style de vie autodéterminé. La communication améliorée et alternative (CAA) propose des moyens et des méthodes permettant aux personnes, ayant des difficultés de communiquer, de participer activement et de s'intégrer dans cette vie sociale.

Avec la liste de contrôle «Critères de qualité de la communication améliorée et alternative dans les institutions», les dirigeants et responsables spécialisés ont en mains un instrument qui leur permet, à l'aide de critères de qualité (CQ), de juger dans quelle mesure la CAA est déjà mise en œuvre dans leur organisation. La liste de contrôle renvoie à des standards de qualité pertinents de la Communication Améliorée et Alternative et elle est délibérément rédigée de manière générale afin de pouvoir être utilisée dans différentes organisations. Elle se veut complémentaire aux outils actuels de l'assurance qualité et du développement de la qualité et peut aussi, en plus de l'état actuel, être révélatrice d'une éventuelle nécessité de développement. La liste de contrôle ne prétend pas être exhaustive et ne présente pas un degré de différenciation marqué. Au contraire, elle comporte des aspects essentiels de la CAA et contribue à une qualité d'offres orientées au développement et destinées aux personnes en difficulté de communication. Les points mentionnés dans les critères de qualité sont des recommandations. Ils peuvent être complétés dans le document selon les besoins, pour adapter la liste de contrôle aux conditions et besoins individuels de l'institution.

Cet outil a été élaboré et adopté par les réseaux CAA Suisse alémaniques (UK-Netzwerke) et par l'association de communication améliorée et alternative de langue allemande, groupe régional Suisse (Gesellschaft für Unterstützte Kommunikation e.V., Regionalgruppe Schweiz).

UK-Netzwerk Zentralschweiz

UK-Netzwerk West

UK
NETZWERK
Zürich

UK Netzwerk Ost

UK
Netzwerk - Nordwestschweiz

buk Bildung für Unterstützte
Kommunikation

eye icon hand icon efc effective communication gmbh

Kommunikationsraum

ac we integrate. active.

Gesellschaft für
Unterstützte Kommunikation e.V.

HfH Interkantonale Hochschule
für Heilpädagogik

n|w Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Soziale Arbeit

Le document a été traduit par INSOS Suisse en français et en italien.

Liste de contrôle: critères de qualité CAA dans les institutions

Échelle d'évaluation:	<i>insuffisamment remplis:</i>	<i>Les processus par rapport à la CAA présentent des lacunes au niveau qualitatif. → Ici, il existe une nécessité de développement.</i>
	<i>en partie remplis:</i>	<i>Il y a des approches qui demandent à être développées. → Ici, il existe une nécessité d'optimisation.</i>
	<i>largement remplis :</i>	<i>Les processus par rapport à la CAA affichent un bon niveau qualitatif. → Ici, il serait bon d'assurer la qualité.</i>
	<i>entièrement remplis:</i>	<i>Les processus par rapport à la CAA affichent un standard de qualité élevé. → L'optimum est atteint.</i>

CQ 1	Toute l'institution dispose de connaissances de base en matière de CAA.	insuffisamment remplis	en partie remplis	largement remplis	entièrement remplis
1.1	Les nouveaux collaborateurs sont initiés à la thématique de la CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	Les collaborateurs ont accès à des offres de formation continue spécifiques à la CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques:					

CQ 2	La CAA est ancrée dans l'institution.	insuffisamment remplis	en partie remplis	largement remplis	entièrement remplis
2.1	L'institution dispose d'un concept / guide sur la CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2	La CAA est intégrée dans les structures et processus de l'institution. (Ils font partie de la gestion de qualité: documents, entretien d'admission, entretien de suivi, ...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3	La mise en œuvre et l'ancrage de la CAA est vérifiée et mise à jour régulièrement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques:					

CQ 3	En matière de CAA, des ressources financières, temporelles et personnelles sont mises à disposition.	insuffisamment remplis	en partie remplis	largement remplis	entièrement remplis
3.1	L'institution dispose de ressources matérielles actuelles (comme p. ex. littérature spécialisée, moyens auxiliaires, documents sur la CAA) et/ou permet d'y avoir accès facilement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2	L'institution permet à chaque collaborateur de se former à la CAA sur son temps de travail, dans une mesure raisonnable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3	L'institution dispose de spécialistes qui possèdent des connaissances approfondies en matière de CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques:					

CQ 4	Des spécialistes de la CAA coordonnent, implémentent et instaurent la CAA dans l'institution.	insuffisamment remplis	en partie remplis	largement remplis	entièrement remplis
4.1	Quelques collaborateurs suivent une formation initiale ou continue pour devenir spécialistes en CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2	Les spécialistes de la CAA disposent des connaissances complètes du concept de CAA, connaissent les systèmes de référence théoriques et savent appliquer les modèles de mise en œuvre de la CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3	Les spécialistes de la CAA mettent à disposition un conseil et offrent un soutien en matière de CAA aux collaborateurs, aux personnes en difficulté de communication et/ou à leur réseau social (p.ex. proches et accompagnateurs professionnels).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4	Les spécialistes de la CAA font partie d'un réseau régional, national et global (par exemple ISAAC Francophone).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques:					

CQ 5	La CAA fait partie du plan individuel de développement.	insuffisamment remplis	en partie remplis	largement remplis	entièrement remplis
5.1	Les personnes de référence (environnement social) sont intégrées de manière interdisciplinaire à l'encouragement de la communication.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2	Les interventions en matière de CAA sont introduites de manière systématique et sur la base de théories, sont optimisées et mises en œuvre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3	Les mesures de CAA sont documentées dans un dossier CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4	En période de transition ou lors d'un changement de personne de référence, on veille à ce que la transmission des informations relatives à la CAA est assurée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques:					

CQ 6	Des utilisatrices et utilisateurs de la CAA concerné(e)s sont impliqué(e)s (expert(e)s en la matière).	insuffisamment remplis	en partie remplis	largement remplis	entièrement remplis
6.1	Le but est de participer au processus de suivi de la CAA et de s'y impliquer le plus possible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2	Le vocabulaire portant sur les ressources individuelles est adapté en permanence aux besoins des utilisateurs de la CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3	Des stratégies de soutien à la prise de décision personnelle sont enseignées aux utilisateurs de la CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4	Les utilisateurs et utilisatrices de la CAA se voient proposer des possibilités véritables de communication, entre autres de pouvoir prendre des décisions et des codécisions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques:					

CQ 7	La CAA est proposée aux personnes en difficulté de communication et pratiquée en continu pendant toute leur vie.	insuffisamment remplis	en partie remplis	largement remplis	entièrement remplis
7.1	Le suivi individuel de la CAA est assuré.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2	Le quotidien des personnes concernées est planifié et aménagé de telle sorte qu'elles peuvent participer à la vie collective grâce aux ressources de CAA appropriées à leur situation, en fonction de leurs possibilités momentanées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3	Les personnes en difficulté de communication reçoivent les moyens d'apprendre, d'appliquer et d'élargir leurs compétences en communication.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4	Elles ont la possibilité (même en dehors de l'organisation) d'entrer en contact avec différentes personnes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.5	Dans des situations d'entretien, les personnes bénéficiant de la CAA peuvent disposer de suffisamment de temps pour communiquer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.6		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques:					

Mesures à prendre:

Date: _____

La liste a été remplie par: _____

Prochaine évaluation prévue le: _____

Références:

- Baunach, M. / Herrmann, T. / Hüning-Meier, M. / Pivit, C. / Simon, W. / Steinhaus, I. (2007): Unterstützte Kommunikation in der Schule. Die Qualität des Unterrichts. In: ISAAC-GSC (Hrsg.) Fachzeitschrift Unterstützte Kommunikation. 4/2007, S. 7-20
- Lage, D. (2006): Unterstützte Kommunikation und Lebenswelt – eine kommunikationstheoretische Grundlegung für eine behindertenpädagogische Konzeption. Bad Heilbrunn: Klinkhardt Verlag Forschung, Kapitel 6.3, S. 218-236
- Sennhauser, S. (2009): Relevante Qualitätsmerkmale für die schulinterne Implementierung von Unterstützter Kommunikation. Zürich: Hochschule für Heilpädagogik, Masterthese (www.nebis.ch)