



GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

l'anap | agence nationale de
la performance sanitaire
et médico-sociale
l'expertise en partage

LA COMMUNICATION ALTERNATIVE ET AMÉLIORÉE UN DROIT, PAS UNE OPTION !



SOMMAIRE

La CAA : un levier majeur d'accès aux droits et au bien-être

Définition de la CAA	p. 1
Cadre légal et réglementaire	p. 1
Enjeux et bénéfices	p. 2
Les principes clés	p. 4
À qui s'adresse la CAA ?	p. 5
Qui met en œuvre la CAA ?	p. 5
Comment ?	p. 6
Quels outils ?	p. 7

Comment intégrer la CAA en ESMS ?

Inscrire la CAA dans la stratégie globale	p. 8
Identifier les besoins et les prestations à développer	p. 9
Organiser la mise en œuvre et l'évaluation de la démarche	p. 10

Quelles expertises ressources mobiliser ?

La mission départementale	p. 11
La fonction ressources en ESMS	p. 13
Les autres acteurs ressources	p. 14

L'ESSENTIEL

➔ De quoi parlons-nous ?

Communiquer est un droit fondamental à garantir dans tous les environnements de vie et à tout moment. La communication alternative et améliorée (CAA) permet à toute personne, sans prérequis, de comprendre, de s'exprimer et de participer pleinement à la vie sociale. Les établissements et services médico-sociaux (ESMS) ont l'obligation et la responsabilité de mettre en œuvre une démarche de CAA.

➔ Ce qu'il faut retenir.

Ce guide vous présente les principes et les conditions de mise en œuvre de la CAA par les ESMS, qu'ils accueillent **des personnes âgées ou en situation de handicap**.

- La CAA nécessite une gestion de projet globale et continue.
- Chacun doit pouvoir apprendre à communiquer à tout moment, sans condition préalable : c'est le principe du « modèle de participation ».
- La CAA ne se résume pas à un seul outil. Elle repose sur la multimodalité, en combinant différentes stratégies et des outils adaptés à chaque personne.

REMERCIEMENTS

Ce guide a été réalisé en collaboration avec le Secrétariat Général du Comité Interministériel du Handicap (SGCIH), la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) et la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA). Nous remercions pour leur contribution à ce guide : la fondation Bombard, Happy Cap fondation, Isaac Francophone, Des carrés dans des ronds, CAApt, la fondation Anne De Gaulle, CESAP, Autistes sans frontières et Inclutec.

NOTE DE L'ANAP

La réutilisation des productions de l'Anap est autorisée, sous réserve que les informations qu'elles contiennent ne soient pas altérées, que leur sens ne soit pas dénaturé et que leurs sources et date de dernière mise à jour soient mentionnées. Toute réutilisation à des fins commerciales doit faire l'objet d'un échange préalable avec l'Anap.

LA CAA : UN LEVIER MAJEUR D'ACCÈS AUX DROITS ET AU BIEN-ÊTRE

Certaines personnes rencontrent des difficultés temporaires ou permanentes de communication. La CAA permet de compenser ces limites et d'améliorer la compréhension et l'expression.

Définition de la CAA

C'est une démarche qui rassemble des stratégies, des moyens et des outils qui soutiennent ou remplacent le langage oral pour permettre aux personnes à besoins spécifiques de communication de s'exprimer et de participer pleinement à la société, tant sur le plan expressif que réceptif :

- « **communication alternative** » : moyens ou outils remplaçant entièrement la parole absente ou très altérée ;
- « **communication améliorée** » : moyens ou outils complétant ou renforçant la parole.



Cadre légal et réglementaire

- **Mesure du Comité Interministériel du Handicap (CIH) 2024** : généralisation de la CAA auprès de toutes les personnes qui en ont besoin.
- **Arsenal législatif sur les droits opposables** :
 - ◊ Articles 2 et 21 de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH)
 - ◊ Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap
 - ◊ Article L.311-3 du Code de l'action sociale et des familles (CASF)
 - ◊ Décret n° 2009-322 du 20 mars 2009 relatif aux obligations des établissements et services accueillant ou accompagnant des personnes handicapées adultes n'ayant pu acquérir un minimum d'autonomie
- **Instruction de juin 2025** : la CAA devient obligatoire dans tous les ESMS accompagnant des personnes âgées et en situation de handicap pour donner à chacun les moyens nécessaires à sa propre communication.

Enjeux et bénéfices

La CAA est une démarche individualisée visant à répondre aux besoins spécifiques de chaque personne en matière de communication. Cette démarche impacte significativement la vie quotidienne des personnes et de leur entourage, en favorisant la compréhension de leur environnement et leur capacité d'expression.

Il s'agit de considérer la personne dans sa globalité, de favoriser son bien-être notamment en facilitant l'expression de ses émotions et la possibilité de formuler ses interrogations.

Les bénéfices :

- **Apprendre et se développer :**

- ◇ Soutenir les capacités cognitives pour tous, enfants comme adultes.
- ◇ Faciliter la scolarisation et la pleine participation dans les activités périscolaires.
- ◇ Favoriser l'intégration à certains environnements tels que le monde professionnel, le monde des loisirs et de la culture.
- ◇ Créer du lien.
- ◇ Favoriser les relations sociales, amicales, amoureuses...
- ◇ Maintenir ou restaurer le lien familial, en améliorant la qualité des interactions avec les proches.
- ◇ Limiter le risque d'isolement.

- **Préserver la santé :**

- ◇ Favoriser l'estime de soi.
- ◇ Améliorer la santé mentale et physique, notamment par la possibilité de s'exprimer dès l'apparition de premiers signes.

- **Redonner une voix :**

- ◇ Permettre d'exprimer son consentement et son refus.
- ◇ Réduire les comportements de frustration liés à l'impossibilité de communiquer et diminuer les comportement-problèmes ou défis.
- ◇ Prévenir et lutter contre les violences, en permettant aux personnes de signaler ce qu'elles subissent.

- **Gagner en autonomie :**

- ◇ Faire ses propres choix au quotidien.
- ◇ Augmenter les chances de trouver un emploi.

Les objectifs prioritaires :

- **Favoriser l'autodétermination des personnes**, en leur permettant de comprendre l'environnement qui les entoure et de s'exprimer au quotidien de la façon la plus autonome possible. Elles peuvent, par exemple, décrire des situations ou faire part de leurs choix, besoins, envies et ressentis.
- **Renforcer leur participation sociale et relationnelle**, en rendant possibles les échanges dans tous les cercles de communication, notamment avec l'entourage, les professionnels, les pairs.

DES BÉNÉFICES CONFIRMÉS PAR DES ÉTUDES INTERNATIONALES

En Allemagne, en France et en Suède, des études¹ ont évalué scientifiquement l'impact de la CAA :

→ **Pour les utilisateurs de CAA** (personnes vivant avec paralysie cérébrale, TSA ou SLA dans l'étude suédoise) :

- doublement de la qualité de vie ;
- 86 % peuvent exprimer leurs préférences et leur volonté de manière indépendante et 68 % leurs pensées et leurs sentiments au-delà de leurs besoins de base ;
- 69 % peuvent communiquer avec des personnes en dehors de leur cercle intime immédiat et donc développer de manière active leur vie sociale.

→ **Pour les aidants** (étude suédoise) :

- 83 % comprennent mieux les besoins de leur proche ;
- 38 % sont moins stressés par la vie quotidienne ;
- 65 % indiquent que leur proche est moins dépendant d'eux pour communiquer et 25 % pour contrôler leur environnement (allumer/éteindre la lumière, la télévision...).

→ **Pour les professionnels français** (étude de la Croix-Rouge française) :

- 86 % ont découvert des compétences qu'ils ne soupçonnaient pas chez les personnes qu'ils accompagnent ;
- 70 % considèrent que la CAA permet de mieux comprendre les souffrances psychiques et physiques des personnes qu'ils accompagnent ;
- 71 % déclarent se sentir plus utiles aux personnes qu'ils accompagnent grâce à la CAA.

→ **Pour le système de santé et la société** : Les études allemandes et suédoises ont évalué le retour sur investissement de la CAA à 1,5 et 3 fois le coût initial, notamment grâce à l'augmentation de la capacité des aidants à travailler (plus de 75 % en Allemagne et en Suède), à la réduction des arrêts maladie des utilisateurs (- 25 % en Allemagne) et à la réduction de leurs dépenses de santé (- 6 % en Allemagne).

¹ Études suédoise et allemande : [Exploring the benefits of Assistive Communication](#)

Étude française : [Communication alternative améliorée \(CAA\) : la Croix-Rouge française dévoile sa première étude d'impact social !](#), Croix-Rouge française

Les principes clés

La CAA ne doit jamais limiter la personne. Elle vise à être accessible à tous, en mettant à disposition des outils et un environnement adaptés à la communication. Elle permet à chaque personne - indépendamment de son âge, de ses compétences ou de ses difficultés - de s'exprimer de manière autonome avec un effort réduit.

→ La CAA ne se limite pas à :

- **un outil d'accessibilité à l'information** tel que le FALC (Facile à Lire et à Comprendre) qui facilite la compréhension sans permettre l'expression ;
- **un outil restreignant le champ d'expression de la personne** : par exemple *via* l'utilisation d'un classeur limité d'images ou de pictogrammes ;
- **un outil utilisé isolément**, sans accompagnement ni apprentissage ;
- **un temps limité dans les plannings** : par exemple lors d'ateliers hebdomadaires ou lors des repas, ce qui n'offre pas les conditions nécessaires au développement d'un projet de communication complet.

→ La présomption du potentiel, de compétences : toute personne peut apprendre

Pour favoriser l'apprentissage, il est essentiel d'allouer un temps adéquat, d'adapter les modalités de formation et de multiplier les occasions de mise en pratique. Il convient également de reconnaître les compétences acquises par la personne « qui sait faire », de l'encourager à les exprimer et d'en assurer la valorisation.

→ Le modèle de participation : aucun prérequis pour utiliser la CAA

Chaque démarche est élaborée en collaboration avec la personne concernée et son entourage, afin d'être ajustée et actualisée selon ses besoins spécifiques et ses capacités.

La CAA intervient dans la mise en place d'opportunités d'apprentissage et de communication, le développement ou le maintien des compétences naturelles, ainsi que la réalisation d'adaptations environnementales (sociales, physiques...).

→ Multimodalité : aucun outil ne peut suffire à lui seul

La communication fait appel à plusieurs modalités différentes et complémentaires. En CAA, il est possible de combiner gestes, signes, images, sons, voix enregistrées, regard ou outils numériques. Un système structuré de CAA repose sur l'utilisation de plusieurs moyens complémentaires. L'efficacité de l'approche multimodale est liée à son adaptation à chaque individu.

→ Cercles de communication : tous mobilisés activement

L'entourage, les professionnels ainsi que l'ensemble des intervenants avec lesquels la personne communique forment ses cercles de communication. Leur engagement actif demeure primordial. En tant que partenaires de communication, ils sont systématiquement impliqués dans la mise en œuvre des outils appropriés lors de chaque interaction.

→ Communication complète et réciproque : comprendre et s'exprimer

La communication vise à favoriser l'interaction, ce qui implique de rendre possible la compréhension du message transmis et la possibilité d'y répondre de façon libre et sans contrainte.

Différentes méthodes et outils participent à la démarche de CAA sans être pour autant des outils d'expression compensant la perte ou la diminution des capacités d'expression.

Des plannings visuels, des pictogrammes isolés, des tableaux illustrés : c'est bien mais ça ne suffit pas !



Il n'y a ni limite d'âge,
ni condition, ni
prérequis pour avoir
accès à la CAA.
Elle est universelle.



À qui s'adresse la CAA ?

La CAA concerne **les personnes confrontées à des difficultés de communication orale**, qu'elles soient temporaires ou permanentes :

- qui n'utilisent pas du tout la parole ;
- qui disposent d'un langage oral limité ou fluctuant, rendant leur expression difficilement compréhensible ;
- qui présentent d'importantes difficultés de compréhension verbale.

Les personnes âgées sont aussi concernées par la CAA, notamment quand elles souffrent d'une perte d'autonomie qui se traduit par des difficultés de compréhension et d'expression qui peuvent nécessiter de recourir à de nouveaux outils.

La CAA va être mise en place selon le juste diagnostic des besoins des personnes au cas par cas. Elle concerne notamment les personnes :

- présentant des limitations durables liées à un handicap ou à une maladie évolutive
- **Exemple** : maladies neurodégénératives (maladie de Charcot, Alzheimer, Parkinson, sclérose en plaque...), polyhandicap, troubles du neurodéveloppement ;

- ayant perdu l'usage de la parole de façon ponctuelle ou durable

➤ **Exemple** : à la suite d'un AVC, d'un accident ou d'une opération ;

- dont les capacités de communication sont restreintes par une situation

➤ **Exemple** : liée à une intubation, à un choc psychologique ou à la barrière de la langue...

Qui met en œuvre la CAA ?

La mise en œuvre de la CAA est une responsabilité partagée dont la réussite repose sur la coopération, la formation et l'engagement de tous. Elle implique :

- la personne concernée elle-même, actrice de sa communication ;
- la famille et les proches, qui assurent la continuité au quotidien ;
- les professionnels de terrain : orthophonistes, éducateurs, enseignants ; ergothérapeutes, soignants et l'ensemble du personnel des lieux de vie ;
- l'environnement social : amis, camarades, collègues, intervenants, etc.

La CAA requiert la collaboration de tous : famille, professionnels, spécialistes, pairs, ainsi que l'enfant ou l'adulte quel que soit son âge.

La CAA doit être
partout, dans la vie
de tous les jours.



Comment ?

La CAA repose en premier lieu sur l'environnement social. Cela inclut l'interaction humaine qui implique l'adaptation du partenaire de communication, premier utilisateur de l'outil, et nécessite des stratégies d'apprentissage.

Objectif : permettre à la personne de trouver les modalités d'expression qui lui offrent le plus d'autonomie relationnelle afin de permettre sa pleine participation sociale, tout en respectant ses capacités, ses préférences et ses attentes.

→ Une adaptation individualisée

La CAA s'ajuste en fonction des besoins singuliers, des contextes de vie et des évolutions de la personne. Elle encourage l'expérimentation de modalités de communication dans les environnements variés afin d'ajuster les solutions au plus près du quotidien de la personne.

→ Proposition d'un bain de langage riche, régulier et adapté à chacun

Le bain de langage en CAA désigne une exposition régulière, riche et adaptée à un environnement de communication utilisant les outils de CAA sans limiter l'accès au vocabulaire en lui offrant un accès à des outils non limitatifs et un environnement langagier, visuel et sonore stimulant.

→ Une évaluation dynamique et permanente

La CAA s'appuie sur des évaluations régulières afin d'ajuster l'accompagnement, les objectifs et les moyens mobilisés. Cette démarche repose sur des observations précises d'ordre moteur, sensoriel, relationnel et cognitif, ainsi que sur une collaboration étroite avec le réseau impliqué.

L'évaluation doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Être dynamique, continue et orientée vers l'identification des leviers et opportunités. Il convient de privilégier une démarche évolutive plutôt qu'une évaluation initiale susceptible de figer des limitations pour les personnes concernées.
- Être critérisée et descriptive, non normative, afin d'orienter l'ajustement de l'accompagnement, des objectifs et des modalités d'intervention, sans restreindre ou catégoriser.

→ La modélisation

C'est une stratégie pédagogique qui consiste à montrer à une personne comment utiliser un outil de CAA en l'utilisant soi-même pendant l'interaction. Autrement dit, le partenaire de communication (professionnel, proche, aidant) parle avec l'outil de CAA en même temps qu'il s'adresse verbalement à l'utilisateur, afin de lui offrir un modèle d'usage concret et accessible.

Cette approche repose sur le principe que tout le monde apprend à communiquer en observant les autres. En CAA, cela signifie que l'utilisateur doit voir son entourage utiliser les outils de communication pour en comprendre l'utilité, les possibilités et les règles sociales associées.

Quels outils ?

Il existe plusieurs critères pour décrire un dispositif de CAA : sa robustesse linguistique, son niveau de technicité et ses modes d'accès. Le niveau de technicité n'implique pas une plus grande robustesse : un outil peut être peu technique et très robuste, et inversement.

➔ La robustesse linguistique

Un dispositif est dit « linguistiquement robuste » s'il permet de s'exprimer sans restriction. Ces outils ne limitent pas le choix de ce que la personne peut exprimer et permettent de soutenir la compréhension dans toutes les situations. Ces outils peuvent être complétés par des dispositifs conçus pour une situation précise, appelés « à objectifs ciblés » (comme les tableaux de communication ou les plannings).

➔ Le niveau de technicité

Un dispositif peut être assisté ou pas :

- La CAA non assistée ne s'appuie pas sur une aide technique. Ces outils peuvent s'appuyer sur des gestes, des mouvements, des expressions faciales, le regard, les signes ou des vocalisations.
- La CAA assistée par une aide technique s'appuie sur des supports matériels.

Ces outils s'appuient sur des supports plus ou moins techniques pour soutenir la communication :

- **basse technologie** : des visuels réalistes (images) ou symboliques (pictogrammes, symboles), des tableaux et des classeurs de communication, des cartes...,
- **moyenne technologie** : des claviers alphabétiques, des boîtiers parlants, des boutons enregistreurs, des contacteurs (bouton marche-arrêt, tel qu'un interrupteur ou un clic de souris pour allumer, éteindre, cliquer, jouer, activer ou valider)...,
- **haute technologie** : des dispositifs numériques dédiés ou non (tablettes, smartphones) pouvant intégrer de la synthèse vocale (oralisation des messages) ou de l'intelligence artificielle (par exemple pour formuler des phrases à partir d'une sélection d'images).

Développements récents de l'IA dans le domaine de la CAA, en partenariat avec des acteurs du numérique :

- **Correction de phrases** : Utilisation de modèles comme ChatGPT pour corriger des phrases, des fautes de frappe et des acronymes, ce qui permet de générer des messages plus rapidement et avec moins d'effort.
- **Génération de voix de synthèse** : Clonage de voix à partir d'enregistrements vocaux, permettant aux utilisateurs de conserver leur voix naturelle même après la perte de la parole.
- **Commande oculaire** : Amélioration des dispositifs de commande oculaire grâce à l'IA pour une meilleure reconnaissance faciale et oculaire, rendant ces dispositifs plus robustes et faciles à utiliser dans différents environnements.

➔ Le mode d'accès

Les dispositifs de CAA peuvent être commandés de différentes manières, afin de s'adapter aux capacités motrices, sensorielles et cognitives de chaque personne :

- **la commande manuelle** : via l'écran tactile, un clavier, une souris ou des contacteurs (boutons adaptés) ;
- **la commande oculaire** : par le suivi du regard (eye-tracking) ;
- **la commande gestuelle** : à l'aide de mouvements de la main, de la tête ou d'autres parties du corps ;
- **la commande vocale** : par la reconnaissance de la voix lorsque cela est possible ;
- **les accès alternatifs** : par exemple via un souffle, une commande au pied ou des systèmes de balayage automatique avec validation.

COMMENT INTÉGRER LA CAA EN ESMS ?

La mise en place de la CAA par les ESMS implique une restructuration de l'accompagnement, tant individuelle qu'organisationnelle, nécessitant une gestion de projet collaborative et des changements de pratiques professionnelles. La CAA doit être considérée comme une démarche pérenne et structurante, être soutenue par une ingénierie de projet et un accompagnement au changement.

Ce n'est pas une case à cocher ! C'est transversal, continu et à faire évoluer.

Inscrire la CAA dans la stratégie globale

L'intégration de la CAA ne peut pas se limiter à des intentions : elle doit être un pilier de la stratégie et se traduire à tous les niveaux de l'organisation.

- Intégrer la CAA comme base de projets associatifs, des projets des établissements et services médico-sociaux (ESMS) et des projets personnalisés d'accompagnement.
- Intégrer la CAA dans les actions prioritaires des CPOM comme indiqué dans l'instruction.
- Organiser un pilotage stratégique qui implique tous les cadres et les équipes.
- Impliquer l'ensemble des parties prenantes - personnes accompagnées, aidants, familles et professionnels - dans la démarche pour garantir que les objectifs définis correspondent aux besoins réels et qu'ils se traduisent en actions concrètes.
- Organiser des temps de réflexion partagée au sein des structures et avec les partenaires concernés afin de fixer des priorités claires, de planifier des actions, d'ajuster sa démarche et de déployer des fonctions ressources.

- Anticiper les défis potentiels, qu'ils soient liés à l'organisation, aux ressources matérielles ou à la coordination. L'implication de toutes les parties prenantes favorise l'élaboration collective de solutions adaptées.
- Se fixer des objectifs concrets et mesurables qui se traduisent par des indicateurs relatifs à la CAA dans les processus d'évaluation.
- Allouer des moyens à la démarche : un budget annuel résultant d'une recherche de financements et des ressources humaines impliquant de dégager du temps aux professionnels et/ou de recruter.

La CAA s'applique à l'ensemble des activités et moments de vie. Elle ne se limite pas à des ateliers de communication.



Identifier les besoins et les prestations à développer

La réussite de la mise en œuvre de la CAA en ESMS repose sur l'analyse approfondie des besoins de communication, la mobilisation de ressources humaines et matérielles adaptées, l'accompagnement des professionnels et des bénéficiaires, ainsi que l'évaluation rigoureuse de l'impact des actions menées.

➔ Analyse des besoins des personnes en situation de handicap et de leur environnement :

- Analyser les besoins en communication ainsi que les attentes des personnes accompagnées et des aidants.
- Dresser un état des besoins en appui-ressources destinés aux aidants et partenaires.

➔ Prestations et dispositifs à mobiliser :

- Recenser l'ensemble des prestations de CAA existantes et nécessaires dans l'établissement ou le service médico-social afin de répondre aux besoins identifiés.
- Recenser les ressources internes (humaines, matérielles...) favorisant l'intégration de la CAA dans le quotidien professionnel.
- Recenser les ressources extérieures utiles à la structure pour la mise en œuvre du plan d'actions (centres ressources, acteurs de la formation et de l'accompagnement, autres organismes proposant des ressources).

➔ Ressources humaines et compétences :

- Déterminer les besoins en ressources humaines, notamment en termes de postes, fonctions et compétences à mobiliser en interne et en externe.

➔ Formation et accompagnement des professionnels :

- Identifier les besoins en formation ainsi qu'en accompagnement de proximité pour les professionnels concernés (supervision).
- Évaluer les besoins en formation à l'évaluation de la démarche de CAA, en vue d'assurer la mise en place d'interventions adaptées, individualisées et fonctionnelles.

➔ Évaluation et suivi des impacts :

- Mesurer l'impact des projets de CAA au moyen d'indicateurs permettant d'évaluer le développement de la fonction de communication et les effets concrets sur la vie des bénéficiaires, familles et professionnels, conformément aux objectifs définis.



Ne pas imposer un outil de CAA commun à tous car aucun outil ne peut répondre à tous les besoins particuliers. "Avoir un outil de communication ne fait pas de vous un communicant efficace. Pas plus qu'avoir un piano ne vous rend musicien", Beukelman 1991.

Organiser la mise en œuvre et l'évaluation de la démarche

La mise en œuvre de la démarche de CAA repose sur une gestion de projet rigoureuse, incluant l'évaluation des projets individualisés et des méthodes d'accompagnement des bénéficiaires et des professionnels.

→ Une gestion de projet :

- Définir la gouvernance, le rôle des équipes et les ressources clés (coordinateur, chef de projet, référents, experts).
- Déterminer les objectifs opérationnels, le public cible, les transformations attendues et les indicateurs de suivi.
- Planifier le déploiement avec un calendrier à court, moyen et long termes.
- Établir le plan de financement (RH, supervision, formation, matériel).
- Suivre régulièrement les besoins des bénéficiaires, prioriser et ajuster les actions à mener.
- Mesurer l'impact sur les personnes, les aidants, les professionnels ainsi que sur les acteurs de droit commun.

→ L'accompagnement des personnes :

- Fonder les projets personnalisés sur la démarche de la CAA.
- Utiliser des outils et stratégies multimodaux, évolutifs et adaptés par expérimentation plutôt qu'une approche fixe.

- S'appuyer sur des modèles théoriques reconnus, tels que la modélisation et la participation, et suivre rigoureusement des étapes définies tout en faisant preuve d'adaptabilité et de discernement dans l'accompagnement.
- Impliquer tous les cercles de communication (famille, proches, professionnels) et intégrer la CAA dans chaque accompagnement et le quotidien.
- Favoriser l'appropriation des outils de CAA par les utilisateurs, la consolidation de leurs compétences communicatives et leur identité en tant que partenaire de communication.
- Investir dans le matériel nécessaire à la structure (outils de base et kits pour tests) et accompagner les personnes dans l'acquisition du matériel personnel (évaluation, choix, tests, dossiers MDPH...).

→ Renforcement des compétences des pratiques professionnelles :

- Mettre à disposition des outils pour les professionnels (guide, cadre de référence...).
- Intégrer la CAA dans les procédures internes et le projet personnalisé d'accompagnement.
- Élaborer un plan pluriannuel de formations et d'échanges de pratiques.
- Identifier des axes de développement pour les collaborations CAA avec divers partenaires, notamment par la fonction ressources.



Autodiag Dynamique CAA : évaluez la maturité de votre structure, identifiez vos priorités et accédez à des ressources concrètes.

QUELLES EXPERTISES RESSOURCES MOBILISER ?

Identifier, mobiliser et renforcer les compétences clés

Les ESMS participent au déploiement de la démarche CAA en lien avec les parcours. Ils assurent l'accompagnement des personnes, des familles, des professionnels extérieurs au secteur médico-social ainsi que de différents partenaires du territoire, tels que les acteurs du secteur sanitaire, de l'éducation, de la protection de l'enfance, des loisirs, de la culture ou de l'emploi. De nombreux acteurs spécialisés sont disponibles partout pour accompagner les ESMS dans cette mission.

La mission départementale



L'instruction N DGCS/SD3B/2025/86 du 23 juin 2025 relative au déploiement de missions départementales d'expertise et d'information autour de la communication alternative et améliorée (CAA) est parue au Bulletin officiel de la Santé, Protection sociale, Solidarité, le 30 juin 2025. Elle « vise à donner aux agences régionales de santé (ARS) un cadre de référence pour le déploiement des missions départementales d'expertise et d'information en CAA. » Ainsi, elle prévoit la mise en place, dans chaque département, d'un acteur expert et ressource de la communication alternative et améliorée (CAA). La CAA regroupe l'ensemble des stratégies et des outils destinés à compenser des déficiences de la communication orale et écrite. Elle est essentielle pour la participation et l'inclusion des personnes éprouvant des difficultés d'expression, de communication ou de compréhension.

Les missions départementales CAA doivent **informer, promouvoir et accompagner le développement de la CAA.**

→ Être une ressource identifiable

- Fournir une information claire, accessible et fiable sur la CAA aux personnes, familles et professionnels.
- Mettre à disposition un kit d'information (papier/numérique), des moyens de contact (téléphone, mail, RDV en ligne).

→ Promouvoir la CAA et animer les acteurs

- Sensibiliser le grand public et les acteurs du territoire (santé, médico-social, éducation, associations, etc.).
- Organiser des événements (journées territoriales, ateliers, campagnes).
- Associer des utilisateurs de CAA comme intervenants-pairs.

→ Accompagner les personnes et familles

- Faciliter l'accès à la CAA pour toute personne qui en a besoin, quel que soit l'âge ou le lieu de vie.
- Évaluer les potentialités, soutenir la mise en place des outils, appuyer les pratiques.
- Déployer un réseau d'intervenants CAA formés (orthophonistes, éducateurs, pairs, familles expertes).

→ Coopérer avec les acteurs du territoire

- Identifier et fédérer les acteurs déjà présents (CRA, ERHR, ESMS, MDPH, associations, établissements scolaires et de santé, etc.).
- Animer un comité territorial (réuni trimestriellement).
- Formaliser des partenariats et cartographier les ressources locales.

→ Renforcer les compétences des environnements

- Sensibiliser et former les milieux de vie et d'accueil (famille, école, santé, loisirs, services à domicile, etc.).
- Organiser des supervisions pour entretenir les compétences.
- Déployer des projets concrets (CAA en milieu scolaire, à l'hôpital, dans les services à domicile, ou dans la lutte contre les violences).

→ Participer à l'animation nationale et à l'innovation

- Mutualiser les ressources et bonnes pratiques au niveau national.
- Contribuer à la recherche et à l'évaluation des impacts.
- Être appuyé par un groupe national d'experts et participer à une communauté de pratiques animée par l'Anap.

La fonction ressources en ESMS



Consultez la boîte à outils "**Déployer la fonction ressources**"

La fonction ressources est une activité qui peut être exercée par différents acteurs dont les ESMS. Les expertises en CAA dont dispose votre structure peuvent être mobilisées pour accompagner tous les acteurs, notamment les professionnels médico-sociaux, afin d'améliorer leur démarche de CAA. Grâce à la mise en place de différentes prestations, vos expertises disponibles peuvent permettre de soutenir la montée en compétences, l'adaptation des organisations et l'appui aux aidants. Les bénéficiaires sont les acteurs de droit commun (éducation, sanitaire, logement, emploi, etc.), les professionnels des ESMS, ainsi que les aidants, proches et MDPH/MDA.

Les objectifs :

- Favoriser le transfert de compétences et le partage de ressources entre les acteurs de la CAA.
- Renforcer les compétences et la capacité d'accompagnement des équipes en ESMS et des acteurs de droit commun dans le domaine de la CAA.
- Faciliter la mise en place de solutions adaptées aux besoins spécifiques de communication de chaque personne.

Modulables et ponctuelles, à la demande et selon les initiatives, les prestations proposées liées à la CAA complètent l'offre existante en lien étroit avec la mission départementale.

Elles peuvent être :

- L'animation de réseaux dédiés à la CAA par l'organisation d'événements spécifiques et d'échanges de pratiques entre professionnels du secteur.

- La participation au développement de projets innovants visant à soutenir les acteurs impliqués dans la mise en œuvre de la CAA et à favoriser l'émergence de solutions adaptées aux besoins de communication des personnes accompagnées (exemples : accompagner un projet de déploiement de pair-aidance, un projet intersectoriel de formation).
- Un appui à travers la diffusion de conseils techniques, la proposition de formations ou d'actions de sensibilisation axées sur les outils et stratégies propres à la CAA (exemples : ateliers découverte, présentation d'outils, partage de retours d'expériences). Ces appuis peuvent être réalisés auprès des établissements sanitaires dans le cas d'hospitalisation (CHU, CH, cliniques, HAD).
- Un accompagnement dans l'évaluation, l'orientation, la coordination des parcours et la mise en œuvre de dispositifs CAA pour les personnes concernées, en lien avec les professionnels, les familles et les partenaires du territoire (exemples : des ateliers ou des partages de bonnes pratiques sur la démarche et les outils d'évaluation, un soutien ponctuel dans les actions à mettre en œuvre pour maintenir un usage de la CAA dans un parcours coordonné entre hôpital, ville, domicile, établissement de l'aide sociale à l'enfance, établissement scolaire...).

Les autres acteurs ressources

Certains acteurs sont susceptibles de proposer une offre associée à la CAA. Il convient de les contacter afin de vérifier leur capacité d'accompagnement.

Interlocuteur	Description	Apport potentiel en CAA
CICAT <i>Centres d'information et de conseil sur les aides techniques</i>	Ces centres informent, conseillent et orientent la recherche d'aides techniques, en toute neutralité, sans intérêt commercial.	Information (pour certains centres)
EqLAAT <i>Équipe locales d'accompagnement sur les aides techniques</i>	Ces équipes accompagnent les personnes et évaluent leurs besoins en aides techniques. Elles peuvent également prêter du matériel.	Accompagnement à l'évaluation du besoin et prêt de matériel (pour certaines équipes)
Centres de ressources spécialisés (CAA, handicap rares, TSA, polyhandicap, CRT...)	Assurent une mission de conseil et d'information et peuvent proposer des accompagnements liés à la CAA.	Conseil et information (pour certains centre) Éventuellement prêt de matériel
Associations spécialisées	Des missions de soutien et d'aide technique	Conseil et information Éventuellement prêt de matériel



Retrouvez en un coup d'œil les **ressources essentielles pour accompagner et renforcer vos démarches en CAA.**

L'Agence nationale de la performance sanitaire et médico-sociale est une agence publique de conseil et d'expertise qui agit avec et pour les professionnels des établissements sanitaires et médico-sociaux. Depuis 2009, elle a pour mission de soutenir, d'outiller et d'accompagner les établissements dans l'amélioration de leur performance sous toutes ses dimensions. Pour la mener à bien, l'Anap propose une offre d'accompagnement globale : diffusion de contenus opérationnels, organisation et animation de la mise en réseau et intervention sur le terrain.

Pour plus d'information :
www.anap.fr

Anap
23, Avenue d'Italie
75013 Paris
Tél. : 01 57 27 12 00

Retrouvez-nous sur



anap.fr