

Master Management Sectoriel
Parcours Management des risques, de la qualité et des flux (MRQF)

**COMMENT LA COMMUNICATION ADAPTEE AGIT-ELLE
SUR L'INTEGRATION DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)
DANS LES ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT POUR ADULTES
EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL ?**

Sous la direction de Madame **JOSEPHINE ESCUTNAIRE**

Mémoire de fin d'études de la 2^{ème} année de **MASTER MANAGEMENT SECTORIEL**
Année universitaire : 2018 - 2019

Date de la soutenance : le 28 septembre 2019 à 12h

Membres du jury :

- Président du jury : Monsieur **HERVE HUBERT**
- Directeur de mémoire : Madame **JOSEPHINE ESCUTNAIRE**
- 3^{ème} membre du jury : Monsieur **LAURENT CASTRA**

Faculté Ingénierie et Management de la Santé – ILIS
42, rue Ambroise Paré
59 120 LOOS

REMERCIEMENTS

Tout d'abord, je souhaite remercier **M. HERVE HUBERT**, de m'avoir accompagnée dans la construction de mon sujet de mémoire. Je le remercie de m'avoir permis de travailler sur ce sujet qui me passionne.

Ensuite, j'adresse mes remerciements à **MME JOSEPHINE ESCUTNAIRE**, qui a accepté de devenir ma directrice de mémoire et de partager avec moi ses connaissances et ses savoir-faire.

Je tiens également à remercier **L'ENSEMBLE DES PROFESSIONNELS ET DES PERSONNES ACCOMPAGNEES**, qui m'ont accordé du temps et ont participé à mes questionnaires et entretiens.

Je remercie particulièrement **M. ALEXANDRE DOURNEL**, **MME VEDASTINE DOUBLET**, **MME VIRGINIE COPPOLA**, **MME NADEGE GROSJEAN** et **MME NOEMIE PEYTOUREAU-MIGNIEN** qui, tout au long de mon cursus à l'ILIS, m'ont accordé leur confiance par le biais de stages ou d'emplois et m'ont convaincue de ma future orientation professionnelle.

Pour terminer, je souhaite adresser mes remerciements les plus sincères à **MON FIANCE**, à **MES PARENTS** et à **MES GRANDS-PARENTS** pour leur soutien sans faille au cours de mes études et à **AMELIE**, **CAMILLE**, **MELINA**, **MARIE-LAURE**, **MARIE-ESTELLE** et **REGINA**, des amies fidèles qui ont rendu ces années à l'ILIS encore plus belles.

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
PARTIE I : PRESENTATION DU CHAMP DE L'ETUDE ET DU CVS.....	3
I. LES ADULTES EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL	3
II. LES ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT POUR ADULTES EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL CONCERNES PAR L'ETUDE	7
III. LE CVS	10
IV. CONCLUSION DE LA PARTIE I.....	14
PARTIE II : LA COMMUNICATION ADAPTEE	15
I. LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION ADAPTEE.....	15
II. LES DIFFERENTES METHODES DE COMMUNICATION ADAPTEE DISPONIBLES.....	16
III. L'ACCESSIBILITE ET LA COMMUNICATION ADAPTEE, AU CENTRE DE REFLEXION A DIFFERENTS NIVEAUX	23
IV. LES DIFFERENTS ASPECTS DU CVS DEJA MIS EN LIEN AVEC LA COMMUNICATION ADAPTEE	26
V. CONCLUSION DE LA PARTIE II.....	34
PARTIE III : LES ENQUETES DE TERRAIN	35
I. LES BUTS ET OBJECTIFS ATTENDUS	35
II. L'ETUDE QUANTITATIVE : LES QUESTIONNAIRES.....	35
III. L'ETUDE QUALITATIVE : LES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS.....	43
IV. LES PRECONISATIONS A METTRE EN VALEUR.....	57
CONCLUSION.....	61
BIBLIOGRAPHIE	63
TABLE DES MATIERES	67
ANNEXE I : QUESTIONNAIRE EN LIGNE VIERGE.....	I
ANNEXE II : RESULTATS DU QUESTIONNAIRE EN LIGNE.....	IV
ANNEXE III.....	VIII
ANNEXE IV.....	XIII
ANNEXE V.....	XX
ANNEXE VI.....	XXVI
ANNEXE VII.....	XXXII
ANNEXE VIII.....	XXXVI
ANNEXE IX.....	XLIV
ANNEXE X.....	XLVII

ANNEXE XI.....	LI
ANNEXE XII.....	LV
GLOSSAIRE	LX

INTRODUCTION

Lors de mon arrivée au sein d'une association accompagnant des personnes en situation de handicap mental, un nouvel aspect de mon travail s'est dégagé : le soin accordé à rendre chaque document et chaque information accessible à tous.

Cette quête d'accessibilité est totalement liée à la mise en place, dans les établissements, de méthodes de communication adaptée. Celle-ci passe souvent par la « traduction » de documents dans un langage simplifié, abordable pour tous. Cependant, c'est son utilisation dans des contextes plus complexes et notamment au sein des Conseils de la Vie Sociale (CVS), qui a marqué mon attention. En effet, de par son fonctionnement, mêlant documents écrits, expression orale et participation des usagers, il est un outil central, qui semble néanmoins particulièrement difficile à adapter.

Dans mon esprit, se sont alors dessinées des interrogations sur les actions réelles que peut avoir l'utilisation de la communication adaptée sur ce type d'instance, mais également sur ses limites.

Plus particulièrement, je me suis interrogée sur l'effet de la communication adaptée sur l'intégration du CVS, c'est-à-dire sur tout ce qui fait de cet outil une référence exploitée et exploitable, par un établissement :

- Sa capacité à faire participer, s'exprimer le public accompagné et à faire émerger des avis,
- Sa capacité à respecter les obligations légales et réglementaires lui incombant,
- Sa capacité à interagir avec le management mis en place,
- Sa capacité à se détacher des autres instances.

Toutes ces questions m'ont orientée à la problématique suivante : **comment la communication adaptée agit-elle sur l'intégration du Conseil de la Vie Sociale (CVS) dans les établissements d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental ?**

L'hypothèse associée à cette problématique peut être définie ainsi : « la communication adaptée agit de façon positive sur certains aspects de l'intégration du CVS dans les établissements d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental, mais ne suffit pas à l'optimisation du fonctionnement de cette instance de participation. »

Le but de ce mémoire est de valider ou de dédire cette hypothèse. De plus, il a pour ambition d'émettre un avis objectif sur les actions de la communication adaptée sur le fonctionnement des CVS, en mettant en valeur les axes positifs et en proposant des recommandations applicables, à l'ensemble des établissements concernés par le champ de l'étude.

Ce mémoire se développe grâce à deux piliers complémentaires : une recherche bibliographique et deux études. Les études réalisées portent, tout d'abord, sur un aspect quantitatif de l'utilisation de la communication adaptée au sein des CVS dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais, puis, sur une analyse qualitative avec l'aide d'enquêtes réalisées auprès de plusieurs directeurs d'établissement, de responsable qualité et de personnes accompagnées élues au CVS.

Dans un premier temps, le champ de l'étude ainsi que le CVS seront détaillés. Ensuite, les différentes méthodes de communication adaptée et leurs liens possibles avec les CVS seront abordées. Pour terminer, les démarches de questionnaires et d'entretiens mises en œuvre seront expliquées, puis analysées, avec pour objectifs primordiaux, de faire émerger une réponse à la problématique, et de distinguer les perspectives disponibles.

PARTIE I : PRESENTATION DU CHAMP DE L'ETUDE ET DU CVS

I. Les adultes en situation de handicap mental

1. L'étymologie du mot « handicap »

Le mot handicap tire son origine de l'expression anglaise « hand-in-cap » qui peut se traduire en français par « la main dans le chapeau ». Il s'agissait d'un jeu populaire en Grande-Bretagne au XVIème siècle qui consistait en l'échange d'objets personnels. Afin d'évaluer les objets et de s'assurer de l'équité des lots, un arbitre était à disposition. Le handicap représentait la situation du joueur ayant trouvé le mauvais lot. [1]

Postérieurement, ce mot fut également utilisé dans le sport : dans le domaine des courses hippiques, des échecs, des jeux de cartes et même dans le milieu artistique. [1]

2. Au niveau international : l'Organisation mondiale de la Santé

Au niveau international, une définition du handicap a été émise par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) : « un problème dans une fonction ou une structure de l'organisme ». [2]

De plus, l'OMS propose une autre définition du handicap plutôt basée sur la personne : « est handicapée toute personne dont l'intégrité physique ou mentale est passagèrement ou définitivement diminuée, soit congénitalement, soit sous l'effet de l'âge ou d'un accident, en sorte que son autonomie, son aptitude à fréquenter l'école ou à occuper un emploi s'en trouvent compromises ». [3]

L'OMS considère que « plus d'un milliard de personnes vivent avec une certaine forme d'handicap » [4], ce qui représente environ quinze pour cent de l'ensemble de la population mondiale. [4]

3. Au niveau national : la loi du 11 février 2005

Au niveau national, en France, une loi a été adoptée le 11 février 2005. Cette loi prône l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. [5]

Cette loi intègre sa propre définition du handicap : « toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou trouble de santé invalidant ». [5]

4. Le handicap mental

Le terme « handicap mental » regroupe plusieurs aspects simultanément.

D'une part, d'un point de vue scientifique, le handicap mental provient d'une déficience intellectuelle. [6]

D'autre part, d'un point de vue sociétal et social, le handicap mental regroupe les conséquences que peut avoir la déficience intellectuelle sur la vie quotidienne. [6]

Le handicap mental est ainsi la conséquence sociale d'une déficience intellectuelle. [6]

i. Ses origines potentielles

Le handicap mental peut avoir différentes origines. Le handicap mental peut apparaître :

- Lors de la conception (par exemple à cause de maladies génétiques),
- Lors de la grossesse (par exemple à cause de radiations ionisantes ou de la prise de médicaments),
- Lors de la naissance (par exemple à cause d'une naissance prématurée),
- Après la naissance (par exemple en cas de maladies infectieuses ou de traumatismes crâniens). [7]

ii. Les types de handicaps associés au handicap mental

Il est possible de citer de façon non exhaustive :

♦ Les troubles envahissants du développement

Les troubles envahissants du développement (TED) incluent l'autisme. La Haute Autorité de Santé (HAS) définit les TED comme : « un groupe hétérogène de troubles qui se caractérisent tous par des altérations qualitatives des interactions sociales réciproques et des modalités de communication et de langage, ainsi que par un répertoire d'intérêts et d'activités restreint, stéréotypé et répétitif ». [8]

♦ La trisomie 21

La trisomie 21 est une anomalie chromosomique qui peut avoir pour impact un retard mental plus ou moins important. Selon la HAS, la trisomie 21 n'entraîne cependant pas de conséquences dans le développement des relations affectives et l'accomplissement d'une vie satisfaisante. [9]

♦ Le polyhandicap

Le polyhandicap correspond à l'association de plusieurs handicaps. Il associe à la fois : une déficience mentale sévère et une déficience motrice. D'autres troubles sont également associés tels que l'insuffisance respiratoire, des troubles de l'élimination ou encore des fragilités cutanées. [3]

iii. Les difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap mental

Différentes difficultés peuvent être rencontrées par les personnes en situation de handicap mental. Selon les profils, celles-ci peuvent être très diverses et plus ou moins importantes, par exemple :

- mémoriser les informations orales et sonores,
- fixer son attention,
- apprécier l'importance relative des informations à disposition,
- évaluer l'écoulement du temps,
- se repérer dans l'espace (difficulté à utiliser les plans ou cartes),
- apprécier la valeur de l'argent,

- mobiliser ou remobiliser son énergie,
- connaître l'environnement immédiat ou élargi,
- connaître les conventions tacites qui régissent l'échange d'informations,
- connaître et comprendre les modes d'utilisation des appareillages, des dispositifs et des automates mis à sa disposition,
- connaître les règles de communication et de vocabulaire,
- maîtriser la lecture ou l'écriture, voire les deux. [10]

5. L'organisation des établissements

i. Les opportunités offertes aux personnes en situation de handicap mental

De nombreuses opportunités d'accompagnement sont offertes aux personnes en situation de handicap mental.

♦ Les organismes gestionnaires

De nombreux organismes gestionnaires accompagnent les personnes en situation de handicap mental au sein de la France. Certains sont spécialisés dans ce type d'accompagnement et d'autres accueillent divers types de publics (personnes âgées, enfants mineurs en difficultés...).

Dans un premier temps, il est possible de distinguer des organismes gestionnaires spécialisés dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap mental, souvent d'origines parentales et adhérents à l'UNAPEI (Association Nationale de parents et d'amis des personnes handicapées mentales). Ils sont en général dénommés par les termes « Papillons Blancs » ou « APEI » (Association de Parents d'Enfants Inadaptés) et déclinés par territoire de ville (Lille, Dunkerque, Paris, Arles, Finistère...).

Dans un second temps, il existe également des organismes gestionnaires plus diversifiés, disposant la plupart du temps d'un rayonnement dans leur région ou parfois plus large. Il est possible de citer deux associations notables dans le Nord et le Pas-de-Calais pour le secteur : l'AFEJI et la Vie Active.

Et pour terminer, certains établissements accueillant des personnes en situation de handicap mental sont de statut public, associés ou non à un Centre Hospitalier.

◆ Les types d'accompagnement

Reliés aux organismes gestionnaires cités précédemment, de nombreux types d'établissements et de services existent. Ces derniers proposent diverses prestations, allant d'un accompagnement à la vie sociale à une adaptation des conditions de travail, correspondant à tout âge de la vie de la personne en situation de handicap, et répondant à ses besoins en soins médicaux. Il est possible de citer quelques types d'établissements : les Instituts Médico-Educatifs (IME), les Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT), les foyers d'hébergement, les Foyers d'Accueil Médicalisés (FAM)...

ii. La coordination de l'accompagnement par la MDPH

L'accueil dans les établissements et services accompagnant des personnes en situation de handicap est coordonné par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). Suite au dépôt d'un dossier de demande d'accompagnement au sein de leurs services, une étude est réalisée permettant une orientation vers l'établissement ou le service le plus adapté à la personne. La décision est formalisée à l'aide d'un document intitulé « notification MDPH ». La présentation de ce document en cours de validité conditionne l'accès des personnes aux établissements dédiés.

II. Les établissements d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental concernés par l'étude

Le terme « établissement d'hébergement » regroupe plusieurs types d'accompagnement qui peuvent être divisés en deux catégories : les établissements d'hébergement non médicalisés et les établissements d'hébergement médicalisés.

1. Les établissements d'hébergement non médicalisés

i. Les foyers d'hébergement

Selon la définition de l'ANAP (Agence Nationale d'Appui à la Performance), « Le foyer d'hébergement assure l'hébergement et l'entretien des travailleurs handicapés essentiellement accueillis en ESAT, et plus exceptionnellement des personnes handicapées qui exercent une activité en milieu ordinaire ou en EA [Entreprise Adaptée]. » [11]

ii. Les foyers d'accompagnement

Le terme « foyer d'accompagnement » n'est pas officiel, mais est parfois utilisé pour désigner les foyers d'hébergement accueillant des personnes en situation de handicap mental retraitées ou proches de la retraite, ayant cessé ou cessant dans peu de temps leurs activités professionnelles.

iii. Les foyers logements

Les foyers logements sont plutôt connus pour l'accueil qu'ils proposent aux personnes âgées. Cependant, ils peuvent aussi être adaptés à d'autres publics, tels que les personnes en situation de handicap. Dans cette configuration de structure, les personnes vivent en appartements indépendants qui incluent des services communs. [12]

iv. Les foyers de vie

Les foyers de vie « accueille[nt] des personnes adultes dont le handicap ne leur permet plus d'exercer une activité professionnelle, y compris en milieu protégé, mais qui ont une autonomie physique et intellectuelle suffisante pour se livrer à des activités quotidiennes et participer à une animation sociale. » [11]

2. Les établissements d'hébergement médicalisés

i. Les Foyers d'Accueil Médicalisés

Les Foyers d'Accueil Médicalisés (FAM) accueillent des personnes en situation de handicap « ayant besoin d'une assistance, pour la plupart des actes essentiels de la vie courante, ainsi que d'une médicalisation sans toutefois justifier une prise en charge en complète par l'Assurance maladie. » [11]

ii. Les Maisons d'Accueil Spécialisées

Les Maisons d'Accueil Spécialisées accompagnent « des personnes adultes qu'un handicap intellectuel, moteur ou somatique grave ou une association de handicaps rendent incapables de se suffire à elles-mêmes dans les actes essentiels de la vie et tributaires d'une surveillance médicale et de soins constants. » [11]

3. Le choix de ces établissements pour l'étude

De façon générale, il est possible d'identifier quatre secteurs principaux dans le champ du handicap mental :

- Le secteur de l'enfance,
- Le secteur des services,
- Le secteur du travail,
- Le secteur de l'hébergement.

i. Les secteurs de l'enfance et des services, des secteurs peu contraints par l'obligation de CVS

Le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), à l'article D.311-3 stipule que le CVS « n'est pas obligatoire lorsque l'établissement ou service accueille majoritairement des mineurs de moins de 11 ans, [...] ». [13] Les établissements du secteur de l'enfance ne sont donc pas tous soumis à l'obligation de constituer un CVS, ce qui aurait pu induire des biais dans l'étude du sujet.

De plus, ce même article indique que « le conseil de la vie sociale est mis en place lorsque l'établissement ou le service assure un hébergement ou un accueil de jour continu ou une activité d'aide par le travail [...] ». [13] Les services en milieu ouvert tels que les Services d'Education Spécialisée et de Soins à Domicile (SESSAD) ou les Services d'Accompagnement Familial et d'Education Précoce (SAFEP) ne sont donc également pas légalement soumis à la mise en place d'un CVS.

Même si elles sont contraintes par la loi à d'autres formes d'expression à destination de leurs usagers, ces deux catégories de structure auraient été peu représentatives des phénomènes pouvant être observés, suite à la mise en place de la communication adaptée au sein d'un CVS.

ii. Le secteur du travail adapté, un secteur « à part »

Comme abordé précédemment, les ESAT font partie intégrante des établissements devant mettre en œuvre un CVS au cœur de leur fonctionnement. Malgré cela, il ne semblait pas à propos d'intégrer cette catégorie à l'étude pour deux raisons distinctes :

- D'une part, le milieu du travail paraît ne pas pouvoir aborder la même palette de sujets que le secteur de l'hébergement,
- D'autre part, toutes les personnes en situation de handicap mental ne peuvent pas prétendre à une activité professionnelle en milieu protégé, ce qui aurait limité le type de public étudié.

L'étude du fonctionnement des CVS en ESAT n'aurait donc pas conduit à étudier l'effet de la communication adaptée sur les usagers ayant le plus besoin d'accompagnement, car ils ne sont pas accueillis dans ce type d'établissement.

iii. Le secteur de l'hébergement, un secteur propice à la réalisation de l'étude

En conclusion aux éléments énoncés, le secteur de l'hébergement est particulièrement propice à la réalisation de l'étude.

Premièrement, ces établissements ont l'obligation de mettre en place un CVS.

Deuxièmement, cette catégorie de structures permet d'avoir une vue d'ensemble sur les publics accueillis, du foyer d'hébergement à la MAS.

Troisièmement, il peut également être considéré comme un avantage supplémentaire, que de façon générale, les personnes se sentent d'autant plus investies que les sujets abordés touchent à leur lieu de vie et à leur vie quotidienne.

Pour ces trois arguments, ce secteur a été choisi afin de mener au mieux le travail d'investigation et d'obtenir les résultats les plus représentatifs possible.

III. Le CVS

1. Le CVS, une apparition liée à la parution de la loi du 2 janvier 2002

Le terme « Conseil de la Vie Sociale » fait sa première apparition en 2002, suite à la mise en vigueur, le 2 janvier de la loi n°2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale et de façon plus précise, à l'article L.311-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

i. La participation des personnes accueillies dans les structures sociales et médico-sociales, un objectif antérieur à la création des CVS...

Auparavant, les établissements concernés devaient constituer un « conseil d'établissement », créé par l'article 8 bis issu de la loi n° 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales et ensuite décrit par le décret n°91-1415 du 31 décembre 1991 relatif aux conseils d'établissement des institutions sociales et médico-sociales. Contrairement aux premières apparences, le changement ne se limite pas à une appellation, mais a pour réel but de former une instance permettant de favoriser la participation des usagers, afin de « rendre plus opérant les modes de participation des usagers à la vie de l'établissement ». [14]

ii. ... mais des volontés claires uniquement définies à partir du 2 janvier 2002

En détaillant la loi n°2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, nous pouvons voir se dégager cinq axes de travail principaux :

- 1) Affirmer et promouvoir les droits des usagers,
- 2) Diversifier les missions et les offres en adaptant les structures aux besoins,
- 3) Piloter le dispositif : mieux articuler planification, programmation, allocation de ressources, évaluation,
- 4) Instaurer une coordination entre les différents acteurs,
- 5) Rénover le statut des établissements publics. [15]

En lien direct avec la première orientation citée, sept outils sont définis afin d'être mis en place au sein des structures sociales et médico-sociales : le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, le projet d'établissement, le conciliateur ou médiateur, la charte des droits et des libertés, le contrat de séjour et le CVS. [15]

2. Un fonctionnement fixé par le décret n°2004-287 du 25 mars 2004 relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L.311-6 du code de l'action sociale et des familles

i. Le fonctionnement du CVS détaillé pour la première fois en 2004

Deux ans après la parution de la loi du 2 janvier 2002, un décret est publié le 25 mars 2004. Il a deux caractéristiques principales :

- préciser les modalités de fonctionnement du CVS à respecter,
- obliger la mise en place du CVS dans les établissements concernés dans les six mois.

Aujourd'hui, les dispositions concernant le fonctionnement du CVS¹ instaurées par ce décret sont presque toutes abrogées au profit du décret n°2005-1367 du 2 novembre 2005 portant modifications de certaines dispositions du code de l'action sociale et des familles (partie réglementaire) relatives au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L.311-6 du code de l'action sociale et des familles.

ii. 2005, l'année d'un nouveau décret

Le décret n°2005-1367 du 2 novembre 2005 portant modifications de certaines dispositions du code de l'action sociale et des familles (partie réglementaire) relatives au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L. 311-6 du code de l'action sociale et des familles constitue aujourd'hui un réel guide de bonnes pratiques en matière de CVS. Des règles sont énoncées, par exemple, en matière :

- de composition de l'instance,
- d'élection du président,
- de validité des avis exprimés,
- d'organisation des réunions.

¹ Référence législative liée au CVS : article L.311-6 du CASF

Ensemble des références réglementaires liées au CVS : articles D.311-3 à 311-26 du CASF

3. 2004-2019 : la quinzième année d'institution du CVS dans les établissements sociaux et médico-sociaux...

En 2019, le premier décret instituant les règles de fonctionnement du CVS fête ses quinze ans. Une temporalité qui peut laisser penser à une parfaite assimilation des principes par les établissements... Une étude datant du premier semestre 2013 intitulée « la participation des usagers au fonctionnement des établissements et services sociaux et médico-sociaux »², a été menée par l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM)³. Utilisant des résultats issus d'enquêtes antérieures à son étude afin de les utiliser en tant que base, l'ANESM indique que les CVS sont mis en place dans « les structures à plus de 85 % [...] Mais il subsiste encore des difficultés nombreuses : un manque de participation des usagers ou des familles, un manque de candidats prêts à se présenter aux élections, des craintes des usagers de « représailles » ... » [16]. Ces difficultés soulignent donc le fait que le CVS n'est pas totalement exploité dans les structures. Parfois, il est même comme « perdu » au milieu d'autres instances de participation mises en place dans les établissements, comme le confirme une conclusion de l'ANESM sur le sujet « l'articulation entre les différentes instances de participation au sein d'un établissement n'est pas toujours assurée » [16].

De plus, au-delà de l'aspect participatif, il est possible de dégager d'autres axes de manquement aux obligations. Par exemple, toujours selon les chiffres ayant servis de base à l'étude de l'ANESM, « Il reste de nombreuses structures qui n'organisent pas les 3 réunions prévues par le décret ». [16] Dans ce cas de figure, le CVS n'est donc que totalement exploitable, car il ne répond pas aux obligations réglementaires qui lui appartiennent.

² Cette étude de l'ANESM a été menée sur un panel de 33 établissements regroupant les secteurs de l'enfance, de l'inclusion, du handicap et de la personne âgée. Les remarques et les conclusions d'illustration seront choisies de manière à ce qu'elles correspondent au mieux au champ du mémoire.

³ Aujourd'hui, les missions de l'ANESM ont été reprises par la HAS

IV. Conclusion de la partie I

En conclusion de cette partie, nous constatons que le CVS est un outil né de l'ambition de permettre à chaque usager de faire respecter ses droits et de les affirmer. Destiné à l'expression des personnes accompagnées et à leurs familles, il doit faire face à des modalités de fonctionnement strictes et imposées par décret depuis 2004.

Cependant, malgré les années, le dispositif ne semble pas parfaitement intégré à l'ensemble des établissements, et sa mise en place correspond plutôt, pour certaines structures, à essayer d'appliquer des obligations légales, sans déceler la ressource que peut représenter pour elles un CVS.

Si les chiffres servant de bases pour l'étude de l'ANESM et les résultats de l'enquête présentés précédemment, concernent l'ensemble des types d'établissements pour lesquels incombent l'obligation du CVS et peuvent être exploités de façon générale, il existe un outil particulièrement utilisé dans le secteur de la personne en situation de handicap mental : la communication adaptée.

Il s'agit désormais de définir la communication adaptée, d'analyser les différentes formes qu'il est possible pour elle de revêtir, et enfin de montrer les liens existants entre celle-ci et le fonctionnement du CVS par le biais d'une analyse bibliographique.

PARTIE II : LA COMMUNICATION ADAPTEE

I. Les principes de la communication adaptée

1. Définitions de la communication

Selon le dictionnaire Larousse de la langue française, la communication correspond à l'« Action de communiquer avec quelqu'un, d'être en rapport avec autrui, en général par le langage ; échange verbal entre un locuteur et un interlocuteur dont il sollicite une réponse ». [17]

Cependant, cette définition semble assez pauvre au vu de l'ensemble des formes de communication qui peuvent être mises en œuvre, surtout lorsque le langage n'en est pas la source principale. Il semble opportun de la compléter par ces caractérisations : « La communication consiste en transferts d'informations de toutes formes et par n'importe quel canal disponible. Elle se joue avec un ensemble de mécanismes dans l'échange interindividuel, en faisant intervenir le langage (oral, souvent) mais aussi tout un ensemble de comportements non verbaux régulés éventuellement par la présence de l'autre, plus ou moins consciemment (gestualité, tonalité de la voix, distance interpersonnelle...).[...] Elle est bidirectionnelle, elle invite les deux partenaires à agir l'un sur l'autre dans les deux sens : écouter, observer et comprendre d'une part, s'exprimer et être compris d'autre part. Les deux versants expressif et réceptif sont en jeu. » [18]

La dernière phrase est particulièrement intéressante, car la communication mise en place au niveau des CVS consiste, pour un élu, à réussir à prendre la parole et à exprimer un avis sur un thème concernant le fonctionnement de son établissement d'accueil. C'est ainsi que la communication dite « adaptée » entre en jeu. En effet, il s'agit de la responsabilité de l'établissement et de son directeur, de permettre aux personnes accompagnées d'avoir réellement le pouvoir de s'exprimer et de faire partie de la vie sociale de son lieu d'accueil, en rendant accessible l'ensemble des supports de communication attachés au CVS et à son fonctionnement.

2. Définition de la communication adaptée

En relation avec les idées exposées ci-avant, la communication adaptée correspond donc à rendre accessible l'ensemble des informations, par le biais de la communication déployée, et plus particulièrement dans le cadre de ce mémoire, à faciliter l'accès à l'ensemble des supports du CVS et favoriser les échanges réalisés en réunion.

Selon l'UDAPEI 69, la communication adaptée permet de « faciliter l'accès à l'information des personnes accompagnées au sein [des] services et établissements. » [19] et par le biais de différents outils, par exemple : « textes en facile à lire et à comprendre, pictogrammes, images, supports vidéo... » [19].

3. Définition de l'accessibilité

L'objectif principal de la communication adaptée est l'accessibilité, c'est-à-dire le « Droit, [et la] possibilité qu'a quelqu'un d'avoir accès à quelque chose » [20] selon le dictionnaire Larousse. Il s'agira ainsi, dans le cadre de cette étude, d'observer les potentialités qu'offre la communication adaptée sur différents aspects du CVS et notamment sur la participation des personnes accompagnées.

4. La communication adaptée dans le cadre de ce mémoire

Il existe de nombreuses méthodes de communication adaptée. Il est possible de dégager des techniques définies de manières formelles ou informelles. Certaines méthodes formelles seront exposées ultérieurement et sont régies par des règles d'utilisation strictes. Les méthodes informelles, elles, peuvent coïncider avec des « bonnes pratiques » mises en place au sein des structures ou également à des ressources instaurées par les établissements de façon spontanée.

Pour ce mémoire, nous nous intéresserons à l'ensemble de ces deux types de méthode.

II. Les différentes méthodes de communication adaptée disponibles

Dans cette partie, nous nous appliquons à définir, de façon non exhaustive, différentes techniques de communication adaptée connues, plus particulièrement appropriées pour les personnes en situation de handicap mental.

1. L'utilisation d'images

i. Présentation des pictogrammes

♦ Définition

Le dictionnaire Larousse propose une définition particulièrement complète du mot « pictogramme ». En effet, il le définit comme un « Dessin figuratif ou symbolique reproduisant le contenu d'un message sans se référer à sa forme linguistique » [21]. Cette caractérisation permet, d'un premier abord, de comprendre le principe appliqué à l'usage de cet outil. Le pictogramme se différencie de l'image par son format pouvant paraître plus caricatural, moins proche de la réalité. Il permet d'exprimer, par exemple, des actions ou des sentiments sans avoir la contrainte du réel.

♦ De nombreux outils disponibles

Les bases de données proposant des pictogrammes sont nombreuses, il est possible de citer : ARASAAC (le portail Aragonais de la Communication Améliorée et Alternative), Picto-Selector ou encore EcrireEnPictos.

♦ Introspection sur les atouts de l'utilisation de pictogrammes pour le fonctionnement d'un CVS

Il semble que les pictogrammes proposent un éventail d'avantages :

- ils sont faciles de compréhension, même pour les personnes non-lectrices,
- ils ne nécessitent aucune formation, ni pour être utilisés, ni pour être compris,
- ils peuvent être mis en œuvre sur divers supports, qu'ils soient écrits ou projetés,
- ils sont aujourd'hui déclinés au sein de nombreuses bases de données, le plus souvent libres de droits.

♦ Introspection sur les limites de l'utilisation de pictogrammes pour le fonctionnement d'un CVS

Malgré les trois avantages exposés précédemment, le pictogramme peut sembler dénué de sens pour les personnes maîtrisant parfaitement la lecture.

De plus, les pictogrammes doivent être choisis minutieusement, afin d'éviter à la personne accompagnée de se sentir infantilisée, ce qui aurait un effet nuisible sur la première intention souhaitée.

ii. Présentation de l'utilisation des photographies

Des photographies peuvent également être utilisées en support de communication, que ce soit pour transmettre un message à elles seules ou pour agrémenter des supports écrits. Il s'agit donc, ici, de prises de vues du réel. C'est cette caractéristique qui les distingue des pictogrammes.

♦ Introspection sur les atouts des photographies pour le fonctionnement d'un CVS

La photographie a pour atout principal d'être accessible à tous. De nos jours, l'avènement des smartphones permet d'immortaliser, à n'importe quel moment une prise de vue qui pourra être exploitée par la suite.

La photographie permet également, de par sa facilité d'accès, de pouvoir être directement réalisée dans l'établissement pour une personnalisation optimum, qui sera parlante pour les personnes accompagnées, que ce soit pendant les réunions de CVS ou à l'intérieur de tous les documents annexes à celui-ci. Contrairement aux pictogrammes, la photographie ne laisse pas place à l'interprétation personnelle, ce qui est particulièrement positif.

♦ Introspection sur les limites des photographies pour le fonctionnement d'un CVS

Si la photographie est faite au sein de l'établissement, il faut que le matériel adapté et nécessaire soit présent, ce qui inclut des coûts. Cela induit aussi du temps de travail, car si chaque photographie se doit de correspondre aux thèmes abordés pour un CVS donné, il faut que celle-ci se renouvelle avec eux.

Pour terminer, elles ne permettent pas d'avoir un message autre que figé, qui peut parfois ne pas être suffisant à la compréhension.

2. Le FALC

i. Présentation du FALC

Le Facile à Lire et à Comprendre (FALC) est une méthode de simplification des informations qui a fait son apparition en 2009, suite au projet « Pathways » (à traduire en français par *voies d'accès*) d'Inclusion Europe.

♦ Inclusion Europe

Inclusion Europe a été fondée en 1988, en faveur des personnes en situation de handicap mental. Elle a pour mission d'assurer l'égalité des droits de ce pan de la société, leur inclusion totale et leur participation effective [22]. Inclusion Europe dispose aujourd'hui de soixante-seize membres, répartis dans trente-neuf pays européens dont la France avec l'engagement des Papillons Blancs de Dunkerque, l'UNAPEI, l'association Nous Aussi et, pour terminer, l'association « les jeunes handicapés ». [22]

♦ Les règles du FALC

Le FALC s'appuie sur des règles précises. Il est possible de citer les quelques règles suivantes :

- l'utilisation de mots simples (sans double sens),
- la formulation de phrases courtes,
- l'illustration par la disposition de pictogrammes,
- la rédaction dans une taille de police d'au minimum quatorze points.

Le FALC est utile, entre autres, pour les personnes présentant une déficience intellectuelle, pour les personnes ayant des difficultés de lecture, pour les personnes parlant peu le français...

De surcroît, en plus de rendre accessible des textes, des règles spécifiques aux informations électroniques, vidéos et audio sont énoncées dans le cadre du facile à comprendre. Son dispositif d'actions est donc particulièrement étendu.

♦ Introspection sur les atouts du FALC pour le fonctionnement d'un CVS

Le FALC apparaît comme un excellent outil pour les personnes lectrices, disposant néanmoins de certaines difficultés de compréhension. En effet, le FALC permet de rendre accessible un grand nombre de documents écrits. En complément de son effet sur le fond des textes, il contribue à rendre les textes plus « vivants » et illustrés grâce à l'usage de pictogrammes.

Un dernier élément positif qu'il est possible de souligner est sa capacité à être décliné sur une multitude de supports associés au CVS : ordre du jour, relevé de conclusions, communication générale et pour terminer, directement durant une réunion de CVS.

♦ Introspection sur les limites du FALC pour le fonctionnement d'un CVS

La limite principale à l'utilisation du FALC est son manque évident d'accessibilité concernant les documents écrits pour les personnes non lectrices.

3. Le MAKATON

i. Principes du MAKATON

Le MAKATON est une méthode ancienne, née dans les années 1973 et 1974 d'une orthophoniste dénommée Margaret Walker. L'objectif de cette technique est de « répondre aux besoins d'un public d'enfants et d'adultes souffrant de troubles d'apprentissage et de la communication » [23] par le biais d'un Programme d'Aide à la Communication et au Langage [23]. Pour ce faire, un vocabulaire fonctionnel, des pictogrammes et des signes sont utilisés. Tous ces outils permettent une « représentativité visuelle du langage » [23]. Le MAKATON est tout à fait adapté pour les diverses formes de handicap telles que la déficience intellectuelle, l'autisme ou encore le polyhandicap. [23]

♦ Introspection sur les atouts du MAKATON pour le fonctionnement d'un CVS

Le MAKATON présente l'avantage capital d'être un réel facteur de sens et de permettre des échanges fluides entre les divers interlocuteurs. De façon générale, le MAKATON associe des éléments visuels, qui doivent être déclencheurs d'une réaction verbale, ce qui pourrait parfaitement être dynamisant au sein des échanges lors d'une réunion de CVS.

♦ Introspection sur les limites du MAKATON pour le fonctionnement d'un CVS

Le MAKATON est une méthode qui est apprise dès le plus jeune âge de l'enfant et est ensuite poursuivie à l'âge adulte. Cela suppose donc, d'une part, une continuité dans l'apprentissage faite à la personne, et d'autre part, la formation des professionnels de l'établissement, et plus particulièrement, de ceux participant au CVS.

De plus, le MAKATON semble demander un temps de préparation conséquent avant d'être utilisé durant une réunion de CVS.

4. L'utilisation de supports numériques

i. Principes de l'utilisation de la vidéo

♦ Des technologies qui se démocratisent

Afin de diffuser des messages et transmettre des informations, la vidéo peut être utilisée dans les établissements. En 2018, selon une étude Blog Du Modérateur (BDM), 71% des Français ont un smartphone, 81% ont un ordinateur et 41% ont une tablette [24]. Cette démocratisation des outils numériques et de possession par les particuliers peut concorder avec l'exploitation de nouvelles technologies par les établissements.

♦ Les vidéos faciles à comprendre

En plus d'énoncer des règles concernant la simplification des écrits, le facile à comprendre émet également des recommandations concernant la réalisation de vidéos adaptées. Cependant, le travail initial concernant les règles associées au facile à comprendre était plutôt du ressort des écrits et du numérique. Il est clairement indiqué que « Travailler sur les informations vidéo pourrait être le but d'un nouveau projet ». [25]

Pour respecter le facile à comprendre, la vidéo doit, par exemple :

- être simple,
- comprendre un débit de parole adapté,
- éviter les effets superflus tels que les ralentis ou les accélérés,
- avoir une voix de fond nette et distincte,
- être proche du réel.

♦ Introspection sur les atouts des vidéos adaptées pour le fonctionnement d'un CVS

La vidéo apparaît comme un support particulièrement adapté pour communiquer sur le CVS, pour le préparer et en faire le compte-rendu. Il s'agit d'un outil universel qui peut être compris par de nombreuses personnes accompagnées, qu'elles soient lectrices ou non.

La vidéo peut également sembler attractive pour une personne accompagnée, de par sa modernité.

♦ Introspection sur les limites des vidéos adaptées pour le fonctionnement d'un CVS

Afin de réaliser une vidéo, tout comme pour les photographies, les professionnels doivent disposer du matériel et du temps nécessaires, ce qui est une limite importante. De plus, la vidéo ne paraît pas adéquate pour une utilisation intra-réunion de CVS. Mal utilisée, elle peut en effet interférer sur les interactions humaines et les échanges qui sont créés en réunion.

ii. L'utilisation de diaporamas adaptés

Concernant l'utilisation d'outils d'aide à la présentation sous forme de diaporamas, il est également possible de citer les supports à projeter, tels que les PowerPoint. C'est sur cet outil que nous nous attarderons, car le site internet « Fractures corporelles numériques » propose un kit d'accessibilité en trois niveaux pour ce logiciel précis.

Ce kit propose des règles qui concernent, entre autres éléments :

- l'utilisation d'un thème prédéfini,
- la police,
- le contraste,
- la pagination,
- le sommaire,
- le rappel du sommaire,
- les éléments non textuels,
- l'alignement du texte... [26]

♦ Introspection sur les atouts de l'adaptation des diaporamas pour le fonctionnement d'un CVS

Utiliser ce genre de kit d'accessibilité semble très intéressant pour les supports diaporamas. En effet, cela permet de faire vivre le temps de réunion, en proposant un fond visuel, pouvant servir de repère à n'importe quel participant. Les astuces proposées ont aussi pour but de conserver au maximum la concentration des personnes présentes, ce qui est un aspect très positif.

♦ Introspection sur les limites de l'adaptation des diaporamas pour le fonctionnement d'un CVS

Néanmoins, l'utilisation de ce kit d'accessibilité se heurte à deux limites capitales. D'une part, certaines règles énoncées ne semblent pas tout à fait en accord avec les règles du FALC. Il faut donc être singulièrement attentif à ne pas commettre d'erreurs qui viendraient remettre en cause le travail d'adaptation réalisé.

D'autre part, l'utilisation du diaporama se montre limitée en réunion. La projection d'un diaporama en dehors du CVS, par exemple par le biais d'un affichage dans un hall, peut se profiler comme une perte de sens.

III. L'accessibilité et la communication adaptée, au centre de réflexion à différents niveaux

1. Une obligation légale encourageante, mais non spécifique : la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées instaure en France la possibilité, pour chaque personne et quel que soit son handicap, d'avoir des chances identiques aux autres. Dans cet optique, ses textes introduisent la notion d'accessibilité à la fois architecturale à l'article 45 puis l'accessibilité des « services de communication au public » [27] pour les personnes morales de droit public ou encore pour les personnes morales de droits privés délégataires d'une mission de service public via l'article 47. [27]

Ce texte constitue un premier pas officiel vers l'envie de démocratiser des supports abordables et démontre la marche à suivre.

2. Une norme créée sur le sujet

i. Le pictogramme S3A

Le Symbole d'Accueil, d'Accompagnement et d'Accessibilité (S3A) est né il y a vingt ans et est repérable grâce à sa présentation regroupant un visage souriant blanc et un visage souriant bleu. Il est apposé devant les structures (mairies, hôpitaux, commerces, etc) qui mettent en place des outils accessibles aux personnes en situation de handicap mental, au-delà de l'accessibilité architecturale avec pour « enjeu [...] de communiquer sur le handicap sans le montrer, de véhiculer une image simple, positive, non stigmatisante, et de mettre en avant la notion d'accompagnement ». [28]

« Le SA3 garantit :

- Qualité d'accueil et d'écoute du personnel formé.
- Accompagnement des personnes dans la formulation de leur choix.
- Mise à disposition d'une information simplifiée.
- Adaptation des produits et services proposés.
- Développement d'une signalétique adaptée. » [29]

ii. Un pictogramme normalisé

L'UNAPEI a créé le pictogramme S3A selon un cahier des charges, défini grâce à des travaux engagés en partenariat avec l'AFNOR (Association Française de Normalisation). Aujourd'hui, l'UNAPEI détient les droits de propriété intellectuelle et le pictogramme a été normalisé en 2000 dans la Norme Française (NF) X 05-050 intitulée « Identification des services et produits accessibles à toutes les personnes présentant des difficultés de repérage spatio-temporel et d'apprentissage de la lecture ». [28] [30]

3. Des axes abordés dans la convention relative aux droits des personnes handicapées

i. Des définitions à dégager...

La convention relative aux droits des personnes handicapées, dans son cadre générique, définit le mot « communication » comme « entre autres, les langues, l’affichage de texte, le braille, la communication tactile, les gros caractères, les supports multimédias accessibles ainsi que les modes, moyens et formes de communication améliorée et alternative à base de supports écrits, supports audio, langue simplifiée et lecteur humain, y compris les technologies de l’information et de la communication accessibles » [31]. Cette caractérisation met en avant l’aspect accessible que cherche à promouvoir le terme « communication adaptée ». Cependant en lui enlevant son épithète, il semble vouloir en faire un principe fondamental. Le langage est aussi exposé comme parlé ou non. Rien d’étonnant, donc, à ce que l’accessibilité soit un des principes généraux de cette charte, qui énonce également la « Liberté d’expression et d’opinion et accès à l’information » à son article 21. [31]

ii. ... mais des mises en place peu concluantes actuellement

La Rapporteuse spéciale sur les droits des personnes accompagnées met toutefois en contradiction les principes établis par la convention et ses observations lors de sa visite en France. Elle dénonce le manque d’informations « présentées sous des formes faciles à lire et à comprendre et que les techniques de communication améliorées et alternatives rest[ent] extrêmement peu utilisées et méconnues ». [32] Elle témoigne également de la haute importance que représente « l’accès des personnes handicapées, y compris de celles qui ont un handicap intellectuel, à l’information et à la communication et d’améliorer leur participation » [32]. Ici, elle évoque tout particulièrement les élections à venir.

4. Une recommandation incitante de l'ANESM

La recommandation Qualité de vie en MAS-FAM (volet 1) : expression, communication, participation et exercice de la citoyenneté formalise de façon claire le lien entre communication adaptée et CVS en conseillant la mise en œuvre de supports adaptés tels que :

- Réaliser un affichage sur le CVS imaginé ou en supports adaptés,
- Faire émerger des candidatures en utilisant des moyens de communication adaptés,
- Organiser les élections en utilisant, par exemple, des photos,
- Recueillir la parole, même avec des modes de communication non verbaux,
- « Traduire » en langage accessible un maximum de documents possibles. [33]

Cette recommandation impulse donc totalement la communication adaptée au sein du CVS et en réalise un lien clair : chacun doit pouvoir participer grâce à des moyens adaptés favorisant la compréhension. Bien que ce document se revendique à destination des MAS et des FAM, ces indications peuvent s'universaliser à tout public rencontrant des difficultés de compréhension.

IV. Les différents aspects du CVS déjà mis en lien avec la communication adaptée

Différents aspects, apparaissant comme capitaux pour l'intégration du CVS, peuvent être mis en lien avec le besoin de mettre en place une communication adaptée autour de cette instance d'expression. Pour cette partie, nous nous fierons principalement à l'enquête réalisée par l'ANESM intitulée « la participation des usagers au fonctionnement des établissements et services sociaux et médico-sociaux » déjà citée précédemment.

1. La communication sur le CVS

La communication, (ici au sens d'« information, écrite ou orale, donnée à un groupe, un organisme » [34]) sur le CVS peut être, en outre, réalisée par le biais d'outils qui, à l'identique du CVS, font leur apparition suite à la publication de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002.

i. Le Projet d'Etablissement

Le Projet d'Etablissement ou de Service permet de réaliser un état des lieux de l'existant dans une structure et également de la projeter dans les années à venir, en jugeant les futures évolutions envisageables. Si l'on consulte la recommandation de l'ANESM concernant l'« Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service », il est préconisé d'aborder à l'intérieur de ce support « Sur le plan collectif, [...]le CVS et les autres formes de participation mises en place pour recueillir les avis et propositions des usagers (enquêtes de satisfaction, groupes participatifs, etc.). » [35]

Par ailleurs, le CVS doit obligatoirement, en accord avec les articles D.311-26 et L.311-8 du CASF, être consulté lors de la création ou de l'actualisation du Projet d'Etablissement.

ii. Le Règlement de Fonctionnement

Le Règlement de Fonctionnement énonce les droits et les devoirs des personnes accompagnées. Il se doit d'être particulièrement détaillé, afin de balayer tous les aspects de la vie de l'établissement et les règles de vie commune à respecter.

Il est défini par le décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L.311-7 du CASF.

Tout comme pour le Projet d'Etablissement, le CVS doit être consulté pour la rédaction du Règlement de Fonctionnement selon l'obligation spécifiée aux articles D311-26 et L.311-7 du CASF.

iii. Le Livret d'Accueil

Le Livret d'Accueil est un document remis avant ou pendant l'admission d'une nouvelle personne accompagnée au sein d'une infrastructure sociale ou médico-sociale. Son contenu est défini, de façon indicative et non obligatoire, au sein de la circulaire DGAS/SD 5 n°2004-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L.311-4 du CASF. Cette pièce prévoit d'inclure dans le Livret d'Accueil « Les formes de participation des personnes accueillies et de leurs familles ou représentants légaux. » [36].

iv. La communication, un axe majeur de développement du CVS

« En CVS, on ne sait pas trop ce qu'ils disent, on n'a pas les résumés, ou alors c'est affiché sur le tableau » [16], cette remarque, issue d'un usager en situation de handicap montre l'importance de la communication qui doit être réalisée en structure sur cette instance, dans les buts ultimes de la faire connaître et surtout d'en faire un outil vivant pour l'ensemble des personnes accompagnées. En effet, « une attention doit être accordée à la publicité : les dispositifs [...] et bien sûr la restitution de leur contenu [...] doivent faire l'objet d'une information et d'une diffusion accessibles. » [37] Il a également été constaté, lors de l'enquête réalisée par l'ANESM, qu'en général, si le rôle du CVS reste parfois flou pour les usagers, les membres en faisant partie sont, quant à eux, beaucoup plus connus notamment grâce à « une newsletter envoyée à tous les usagers [...], un tableau d'affichage, des photos dans le livret d'accueil (PH [personne handicapée]), un affichage dans l'ascenseur utilisé par tous les usagers (PA [personne âgée]), etc. » [16]

Aux yeux de Bruno Laprie et Brice Miñana, « l'accès à des formes de participation suppose que l'établissement reconnaisse et valorise les enjeux de la communication avec l'usager » [37] par « le souci de son information. La forme, et notamment la lisibilité que l'établissement va porter à ses différents outils de communication [...] A titre d'exemple, des professionnels mentionnent que le règlement de fonctionnement n'est pas utilisé dans la pratique car jugé trop complexe. » [37]. De plus, il est important de « reconnaître que tout individu, quels que soient ses difficultés ou son handicap [...] exprime nécessairement quelque chose (que l'on ne comprend pas forcément par contre). » [37]

Ce recueil de paroles et de pratiques souligne à quel point il est indispensable d'associer les usagers à ce qui se passe en CVS et met en évidence un incontestable besoin en communication adaptée afin de rendre les informations lisibles et accessibles, par exemple par l'utilisation d'image dans le Livret d'Accueil pour repérer les usagers élus.

2. La participation des personnes accompagnées

La participation des personnes accompagnées est un vecteur singulièrement déterminant dans l'intégration du CVS au sein d'un établissement, mais peut induire de nombreuses difficultés.

i. Définition et caractérisations de la participation

De façon générale, la participation est définie dans les dictionnaires comme « l'action de prendre part à quelque chose, de s'associer, collaborer, coopérer ». [37]

Plus précisément et en accord avec l'ANESM, il existe quatre niveaux de participation à la vie de l'établissement, déclinés dans le tableau suivant [33] :

Noms des formes de participation	Description de la forme de participation
<i>Communication</i>	Les personnes sont informées et s'expriment essentiellement pour mieux comprendre les informations, mais sans objectif de recueillir leur adhésion. Ce niveau est classiquement celui de la réunion d'information.
<i>Consultation</i>	Il s'agit d'une phase de recueil de l'avis où les propositions et discussions sont susceptibles de faire modifier le projet. La décision prise n'est toutefois pas obligatoirement liée aux points de vue émis. Dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), les usagers sont obligatoirement consultés sur le projet d'établissement/service et le règlement de fonctionnement.
<i>Concertation</i>	C'est le fait d'associer les participants dans la recherche de solutions communes ou de connaissances nouvelles.
<i>Co-décision et co-construction</i>	Elle vise le partage des décisions entre les intervenants. Elle implique la négociation pour parvenir à un accord. Il s'agit d'un réel partage du pouvoir. Dans les ESSMS, la vocation consultative des formes de participation prévues par le législateur n'empêche pas que sur des questions précises, le responsable de l'établissement décide de laisser les personnes accéder à un niveau de décision plus important.

Tableau 1 : Les quatre formes de participation selon l'ANESM [33]

En plus de ces distinctions, l'ANESM caractérise également la participation directe et indirecte. La première correspondant à une instance où « les personnes s'expriment en leur nom » [33] et la seconde à une instance où « les personnes s'expriment par le biais de représentants élus » [33].

Le CVS correspond donc plutôt à un niveau de participation consultatif et indirect. Mais il peut tendre vers d'autres niveaux, impliquant davantage les personnes accompagnées même s'il ne faut pas penser que « seules les formes les plus élevées sont à rechercher. Le meilleur degré de participation est celui qui correspond le mieux aux capacités des personnes et à la situation... » [37]. Il semble important d'émettre quelques réserves sur ces propos en insistant sur l'importance de mettre en place des outils cohérents et adéquats, facilitant la participation des usagers, sans se contenter d'un fonctionnement routinier et peu efficient.

ii. La compréhension, un facteur clef de participation.

♦ Quelques chiffres

L'un des défis à la mise en place d'un CVS réside dans sa compréhension pour les usagers. Une enquête de l'Association Nous Aussi⁴, certes ancienne (2007-2008), a été mise en œuvre avant la définition des règles du facile à comprendre, montre que :

- 42% des élus ne comprennent pas ce qui est dit en CVS,
- 27% des élus expriment le besoin d'avoir plus d'explications pendant les réunions de CVS,
- 65% des répondants à l'enquête ont besoin de plus d'informations sur le CVS,
- 36% des répondants ne savent pas ce qu'est un CVS et 25% ne connaissent pas d'élus. [16]

⁴ Dans le cadre de ce mémoire, je n'ai pas réussi à me procurer les résultats complets de cette enquête Nous Aussi, malgré les sollicitations faites auprès de l'association. Je ne dispose donc que de quelques chiffres clefs rendus publics par l'ANESM.

Ces chiffres, plutôt mitigés dans leur ensemble, montrent les difficultés pouvant être rencontrées par les personnes en situation de handicap mental au sein du CVS. En effet, lors de la consultation des textes légaux et réglementaires concernant le CVS, un constat peut être formulé : ce type d'instance fait appel à de nombreux outils, écrits, mais aussi oraux. Ces derniers peuvent nuire, dans un premier temps à sa popularité, mais également à son bon fonctionnement au sein des établissements pour les personnes en situation de handicap mental.

♦ Les documents écrits, source de difficultés

Les documents écrits peuvent être une immense source de difficultés pour les personnes accompagnées, car le handicap mental peut représenter un obstacle à l'apprentissage de la lecture. Ainsi, un usager en situation de handicap exprime, lors de l'enquête de l'ANESM que « Le CVS, oui, les comptes-rendus sont affichés, mais beaucoup de personnes ne savent pas lire ». [16]

♦ L'expression orale, un ensemble de mots parfois complexes

Le bon sens commun pourrait être amené à croire que l'oral est forcément plus facile d'accès que les documents écrits. Pourtant, il peut également être à l'origine de complexités pour les personnes accompagnées, notamment lorsque les mots employés se concentrent sur le « « jargon » professionnel » [16] et non sur du vocabulaire courant et simple.

iii. L'expression des personnes accompagnées, un cadenas à déverrouiller

Au cours d'une réunion de CVS, chaque membre élu, quel que soit son statut, doit pouvoir être libre de s'exprimer de façon générale sur son ressenti et aussi de se prononcer en formulant un avis qui pourrait, au summum de son optimisation, être pris en considération dans le management de l'établissement.

Cependant, il a pu être observé, dans de nombreux établissements, une participation dite « passive » [16] correspondant à des usagers présents, mais n'osant pas prendre la parole. Si l'on se fie aux résultats de l'étude de l'ANESM, « cette participation passive est rencontrée dans tous les secteurs du médico-social » [16]. Ce défaut d'affirmation est sûrement, dans quelques cas, lié au manque de compréhension des usagers qui, de fait, ne se sentent pas compétents dans les sujets abordés.

Ceci est d'ailleurs mis en valeur par l'ANESM, dans sa recommandation sur la qualité de vie en MAS-FAM (volet 1), dans laquelle la technicité des sujets abordés et le formalisme sont pointés du doigt. [33]

A ce facteur peut s'ajouter le fait que les CVS sont encore parfois vus uniquement « comme des temps de transmission d'informations, sans forcément de débats sur les informations en question ». [16]

iv. L'investissement des personnes accompagnées, un élément à développer

Malgré le constat d'un fort investissement général des personnes accompagnées qui sont élues au CVS, nombreuses sont les personnes à se désintéresser totalement à la participation qui est perçue comme « un droit et non un devoir » [16]. Dans un établissement pour personne en situation de handicap, un président de CVS indique même « [...] on nous a mis sur la newsletter mais personne ne nous a contacté » [16]. Malheureusement, ce dernier n'indique pas si la communication adaptée a été déployée dans ce document.

Dans quelques situations, le manque d'investissement des personnes accompagnées n'est pas concordant avec un désintérêt de ces derniers, mais plutôt à l'exclusion qu'ils subissent de par leur problème à communiquer. Cet exemple a été rapporté par l'ANESM au sein d'un site accueillant à la fois un public de MAS et un public de FAM n'ayant mis en place qu'un unique CVS. A cause de cette configuration choisie, les personnes accompagnées par la MAS n'ont pas été intégrées car leur façon de communiquer n'a pas été prise en compte. Cependant, dans l'ambition d'y remédier, des adaptations sont envisagées, notamment concernant l'usage de pictogrammes [16].

v. La participation des personnes accompagnées, un vrai dilemme

La participation recouvre deux champs qui peuvent paraître, d'un premier abord, contradictoires. Le premier tend à rendre la personne actrice et à s'exprimer, le second s'angoisse de mettre en difficulté les personnes accompagnées. Un propos est particulièrement intéressant à relever dans le rapport réalisé pour les instances, même s'il est à modérer, car il émane d'un professionnel du milieu de la personne âgée : « il y a un résident qui s'est vraiment trouvé en échec il a dit « je ne comprends pas ce que vous dites », on aurait peut-être du aménager la réunion. » [16] Il sera particulièrement intéressant de mettre en parallèle toutes ces constatations mises en lumière par l'ANESM, aux actions de la communication adaptée sur le CVS révélées lors des entretiens réalisés dans le cadre de ce mémoire.

3. Le respect des obligations légales et réglementaires incombant au CVS

Les obligations légales et réglementaires, notamment posées par les décrets sur le CVS, entraînent des conséquences sur la mise en place et le fonctionnement de celui-ci. Si l'on observe les modalités qu'elles imposent, de nombreux documents sont à construire et de multiples démarches sont à instaurer. C'est la recommandation de l'ANESM sur les FAM et les MAS dans son volet un, qui fait le lien entre ces impératifs et la communication adaptée. Le but est, qu'au-delà des « contraintes » qui fixent le cadre, les établissements trouvent un sens aux actions mises en œuvre. Un bon contreexemple aux finalités recherchées, peut être la parole exprimée par ce professionnel du milieu de handicap « Je me suis demandé s'ils comprenaient le rôle des élus » [16] ou ce constat réalisé par l'ANESM dans certains établissements que « l'élection n'est qu'une formalité, nécessaire pour respecter le décret sur le CVS, sans réel sens pédagogique ou citoyen » [16].

En complément, les thèmes à aborder doivent correspondre à un éventail de thèmes définis à l'article D.311-15 du CASF. Cependant, leur diversité ne semble pas du tout parvenir jusqu'au débat du CVS (« De l'avis très large de la plupart des acteurs rencontrés, les questions abordées au sein des CVS [...] concernent beaucoup les « petits tracas du quotidien » » [16]).

4. Des outils de communication adaptée encore balbutiants

En consultant le rapport d'enquête par l'ANESM sur la participation des usagers, on semble percevoir que, dans les établissements visités, il y a peu de mise en place de moyens de communication adaptée. Néanmoins, elle est parfois évoquée dans le secteur du handicap et son utilisation semble exercer une influence positive.

L'usage de pictogrammes a été souligné à plusieurs reprises, mais celui-ci n'était pas réalisé au sein du CVS, mais au sein d'une réunion de pavillon. Pourtant, pour de nombreuses difficultés énoncées, la communication adaptée se présente comme une opportunité à saisir. En outre, peu de moyens novateurs et de communication numérique ont été observés, ce qui interroge les enquêteurs avec l'expression de ses deux questions : « Quelles nouvelles formes de participation développer, quels nouveaux supports créer ? Comment utiliser les nouvelles technologies pour favoriser la participation ? » [16]

V. Conclusion de la partie II

Grâce au contenu des parties I et II, tous les éléments de la problématique ont pu être définis.

Au fil du temps, l'accessibilité est devenue un enjeu majeur dans la société et aussi au sein des établissements. La communication adaptée y est fortement liée.

Elle a pour objectif de faciliter l'accès aux informations par l'utilisation de différentes techniques, qui peuvent être utilisées seules ou en association les unes avec les autres en s'adaptant aux capacités du public visé.

Aujourd'hui, certains liens ont pu être déjà réalisés, entre bonnes pratiques en CVS et utilisation de la communication adaptée, mais ne sont pas particulièrement développés. D'ailleurs, suite à son enquête, l'ANESM continue de promouvoir « des formes de participation innovantes et adaptées » [16]. Il semble désormais opportun d'ouvrir la partie sur les analyses de terrain, afin de savoir ce qu'il en est réellement de l'utilisation de la communication adaptée au sein des CVS. Il s'agit également de connaître ses apports précis ainsi que ses limites d'action au sein des structures qui l'ont adoptée dans leur CVS.

PARTIE III : LES ENQUETES DE TERRAIN

I. Les buts et objectifs attendus

Les enquêtes de terrain se composent de deux aspects complémentaires :

- une enquête quantitative, devant permettre d'obtenir un aperçu sur l'utilisation, les pratiques mises en place autour de la communication adaptée et leurs effets sur le CVS dans les établissements d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental,
- une enquête qualitative, dans le but de recueillir au plus près du terrain les impressions des professionnels et des personnes accompagnées, sur les actions de la communication adaptée sur l'intégration du CVS, au sein des établissements concernés.

Suite à cette étape de collecte, il est intéressant d'analyser les résultats afin d'en dégager des points positifs, des bonnes pratiques, mais aussi des axes potentiels d'amélioration.

Ainsi, des recommandations seront élaborées dans le souci de correspondre au mieux aux attentes, aux besoins et aux réalités des établissements ciblés.

II. L'étude quantitative : les questionnaires

Suite à des recherches, aucune enquête quantitative n'a pu être observée sur l'utilisation de la communication adaptée au sein des établissements. Ainsi, il semblait primordial d'essayer d'élaborer un premier état des lieux sur son usage, dans les structures concernées par le champ de ce mémoire.

1. Présentation du questionnaire

i. Ses objectifs

Le questionnaire a pour objectif principal de savoir où se situent aujourd'hui la connaissance et l'utilisation de la communication adaptée au sein des établissements d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental. Il permet aussi un recueil rapide d'impressions sur l'apport de celle-ci, au fonctionnement du CVS.

ii. Ses destinataires

Le questionnaire avait pour destinataires les directeurs et directrices d'établissements d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental. Des réponses émanant d'autres membres de la direction tels qu'un responsable qualité ou un cadre sont également acceptées. Le but, en visant ces destinataires, était d'avoir une réponse des plus complètes possible sur les dispositifs mis en place en établissement. Le champ de l'enquête se porte sur les établissements des départements du Nord et du Pas-de-Calais. Ces deux départements, riches en solutions d'accompagnement, permettent d'obtenir un certain recul sur les pratiques déclinées en structures. Cela facilite, en cas de nécessité, la réalisation de déplacements directement au sein des établissements, en privilégiant les rencontres en face-à-face, aux entretiens téléphoniques.

La base de données créée dans le cadre de cette étude comporte obligatoirement les adresses e-mail des structures sollicitées, vecteurs indispensables afin de les contacter. L'infime partie des structures ne disposant pas d'une adresse e-mail renseignée, ni sur les annuaires, ni sur le web, a directement été retirée du panel de répondants potentiels.

iii. Sa composition

Le questionnaire se compose de onze questions réparties en trois parties⁵ :

- Présentation du répondant : trois questions,
- Cadre général : trois questions,
- CVS : cinq questions.

Le formulaire a volontairement été réalisé avec peu de questions et en favorisant les questions à choix, aux réponses à texte (une seule réponse libre longue) dans le but d'obtenir un maximum d'implication du personnel de direction, très souvent sollicité et disposant de peu de temps.

⁵ Annexe I

La présentation générale correspond à trois questions précises : le nom de l'établissement, le type d'établissement et la fonction du répondant. Cette partie est primordiale, car elle permet de relier les répondants à la base de données constituée auparavant, mais les noms des établissements n'ont aucunement vocation à être diffusés. Il a été laissé l'opportunité aux dirigeants ou professionnels travaillant dans plusieurs structures de l'indiquer au préalable et de ne réaliser qu'un seul questionnaire. En effet, de nombreux directeurs de structures supervisent plusieurs établissements et il s'avérerait peu cohérent de les enjoindre de remplir plusieurs fois l'enquête, car cela aurait pu nuire au taux de retour du formulaire.

La deuxième partie, coïncidant avec le cadre général de l'utilisation de la communication adaptée dans les établissements, commence par une question décisive qui peut mener, soit à la fin de formulaire, soit à la poursuite du remplissage. Cette dernière consiste à savoir si la communication adaptée est utilisée, ou non, dans l'établissement concerné. Si la personne répond « oui », elle poursuit son parcours alors que si elle répond « non » ou « je ne connais pas la communication adaptée », elle est directement conduite au message de fin du questionnaire. Les deux autres interrogations concernent l'utilisation faite de la communication adaptée et les méthodes employées.

La troisième et dernière partie de l'enquête possède quasiment le même squelette que la précédente et s'attarde sur la communication adaptée au sein du CVS de la structure. Elle débute ainsi par une question à double destination conditionnée par une réponse positive ou négative, portant sur l'utilisation ou l'inutilisation de la communication adaptée au sein du CVS. Ensuite, les informations recueillies s'étendent aux techniques de communication adaptée mises en œuvre et à leurs champs de pratique. Pour terminer, des renseignements sont recensés sur le fait que le répondant ait, ou non, déjà pris part à un CVS sans communication adaptée. Une zone de texte clôture l'enquête, en amassant les réflexions des professionnels sur les actions de la communication adaptée sur leur CVS. Le but de cette ultime question n'est évidemment pas d'obtenir des réponses parfaitement détaillées, comme lors d'un entretien, mais plutôt d'extraire un esprit général sur les ressentis des spécialistes de terrain. D'ailleurs, cette dernière est formulée de façon à rester neutre et à ne pas influencer le répondant à une réponse positive ou négative sur le sujet traité.

iv. Sa diffusion

Le questionnaire a été diffusé sous la forme d'un document Google Forms. Ce type de fichier présente divers avantages et options qu'il a été possible d'exploiter :

- Le choix du type de réponse attendue : coche simple, coches multiples, écrite courte, écrite longue ou encore l'ajout d'un champ « autre »,
- La poursuite du remplissage des questions ou l'envoi immédiat à la fin du questionnaire selon la réponse saisie,
- La possibilité pour n'importe quelle personne d'accéder au questionnaire, même sans posséder un compte Google spécifique grâce à un lien généré de façon automatique.

Toutes les enquêtes ont été transmises par e-mail aux structures concernées le 3 juin 2019 pour une clôture des formulaires au 30 juin 2019. Certains liens ont été envoyés par le biais d'un formulaire électronique, directement sur les sites web des organismes concernés. Ces éléments ont été précisés dans un premier message électronique et rappelés dans un second le 17 juin 2019 aux établissements n'ayant pas encore répondu.

Ce timing a été réfléchi afin de correspondre à des périodes plutôt « calmes » pour les directions.

2. Les résultats obtenus

i. Le taux de réponse

Malgré le travail réalisé afin de collecter les données pour entrer en contact avec chaque établissement et mobiliser les professionnels, par un formulaire court avec une unique question à texte, le taux de retour du questionnaire est assez faible. Pour rappel, les répondants avaient la possibilité de répondre pour plusieurs structures afin de limiter leur temps passé sur le questionnaire. Ce mode de réponse a été largement plébiscité par les répondants.

Ainsi, dix-neuf réponses ont été reçues sur cent cinquante-huit interlocuteurs sollicités (12%), à propos de trente-quatre établissements, sur une base de deux cent treize (15,9%), ce qui est plutôt insatisfaisant⁶.

Un autre constat peut être réalisé, en dépit des précisions claires délivrées dans l'e-mail envoyé aux directions, la consigne de remplir le premier champ avec le nom du ou des établissements impliqués, n'a pas été respectée. Ceci induit parfois un manque d'informations sur les structures, leurs nombres et leurs statuts et entraîne donc une approximation dans la représentativité calculée. Certains répondants ayant témoigné par un type ou des types d'établissements et non par un nom ou des noms d'établissements, il est impossible de relier la structure à la base de données préalablement réalisée et de pouvoir chiffrer exactement le nombre d'institutions concernées par le retour. Lorsque ce cas de figure s'est présenté, il a été considéré qu'un type d'établissement correspond à un seul établissement, ce qui n'est pas forcément le cas. En conséquence, le taux de représentativité des structures est sûrement inférieur à ce qu'il est en réalité et il n'est pas possible de pondérer les résultats selon ces derniers, comme envisagé.

Au vu de ce taux de représentativité faible et particulièrement difficile à interpréter, la suite de l'analyse sera réalisée par tendance principale, et non par pourcentage ou nombre de réponses observées.

Cependant, il est positif que tous les types d'établissements concernés par l'étude soient représentés.

La fonction des répondants est, pour la grande majorité, la direction (directeur ou directeur adjoint) du ou des institutions. D'autres répondants ont également pris part à l'enquête tels qu'un chef de service, un cadre de santé ou encore une assistance qualité.

⁶ Annexe II

ii. La connaissance de la communication adaptée

L'état des lieux concernant le cadre général démontre clairement la connaissance de la communication adaptée, pour plus des trois quarts des répondants. Cependant, comme faisant écho au rapport de la rapporteuse spéciale sur les droits des personnes handicapées, celle-ci n'est pas systématiquement utilisée. Enfin, on remarque un faible score de répondants ne connaissant pas celle-ci, ce qui en revanche, est préoccupant.

Les méthodes de communication adaptée utilisées dans le cadre général sont en grande majorité le FALC et les pictogrammes. D'autres méthodes sont ensuite citées, de façon isolée : les photographies, la vidéo et les supports PowerPoint respectant les règles d'accessibilité.

Ces techniques sont surtout employées pour les outils de la loi 2002-2 : les livrets d'accueil, les règlements de fonctionnement, les projets d'établissement et les contrats de séjour sont représentés. Les affichages dans les établissements et la communication avec les familles sont également appuyés par les répondants.

iii. L'utilisation de la communication adaptée pour le CVS

S'agissant de l'utilisation de communication adaptée au sein des CVS, celle-ci est pratiquement systématique pour les directions la mettant en œuvre de façon générale. Comme précédemment, les moyens plébiscités sont le FALC et les pictogrammes. En queue de file se trouvent les supports PowerPoint adaptés et l'usage de la vidéo.

Ces quatre techniques sont employées principalement pour :

- La diffusion des comptes-rendus,
- Les élections de représentants.

Ensuite apparaissent les adaptations qui sont mises en place lors des réunions et de la promotion du CVS (communication écrite, affichage) et enfin, dans les ordres du jour et dans les supports de questions à poser.

iv. L'état d'esprit général qui se dégage sur les actions de la communication adaptée

Dans la dernière question, s'intéressant aux effets constatés de la communication adaptée sur le CVS, toutes les réponses obtenues précisent des points positifs. Il est important de préciser, que plus de la moitié des répondants n'ont jamais exercé dans un établissement d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental sans communication adaptée dans leur CVS. Un tiers ont eu une expérience de CVS sans communication adaptée dans leur établissement actuel. Le pourcentage restant a eu une expérience de CVS sans communication adaptée, mais au sein d'un autre établissement d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental.

♦ La participation effective

Le terme de participation effective est largement repris par les répondants, en lien avec différents aspects qui sont repris plusieurs fois :

- une meilleure compréhension,
- une expression facilitée.

D'autres aspects ont été signalés de façon isolée, mais résonnent particulièrement avec ceux déjà énoncés :

- une meilleure capacité de dialogue,
- une citoyenneté des personnes accompagnées facilitée,
- un équilibre des connaissances,
- la possibilité donnée à chacun de s'y retrouver (lecteurs/non lecteurs).

♦ Les réunions de CVS

Un répondant insiste sur le fait que l'utilisation de la communication adaptée, a des apports directs sur le contenu des réunions de CVS qui sont ainsi, selon ses propos, « plus construites et plus riches ».

♦ La communication faite du CVS

Un autre répondant accentue le fait qu'un compte-rendu devenu accessible touchera un plus grand nombre de personnes. Il ne précise pas le public qu'il désigne, il nous laisse donc imaginer que ce phénomène ne concerne pas uniquement les personnes accompagnées, mais peut-être également les familles et les professionnels.

♦ La VRS et l'autodétermination

La Valorisation des Rôles Sociaux (VRS) a été évoquée de deux façons différentes. D'une part, grâce à la phrase « valoriser les personnes » et d'autre part par le terme plus technique de VRS.

La VRS est un ensemble de concepts qui s'est particulièrement développé au Canada et aux Etats-Unis avant de faire son apparition en France. Elle « sert de ligne directrice dans une pratique du travail social destiné à l'accompagnement des personnes à risque d'exclusion et de dévalorisation sociale » [38] et elle « propose de contrer la dévalorisation sociale en agissant sur les populations, les environnements, les territoires et la société. Ainsi elle s'appuie sur des pratiques inclusives permettant à tous de trouver une place sociale valorisée et reconnue au sein de la communauté » [38]. La VRS a donc pour but ultime d'aider les personnes à prendre possession de leur capacité à assumer leur citoyenneté.

L'autodétermination a, quant à elle, été citée une seule fois. L'autodétermination est un principe selon lequel les personnes peuvent faire leurs propres choix et prendre leurs propres décisions.

♦ L'adaptation de la communication au public

Un répondant insiste sur le fait de « prendre en compte les difficultés importantes de compréhension et de communication des personnes actuellement accueillies au sein de la structure ».

♦ Le budget

Un responsable fait part des problèmes de budget que peut induire l'achat d'outils plus adaptés et performants. Ce même responsable indique d'ailleurs avoir recruté un ergothérapeute afin de développer de nouveaux moyens de communication adaptée au sein de sa structure. Le budget est la seule limite relevée grâce à ce questionnaire en ligne.

3. Conclusion sur les résultats obtenus au questionnaire en ligne

Malgré un faible taux de réponse, le questionnaire en ligne a permis de montrer que la communication adaptée n'est pas encore un concept maîtrisé et adopté par chaque structure. Nous remarquons que dans la plus grande majorité des cas, lorsque la communication adaptée est mise en œuvre dans une structure, elle l'est également au sein du CVS. Il est également possible de constater que les méthodes de communication adaptée se limitent souvent au FALC ou aux pictogrammes.

Globalement, nous pouvons pointer du doigt les effets bénéfiques de la communication adaptée sur la participation des usagers, qui est alors qualifiée d'effective.

Le questionnaire était une première approche du terrain, dans le but de sonder et d'extraire quelques grands principes. Cette démarche est maintenant à mettre en relation avec les entretiens réalisés, présentés ci-après.

III. L'étude qualitative : les entretiens semi-directifs

Suite à l'analyse des données quantitatives, il apparaissait essentiel de les compléter par une prise de contact du terrain et des échanges avec des personnes directement en lien avec le champ de l'étude. Par conséquent, des entretiens semi-directifs ont été créés et mis en œuvre afin de recueillir des avis qualitatifs de terrain.

1. L'échantillon de personnes à rencontrer

La première étape de l'élaboration des entretiens, consiste à identifier les personnes à rencontrer, dans le cadre de l'étude, permettant de répondre au mieux à l'objet de la problématique.

De la sorte, une première décision a été prise : prendre contact avec des établissements et associations connus pour avoir mis en place la communication adaptée au sein de leur CVS. En effet, seuls ces interlocuteurs peuvent exprimer leurs constatations.

Suite à cette première mesure, trois profils à interviewer sont naturellement ressortis :

- Les directeurs d'établissements, car ils participent au CVS de leurs structures et peuvent en faire ressortir un regard professionnel,
- Les responsables qualité, puisque certains d'entre eux sont pourvus de connaissances théoriques et légales sur le CVS, sans y participer,
- Les personnes accompagnées élues au CVS, étant donné leur implication directe dans cette instance de participation des usagers.

i. Les directions d'établissements

Dans un premier temps, les entretiens à effectuer avec les directeurs ont été planifiés et réalisés. Afin de représenter au mieux les différents établissements du champ de l'étude, j'ai contacté les directions de divers types de structure :

- Pour les foyers d'hébergement et les foyers logements : les Centres d'Habitat du Littoral Dunkerquois (Papillons Blancs de Dunkerque),
- Pour les foyers d'accompagnement : la Résidence Frédéric Dewulf (Papillons Blancs de Dunkerque)⁷,
- Pour les foyers de vie : le Rex Meulen (Papillons Blancs de Dunkerque)⁸ et le foyer de vie Les Tilleuls (AFAPEI de Calais),
- Pour les FAM : le Relais des Moères (Papillons Blancs de Dunkerque)⁹ et le FAM Arc En Ciel (AFAPEI de Calais)¹⁰,
- Pour les MAS : la MAS La Dune Aux Pins (AFEJI)¹¹.

Ce panel propose l'avantage d'être composé d'établissements de plusieurs associations différentes, parentales ou non. Suite à mes demandes d'entretiens, j'ai pu obtenir cinq rendez-vous. Les autres entrevues envisagées n'ont pas pu être réalisées avec les professionnels sollicités, sûrement suite à leur emploi du temps particulièrement chargé.

⁷ Annexe III

⁸ Annexe IV

⁹ Annexe V

¹⁰ Annexe VI

¹¹ Annexe VII

Néanmoins, même si les entretiens avec certains professionnels n'ont pas pu être réalisés, cela n'entraîne pas de graves conséquences sur la fiabilité et la représentativité des réponses obtenues. En effet, les Centres d'Habitat du Littoral Dunkerquois accueillent des publics similaires aux foyers d'accompagnement Frédéric Dewulf, avec pour seules nuances l'âge des personnes accompagnées et leur situation professionnelle.

ii. Les responsables qualité

Simultanément à mes sollicitations concernant les directions d'établissements, j'ai souhaité interviewer un responsable qualité¹². Effectivement, ce type de professionnel dispose d'une réelle vision sur les obligations légales et réglementaires incombant au CVS, sans automatiquement y participer. Par surcroît, il possède une vue d'ensemble de tous les établissements d'une association ou d'un secteur.

Dans ce cadre, il semblait naturel de se tourner vers la chargée de mission qualité évaluation des Papillons Blancs de Dunkerque. En effet, elle a notamment réalisé un rapport sur les instances de participation des personnes accompagnées entre 2014 et 2017, et continue actuellement de recueillir des données sur les CVS de l'intégralité des établissements de son association pour les exploiter au niveau des indicateurs qualité. Obtenir son regard sur le sujet semblait donc particulièrement enrichissant.

iii. Les personnes accompagnées élues au CVS

Dans un second temps, des entretiens ont été organisés et effectués auprès de personnes accompagnées élues au CVS. Ces personnes sont accueillies dans deux établissements de types différents et identifiés, lors des rencontres avec leur direction, comme des institutions particulièrement investies dans la mise en place de la communication adaptée au sein de leur CVS.

¹² Annexe X

Ainsi, cinq entretiens ont été prévus avec :

- Trois personnes accompagnées élues au CVS du FAM « Le Relais des Moères »¹³,
- Deux personnes accompagnées élues au CVS du foyer d'accompagnement « Résidence Frédéric Dewulf »¹⁴.

Finalement, uniquement quatre entrevues ont été accomplies. La cinquième personne engagée s'est désistée le jour même de notre rencontre.

2. La construction des entretiens

i. La forme des entretiens

La forme des entretiens est intégralement semi-directive, basée sur de grandes idées et des questions larges, dans le but de faire s'exprimer au maximum chaque professionnel et chaque personne accompagnée rencontrés.

ii. L'entretien à destination des directions

L'entretien à destination des directions est divisé en plusieurs parties :

1. Généralités
2. L'utilisation de la communication adaptée
3. L'expression/intégration des personnes accompagnées au CVS
4. La participation des personnes accompagnées au CVS
4. Les obligations légales
5. Les relations avec les autres instances
6. Les relations avec le management
7. Divers

¹³ Annexes IX et X

¹⁴ Annexes XI et XII

Cet entretien a été construit afin d'apprécier les effets de la communication adaptée sur des points où elle est déjà mise en relation avec le CVS dans la littérature, mais également sur des points marquants sur l'instance de participation qui ne sont pas forcément reliés à la communication adaptée. L'objectif est d'avoir une vision des bénéfices ou des désavantages de façon directe et indirecte de son emploi. Tout au long des entretiens, une neutralité a été volontairement gardée afin de ne pas influencer les réponses exprimées.

iii. L'entretien de la responsable qualité

L'entretien de la responsable qualité portait sur les mêmes points que ceux des directions et s'est déroulé de façon similaire. Seule différence ; les questions concernaient l'ensemble des établissements de l'association touchés par l'enquête.

iv. Les entretiens des personnes accompagnées élues en CVS

L'entretien des personnes accompagnées élues au CVS était, lui, totalement à part. Il a en effet été pensé pour recenser un maximum de réponses développées. Ainsi, l'ensemble des questions posées s'articule autour de deux axes. Une première question fermée permettait de recueillir les premières impressions de la personne puis une question ouverte était lancée, en cohérence avec la réponse obtenue à la question précédente. L'ambition de ces entretiens étaient de faire s'exprimer les personnes sur leurs ressentis et de les faire parler sur leur utilisation de la communication adaptée de façon spontanée et de faire émerger d'autres moyens facilitant leur appréhension du CVS et, si besoin, de faire émerger des besoins complémentaires.

L'entretien a été réalisé en deux formes. D'une part, une forme que l'on peut qualifier de « classique » et d'autre part, une forme simplifiée, tendant vers le FALC. Finalement, c'est cette seconde forme qui a été retenue pour la réalisation de l'ensemble des entretiens.

3. La retranscription des entretiens

Chaque entretien a été enregistré après accord de la personne interviewée. Il a ensuite été retranscrit de façon anonymisée, en se référant uniquement au profil du sujet. Les entretiens ont tous une durée d'approximativement trente minutes, sauf ceux réalisés avec les personnes accompagnées qui ont parfois été plus brefs. Ensuite, la retranscription a été envoyée par e-mail aux personnes impliquées afin d'obtenir leur accord et, si nécessaire, d'effectuer quelques modifications. Cette méthode ne semblant pas être fonctionnelle pour les personnes accompagnées, j'ai pris de nouveaux rendez-vous avec elles afin que nous puissions ensemble relire leurs réponses. Dans ce cadre et afin de ne pas entraîner une situation d'échec, les questions non répondues n'ont pas été indiquées à l'écrit.

4. L'analyse des résultats obtenus

i. Les avis sur le CVS dans les établissements

Avant de commencer à aborder le sujet en tant que tel, il était demandé aux professionnels rencontrés de jauger, selon eux, la place de leur CVS. Tous ont souligné une bonne intégration du CVS, qui peut néanmoins encore évoluer positivement. Selon les établissements, les raisons citées ne sont pas identiques. D'ailleurs, d'une impression générale de la responsable qualité associative, l'intégration des CVS s'est développée depuis les neuf dernières années dans son association, passant d'une instance répondant uniquement aux obligations légales et réglementaires à un « outil d'expression et de citoyenneté ».

ii. La communication adaptée, des moteurs nécessaires

Au niveau associatif, la chargée de mission qualité et évaluation a mis en lumière le fait que le CVS n'a pas été prioritaire dans son adaptation : « cela ne s'est pas mis en place dans les CVS en premier. Cela a commencé à se mettre en place pour des outils tels que la charte des droits et des libertés ou des consignes incendies, en général des choses pragmatiques ».

Le CVS a ainsi été adapté au sein des structures rencontrées par le biais d'une personne motivée, par sa volonté de rendre le CVS accessible ou bien par un professionnel formé et sensibilisé. Une directrice cite par exemple l'implication d'une salariée formée au FALC, en soulignant que « c'est elle qui a enclenché la dynamique ». Une autre directrice évoque, quant à elle, l'investissement du groupe FALC de son Accueil de Jour, qui réalise ses CVS en commun avec le Foyer de Vie sondé. Dans deux autres établissements, la direction est le principal moteur de la démarche d'adaptation (« c'est moi qui ai mis en place la communication adaptée »). Cependant, les moteurs ne sont pas toujours ceux qui « traduisent » les documents. Dans le premier établissement cité, la directrice a dû « repr[endre] le flambeau » suite au départ du professionnel formé. D'autres n'hésitent pas à développer la culture des professionnels en les épaulant par le biais de formations sur le FALC (« Il faut au moins quatre ou cinq professionnels. Les élus représentants des professionnels au CVS ont fait la formation FALC. C'est important. ») ou encore embauchent des personnels qualifiés (« nous avons recruté un ergothérapeute et une psychologue qui sont en train de se pencher là-dessus »).

iii. Les formes de communication adaptée déployées

♦ Les écrits

Il est possible de constater, en concordance avec les réponses recueillies grâce au questionnaire en ligne, que le FALC est la méthode phare citée par presque toutes les directions. Cependant, le FALC n'est pas toujours utilisé dans le même périmètre. A part la directrice du Rex Meulen, qui l'emploie uniquement pour le compte-rendu, il est en général également exploité dans les ordres du jour et, de façon isolée, pour les supports PowerPoint en association avec des pictogrammes, ou encore pour les supports de questions à poser en amont des réunions. La directrice du FAM Arc en Ciel, dont le public se compose en quasi-intégralité de personnes accompagnées non lectrices, pointe du doigt l'inefficacité du FALC. Elle préconise plutôt les pictogrammes en amont de la réunion et les photos pour expliquer les comptes-rendus.

♦ L'oralité

A part pour la direction du FAM Arc en Ciel, il est toujours notifié l'importance de l'adaptation du vocabulaire oral lors des réunions : « A l'oral, la communication adaptée est très importante, si bien qu'en sortant de CVS je suis épuisée. Je parle lentement, je reformule beaucoup, je parle avec des mots de vocabulaire très simple, je fais en sorte que toute la réunion soit accessible aux personnes. »

iv. La communication adaptée n'est pas un outil exploité pour la promotion du CVS

Les réponses obtenues à cette question sont étonnantes par le fait qu'elles ne citent aucun document issu de la loi 2002-2.

Une directrice indique qu'« il ne suffit pas d'afficher un compte-rendu pour que les personnes le lisent », une idée qui peut être affirmée par la remarque d'une personne accompagnée qui dit avoir connu le CVS grâce à une présentation orale réalisée par « les secrétaires et le directeur ». Pourtant, j'ai pu observer que l'établissement de cette personne accompagnée disposait d'un livret d'accueil en FALC, abordant le sujet des réunions. Ces canaux de communication, adaptés ou non, ne paraissent donc pas potentialisés actuellement et n'apportent pas l'effet d'information souhaité.

D'ailleurs, les personnes accompagnées rencontrées expriment le fait que le CVS n'est pas connu de tous les résidents et ils expriment le manque d'explications sur le CVS en ciblant la communication orale et non la communication écrite et adaptée. L'effet de celle-ci, en tout cas dans la façon d'être utilisée actuellement, semble donc inadéquate et non effective.

v. La prise de parole incontestablement facilitée par la communication adaptée

Incontestablement pour les établissements mettant en place des méthodes de communication adaptée durant les réunions de CVS, « la communication adaptée permet une prise de parole », « la prise de parole est vraiment beaucoup plus facile pour les personnes, c'est évident », « on a une intervention immédiate de quelqu'un ». Ces verbatims soulignent l'action de la communication adaptée sur la prise de parole des personnes. Un établissement utilise la communication adaptée plutôt en amont, grâce à l'élaboration d'une feuille avec des pictogrammes et des mots connus par la personne pour lui permettre de s'exprimer facilement. Pour un autre établissement, qui utilise la communication adaptée par le biais d'un support PowerPoint avec du FALC et des pictogrammes, le directeur attire l'attention sur le pouvoir de l'image, « par exemple, [pour] une question sur le mariage, on projette une photo de mariés et cela parle tout de suite aux personnes » favorisant ainsi la prise de parole des personnes accompagnées. Les usagers sont, eux aussi, unanimes sur la compréhension du contenu exposé lors des réunions et expriment leurs facilités à prendre la parole. Seule 'C.' exprime encore sa difficulté de prise de parole (« c'est dur ») mais indique tout de même quelques sujets sur lesquels elle aime converser. La capacité de prise de parole semble donc particulièrement liée à l'action de la communication adaptée sur la compréhension de la personne accompagnée.

vi. L'action de la communication adaptée sur l'expression d'avis encore limitée

L'expression d'avis est plus technique, car elle implique une prise de position de la personne, ce qui est différent d'un simple échange oral. La chargée de mission qualité et évaluation nous met en garde concernant les avis exprimés en CVS, car s'ils existent, il n'est pas certain qu'ils soient vraiment issus d'un avis éclairé de chaque personne car « on devrait avoir beaucoup plus d'avis et nous n'avons jamais d'avis réservé » et il « m'étonnerait qu'un CVS soit toujours d'accord à 100% ». Cette même vigilance est exprimée par une directrice, qui, de par le manque de communication adaptée mise en place dans ses réunions de CVS actuellement, exprime la « tendance [...], sans être péjoratif, à toujours dire que c'est bien. [...] Je pense qu'on les prend un peu au dépourvu. »

Cependant, des outils favorisant l'expression d'avis ont été indiqués par les professionnels. Un outil a particulièrement été mis en valeur. Il s'agit des cartons de couleur rouge, vert et orange. Ces derniers permettent d'exprimer un avis positif (carton vert), un avis réservé (carton orange) et un avis négatif (carton rouge). Ces types de ressources semblent tout à fait cohérents à être utilisés car ils vont au-delà du langage verbal. Néanmoins un directeur a fait part de la difficulté de mise en place de ce type de dispositifs qui, auprès des personnes accompagnées, « ne prend pas, nous ne l'avons peut-être pas fait suffisamment. » Ce même établissement déclare également recourir aux votes des usagers, grâce à l'utilisation des photos.

La communication adaptée agit donc sur l'expression d'avis au CVS, mais elle n'est pas encore tout à fait opérante dans les établissements rencontrés, notamment par la difficulté de prise en main des outils proposés, inhabituels pour les personnes. Ils apparaissent singulièrement intéressants car ils n'imposent pas d'échanges verbaux et sont porteurs de concret pour les personnes accompagnées. Cependant, les disparités constatées de capacités des personnes accompagnées selon les types d'établissement, soulignent les difficultés pouvant être rencontrées pour adapter les contenus aux usagers ayant le plus besoin de soutien.

vii. Un effet discret de la communication adaptée sur l'expression de thèmes à aborder

Afin de recueillir les thèmes à aborder en réunion de CVS, un recueil est mis en place de façon plus ou moins formelle. Le Président de CVS rencontré nous indique ainsi qu'« avant une réunion de CVS, on a une réunion avec tous les résidents et les résidents disent de quoi il faut parler. Je le marque sur une feuille et on en discute. » Cependant, ces réunions ne sont pas un moyen de communication adaptée en soi, mais plutôt un outil complémentaire pouvant être exploité. Par contre, il est intéressant de mettre en relief l'utilisation, durant ces réunions de préparation, d'outils de communication adaptée. Il a notamment été cité la possession du manuel de « Nous Aussi », exploité en tant que support de préparation ou encore un support pour préparer les questions.

La chargée de mission qualité et évaluation insiste plutôt sur l'aspect communication orale, que les professionnels soignent dans leurs paroles et explications « ce qui permet aux personnes de proposer des sujets qui viennent d'elles ».

Toutefois, deux directions font part d'un lien probable entre la communication mise en place et la soumission de thèmes par les personnes accompagnées en soulignant qu'il est déjà « arrivé que lors d'un échange, de leur initiative, les personnes accompagnées disent « on devrait en parler en CVS ». C'est certainement lié à la communication adaptée qui a été mise en place. » Ce verbatim est issu d'un établissement mettant en place le support de question adapté, ce qui confirme son effet positif sur les usagers. Une autre structure, n'ayant pas mis en place ce genre d'outil indique tout de même que « c'est lié à la communication mais ils abordent forcément des thèmes pour lesquels ils s'expriment plus facilement ».

La communication adaptée permet l'expression de propositions pour les thèmes de réunion. Néanmoins, il reste nécessaire « d'aller chercher » ces derniers en organisant des temps de préparation. La spontanéité absolue n'est pas encore atteinte.

viii. Une influence révélée sur la participation spontanée des personnes accompagnées

Que ce soit au niveau d'une candidature pour les élections ou le fait de venir spontanément aux réunions, les entretiens révèlent une vraie influence de la communication adaptée sur cet aspect. En accord avec les deux établissements de l'enquête ayant mis en œuvre un maximum d'outils en communication adaptée, on remarque que la communication adaptée peut fédérer par plusieurs biais. Tout d'abord, le facteur de la compréhension est mis en avant, les personnes « sont tout à fait en capacité de comprendre les enjeux et l'importance du rôle qu'elles peuvent prendre ». Une autre direction indique que des personnes peuvent être attirées par l'ordre du jour qui est en FALC, et dans ce cas, souhaiter participer à une réunion. Le directeur nous fait d'ailleurs part d'une astuce qu'il déploie pendant ses réunions de CVS : il laisse ouverte la porte de la salle afin que chacun puisse s'y sentir bienvenu. C'est en effet une volonté pour lui de « laisser la possibilité à chacun de pouvoir venir et de dire quelque chose ».

Les usagers élus au CVS abondent également vers ce même constat ; il est facile de venir participer (3 personnes rencontrées sur 4), en revanche les raisons de cette simplicité sont restées vagues, à part pour un interviewé qui souligne les bonnes explications faites durant les réunions. D'ailleurs, la personne rencontrée trouvant qu'il est difficile de venir en CVS, indique une complexité pour parler et non des problèmes de compréhension ou un manque d'explication.

Pour terminer, une directrice ayant un public plus dépendant a fait part du besoin de « demander aux personnes si elles souhaitent se présenter aux élections. » et une autre ayant moins développé la communication adaptée parle effectivement d'un lien entre la spontanéité et la communication adaptée mais qui va de pair avec, notamment, les explications données.

L'influence de la communication adaptée sur la venue des personnes au CVS et sur les candidatures est donc réelle si on en croit les personnes rencontrées, même s'il est parfois nécessaire d'utiliser des dispositifs annexes supplémentaires.

ix. Des avis mitigés sur l'action de la communication adaptée sur le respect des obligations légales

Les conclusions des professionnels sont plutôt mitigées sur les effets avérés de la communication adaptée sur le respect des obligations légales incombant au CVS.

D'un premier abord, la responsable qualité énonce un lien peu probable entre respect des obligations et communication adaptée. Celles-ci étaient déjà plutôt bien appliquées avant la mise en place d'outils aménagés, même si ces impératifs n'avaient pas particulièrement de sens pour les personnes accompagnées, « c'est-à-dire qu'ils respectaient la composition avec les personnes accompagnées élues, même si elles ne pouvaient pas participer aux débats trop compliqués, même si elles assistaient au débat juste pour respecter l'obligation ». Cependant, si les établissements n'étaient pas dépendants de la compréhension des personnes accompagnées, de vrais atouts de la démarche d'adaptation se sont tout de même révélés.

Premièrement, une directrice souligne la vertu de la communication adaptée à faire collaborer les personnes dans la réalisation de documents.

Deuxièmement, un autre dirigeant pointe du doigt le fait que « la communication apporte une vigilance partagée par les professionnels et les personnes ». Il met en évidence la compétence que cela pourrait donner aux usagers de s'exprimer sur le sujet, notamment si une obligation n'est pas respectée et qu'ils le remarquent. Pour suivre les termes employés, cela engendrerait une « vigilance supplémentaire ».

Troisièmement, faire connaître les obligations légales et réglementaires permet de rendre actrices les personnes accompagnées, dans un secteur où « nous les avons beaucoup laissé subir ». Ces mots raisonnent particulièrement avec les constats effectués en entretiens avec les usagers élus. En effet, deux membres du CVS interrogés ne sont pas au courant des textes liés à l'instance de participation et ne souhaitent pas les connaître. De plus, l'un des deux accentue sa réponse en affirmant : « c'est dur pour nous les lois de CVS ». Ce même usager avait indiqué auparavant ne pas savoir lire. Une troisième personne accompagnée, sachant lire, dit connaître les lois associées au CVS et cite sa source, un livre sur les CVS émanant de l'association « Nous Aussi », diffusé en FALC.

Suite à cette analyse, il semble se dégager un axe de travail à exploiter concernant l'accessibilité des contenus légaux et réglementaires, cela pourrait générer des apports pour la structure et pour les personnes accompagnées. Les moyens mis en place dans les établissements rencontrés ne permettent que d'émettre l'hypothèse selon laquelle une communication adaptée à chaque profil, sur le sujet, permettrait d'impliquer chacun et, par la même occasion, de le valoriser sur ses compétences.

x. Le pouvoir important de la communication adaptée sur la place d'une instance

Au fil des rencontres avec les professionnels, il a été souligné que la communication adaptée donne une place particulière aux réunions dans lesquelles elle est utilisée, que la réunion corresponde au CVS ou non. D'ailleurs, un établissement où la communication adaptée est plus développée dans d'autres instances de participation que dans le CVS, indique que « le CVS est « en dernier », il n'impulse pas les choses, il n'a pas une place particulière, au contraire ».

Dans d'autres établissements où la communication adaptée est plus élaborée au niveau du CVS, l'effet décrit est inverse. Le CVS devient même un temps de construction d'autres outils en FALC, comme les enquêtes de satisfaction. Il devient aussi l'occasion de reprendre des points d'autres réunions tels que les commissions restauration, qui ne sont pas accessibles.

En ce qui concerne les personnes accompagnées, elles relèvent toutes que le CVS a une place particulière mais ne cite jamais la communication adaptée comme élément principal de cette singularité.

xi. La communication adaptée, un outil intéressant pour le management

Si les usagers interrogés sont unanimes concernant la capacité d'écoute du directeur sur les éléments qu'ils expriment pendant une réunion de CVS, les directeurs ont, eux, l'impression de pouvoir réellement capter « le cœur de ce que pensent, ressentent et souhaitent les personnes et [...] on peut tout de suite re-traduire pour donner du sens à l'action des salariés, à des postures et des projets. » Cet avis est suivi par une directrice, qui avoue que « la communication adaptée oblige le manager à prendre en compte les avis. C'est trop facile de dire « je n'ai rien compris à ce qu'il m'a dit ». »

Cependant, pour beaucoup de dirigeants, cela reste du quotidien. Le CVS et la communication adaptée ne sont pas les seuls facteurs qui permettent de prendre en compte les avis des personnes accompagnées.

xii. Les difficultés pouvant représenter la mise en œuvre de la communication adaptée

Deux constats majeurs desservent la mise en œuvre de la communication adaptée : le temps qu'il faut y consacrer et les coûts qu'elle peut engendrer.

D'une part, simplifier un document ou préparer des supports demandent du temps, ce qui est un facteur limitant son déploiement, surtout quand les ambitions des directions tendent vers le développement de l'outil numérique.

D'autre part, l'adaptation de supports demande aussi des investissements, que tous les établissements ne peuvent parfois pas encore assumer.

Le fait que la communication adaptée ralentisse le rythme des réunions et puisse également être un facteur de repliement du CVS sur lui-même, a également été soulevé comme un inconvénient.

En étant toujours plus adapté aux usagers, il peut devenir illusoire pour les professionnels et, à plus grande échelle, sur des participants extérieurs tels des élus communaux.

Pour terminer, un directeur se demandait jusqu'où devait aller l'adaptation des documents, notamment avec les publics en ayant le plus besoin.

xiii. La perspective numérique offerte à la communication adaptée

Presque tous les dirigeants d'établissements rencontrés insistent sur les perspectives intéressantes offertes par les nouvelles technologies, notamment par le biais des tablettes qui peuvent allier l'oralité et le visuel.

xiv. La VRS et l'autodétermination

Comme pour les questionnaires en ligne, il est ressorti la volonté de rendre la personne actrice, en particulier dans sa capacité de compréhension et d'expression. La VRS et l'autodétermination sont donc des axes importants sur lesquels la communication adaptée agit.

IV. Les préconisations à mettre en valeur

Selon les résultats obtenus, il est possible de dégager plusieurs axes sur lesquels il semble intéressant de travailler, afin d'accroître les actions de la communication adaptée sur l'intégration du CVS ou de les développer au mieux.

1. Déployer au maximum la communication adaptée

Afin d'accroître au maximum le déploiement de la communication adaptée au sein du CVS mais aussi de façon générale, il semble primordial que le directeur d'établissement ne soit pas le seul moteur de la démarche d'adaptation. Pour le CVS en particulier, le directeur a un rôle consultatif qui n'a pas pour vocation à être plus étendu. De plus, les emplois du temps des directeurs étant notablement remplis, ils ne sont pas les plus disponibles pour assurer le bon développement des méthodes de communication adaptée.

Il semble donc intéressant dans chaque établissement de définir un professionnel référent à la communication adaptée et de définir clairement ses missions. Cela s'accompagne naturellement, pour cette personne, de formations adéquates pouvant justifier son action.

2. Adapter la communication adaptée au profil de personnes accompagnées dans l'établissement

Au cours des entretiens réalisés et de l'enquête quantitative effectuée, il est possible de remarquer que les méthodes de communication adaptée employées sont peu diversifiées.

Le FALC est souvent cité. Cependant le FALC écrit, de par sa non-adaptation à un public non-lecteur, ne semble pas suffisant pour agir sur l'intégration du CVS.

Il apparaît approprié de définir le profil des personnes accompagnées par un établissement, afin d'utiliser au mieux les méthodes de communication adaptée disponibles.

Cela inclut d'adapter les moyens de communication utilisés tels que l'écrit, la vidéo ou même les supports audio. Ces techniques qui ont l'air innovantes peuvent aussi être utilisées de façon simple. Par exemple, il est possible, pour commencer, d'enregistrer la lecture d'un compte-rendu déjà traduit en FALC et de le diffuser afin que toutes les personnes non-lectrices puissent y avoir accès sans solliciter l'aide d'un professionnel.

3. Assurer une continuité dans l'utilisation des outils

Il a été souligné par les professionnels que des outils tels que les cartons tricolores étaient parfois utilisés pour exprimer un avis. Cependant, leur emploi est tellement rare que les personnes accompagnées ont du mal à se l'approprier.

Dans ce contexte, il paraît pertinent d'être attentif à la continuité des outils de communication adaptée durant le parcours de la personne. Cette continuité inclut deux aspects :

- Le parcours inter-établissement de la personne : c'est-à-dire uniformiser les outils de communication adaptée au sein même d'une association, ou à plus large échelle sur l'ensemble d'un territoire, sur lequel les personnes accompagnées sont possiblement amenées à passer d'un établissement à un autre. Par exemple, un usager qui sortirait d'un IME pour être accueilli dans un FAM.
- Le parcours intra-établissement de la personne : c'est-à-dire uniformiser les outils de communication adaptée utilisés au sein d'un même établissement, selon les instances.

Une meilleure maîtrise des outils aurait pour avantage de développer l'action de la communication adaptée sur l'expression d'avis par les personnes accompagnées lors d'une réunion de CVS.

4. Associer la communication adaptée à d'autres outils

Au fur-et-à-mesure des entretiens, il a pu être souligné la nécessité d'associer la communication adaptée à d'autres outils afin qu'elle ait réellement un effet sur l'intégration du CVS. Réciproquement, les autres outils ne semblent pas être efficient s'ils n'emploient pas la communication adaptée.

5. Agir sur le facteur « temps »

De nombreux professionnels indiquent être intéressés par le déploiement de la communication adaptée au sein du CVS mais pensent manquer de temps pour tout mettre en place, ce qui limite les effets de celle-ci.

Utiliser des outils déjà construits dans un premier temps semble approprié. Il est possible de citer les documents produits par PULSE (Participation Usagers Loi Structures Etablissements) APF France handicap/UNAPEI ou ceux conçus par l'association « Nous Aussi ».

6. Ne pas poser de limites à l'utilisation de la communication adaptée

Certains aspects de l'intégration du CVS, tels que le respect des obligations légales, étaient difficiles à mettre en relation avec la communication adaptée.

Cependant, la communication adaptée peut être déclinée en nombre de supports et d'outils astucieux. Par exemple, dans le cas précisément évoqué, il est possible d'imaginer un diaporama accessible, exposant les obligations légales et réglementaires, consulté avec les participants de l'instance avant chaque réunion. Ainsi, en plus de valoriser les usagers en jugeant avec eux de la conformité du CVS, cela peut avoir un réel effet d'apprentissage progressif, sans impressionner les plus réticents. Chaque professionnel doit avoir à cœur d'étudier les aspects du CVS et de toujours améliorer ses pratiques, en visant une intégration complète de cette instance.

7. Bien limité le périmètre des CVS

Même s'il a pu être remarqué qu'un CVS employant la communication adaptée était souvent utilisé à d'autres fins qu'initialement prévues dans le décret, il faut rester vigilant à ne pas engendrer une perte du sens donné au CVS en y incluant d'autres éléments.

8. Communiquer sur ses réussites mais aussi sur ses échecs

Nous avons pu observer grâce aux résultats du questionnaire, que certains établissements ne connaissent pas ou n'utilisent pas la communication adaptée, ce qui est interrogateur.

La mise en place de la communication adaptée dépend de nombreux facteurs et elle peut être difficile à appréhender par un établissement souhaitant se lancer dans la démarche.

Pour éviter cet effet, qui peut être nocif dans la volonté d'un établissement à s'inscrire dans la démarche, une communication des réussites mais également des échecs constatés sur le terrain par les établissements « pionniers » apparaît comme primordial.

CONCLUSION

Il y a dix-sept ans, l'appellation de CVS est pour la première fois référencée au sein de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. En 2004, son fonctionnement est pour la première fois défini. Le CVS apparaît donc comme une instance de participation des usagers assez ancienne ayant pu se construire, au fur et à mesure du temps, des bases solides. Pourtant, des difficultés peuvent encore se poser dans les structures le mettant en œuvre et des questions subsistent sur le sens qui lui est donné.

Dans le secteur du handicap mental, les personnes accompagnées peuvent se confronter à de nombreuses difficultés, pouvant être mises en relation avec le CVS. Pour contrer ces difficultés, des outils émergent et parmi ceux-ci, la communication dite « adaptée ».

Le CVS étant un outil d'expression particulièrement complet, il était intéressant d'étudier les effets constatés de la communication adaptée sur l'intégration de celui-ci, en rapport avec la Recommandation de Bonne Pratiques Professionnels de l'ANESM sur la qualité de vie en MAS-FAM (volet 1) : expression, communication, participation et exercice de la citoyenneté.

D'une part, des effets positifs se dégagent de l'utilisation de la communication adaptée, notamment sa capacité à permettre la compréhension des personnes accompagnées, ce qui implique une participation efficiente de ces dernières et une prise de parole facilitée. Elle permet également de donner une place de choix à l'instance.

D'autre part, les effets restreints sont peu constatés ou disposent d'un résultat mitigé, tels que l'influence sur le respect des obligations légales ou la connexion avec le management des établissements.

L'hypothèse posée au début de ce mémoire est donc validée : la communication adaptée agit de façon positive sur certains aspects de l'intégration du CVS dans les établissements d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental, mais ne suffit pas à l'optimisation du fonctionnement de cette instance de participation. Cela est notamment illustré par l'utilisation d'outils complémentaires telles que les réunions de préparation ou encore par le fait que certains points ne peuvent pas être liés de façon flagrante à la mise en œuvre de la communication adaptée.

Des parallèles peuvent donc être effectués entre les constats de la partie bibliographique et les effets de la communication adaptée sur l'intégration du CVS. Ces deux parties semblent se compléter l'une et l'autre.

Afin d'approfondir encore plus cette étude, qui a été réalisée à un moment donné du processus d'instauration de la communication adaptée au sein des établissements, il semblerait particulièrement cohérent de suivre la mise en œuvre de la communication adaptée dans un établissement ne l'ayant pas encore adopté. Des indicateurs précis pourraient ainsi être définis et actualisés au fur-et-à-mesure du déploiement de l'outil, au sein des CVS et pourquoi pas concernant l'ensemble de la structure.

BIBLIOGRAPHIE

- [1] Handicap & Société : Fonds de Dotation, *Origines et histoire du handicap : du Moyen-âge à nos jours* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.fondshs.fr/vie-quotidienne/accessibilite/origines-et-histoire-du-handicap-partie-1>> (consulté le 1^{er} mai 2019)
- [2] Organisation mondiale de la Santé bureau régionale de la Méditerranée orientale, *Violence, traumatismes et incapacités* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.emro.who.int/fr/violence-injuries-disabilities/about/>> (consulté le 22 août 2019)
- [3] CCAH : Ensemble, handicap et société, *Les différents types de handicap* [en ligne]. Disponible sur : <<https://www.ccah.fr/CCAH/Articles/Les-differents-types-de-handicap>> (consulté le 1^{er} mai 2019)
- [4] Organisation mondiale de la Santé, *10 faits sur le handicap* [en ligne]. Disponible sur : <<https://www.who.int/features/factfiles/disability/fr/>> (consulté le 18 août 2019)
- [5] Légifrance, *LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (1)* [en ligne]. Disponible sur : <<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647&categorieLien=id>> (consulté le 22 août 2019)
- [6] Udapei Savoie, *Comprendre le handicap mental* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.udapei-savoie.fr/le-handicap-mental>> (consulté le 1^{er} mai 2019)
- [7] Handicap.fr, *Déficiência intellectuelle et handicap mental* [en ligne]. Disponible sur : <<https://informations.handicap.fr/a-deficiencie-intellectuelle-handicap-mental-3110.php>> (consulté le 1^{er} mai 2019)
- [8] HAS, *Autisme et autres troubles envahissants du développement* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.has-sante.fr/portail/jcms/r_1501360/fr/autisme-et-autres-troubles-envahissants-du-developpement-ted> (consulté le 3 mai 2019)
- [9] HAS, *Dépistage de la trisomie 21* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2899277/fr/le-depistage-de-la-trisomie-21> (consulté le 14 mai 2019)

- [10] Handilearning, *le handicap mental* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.ladapt.net/handilearning/ressources/handicap_mental.pdf> (consulté le 15 juillet 2019)
- [11] Le secteur médico-social - comprendre pour agir mieux © ANAP 2013
- [12] Handicap.fr, *Les différents types de foyer* [en ligne]. Disponible sur : <<https://informations.handicap.fr/a--500.php>> (consulté le 7 juin 2019)
- [13] Code de l'action sociale et des familles, *Article D.311-3 version en vigueur du 1^{er} mai 2016* [en ligne]. Disponible sur : <<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006074069&idArticle=LEGIARTI000006906207&dateTexte=&categorieLien=cid>> (consulté le 11 juin 2019)
- [14] Cours « Financement, réglementation et macro-économie » - Pr. Joséphine ESCUTNAIRE, Enseignante à l'université ILIS.
- [15] MDPH.fr, *Loi du 2 janvier 2002* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.mdpf.fr/index.php?option=com_content&view=article&id=106:loi-du-2-janvier-2002&catid=49:que-dit-la-loi-&Itemid=74> (consulté le 17 juin 2019)
- [16] ANESM, 2014. La participation des usagers au fonctionnement des établissements et services sociaux et médico-sociaux : recueil des pratiques et témoignages des acteurs, sans éd, Saint-Denis, 108 p.
- [17] Larousse, *Communication* [en ligne]. Disponible sur : <<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/communication/17561>> (consulté le 18 juin 2019)
- [18] CATAIX-NEGRE E., 2017. Communiquer autrement, éd deboeck supérieur, Louvain-la-Neuve, 311 p.
- [19] UDAPEI 69, *Communication adaptée* [en ligne]. Disponible sur : <<https://www.adapei69.fr/sinformer/communication-adaptee>> (consulté le 18 juin 2019)
- [20] Larousse, *Accessibilité* [en ligne]. Disponible sur : <<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/accessibilit%C3%A9/421?q=accessibilit%C3%A9#413>> (consulté le 12 juillet 2019)
- [21] Larousse, *Pictogramme* [en ligne]. Disponible sur : <<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/pictogramme/60760?q=pictogramme#60374>> (consulté le 24 juin 2019)

- [22] Inclusion Europe, *About us* [en ligne]. Disponible sur : <<https://www.inclusion-europe.eu/about-us/>> (consulté le 2 juillet 2019)
- [23] ASSOCIATION AVENIR DYSPHASIE MAKATON, Le programme MAKATON [en ligne]. Disponible sur : <<https://www.makaton.fr/decouvrir-le-makaton>> (consulté le 20 juin 2019)
- [24] BDM/media, *Chiffres Internet - 2018* [en ligne]. Disponible sur : <<https://www.blogdumoderateur.com/chiffres-internet/>> (consulté le 11 juillet 2019)
- [25] UNAPEI, 2009. L'information pour tous Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre, sans éd, 50p
- [26] fractures corporelles // numériques, *kit d'accessibilité pour support PowerPoint* [en ligne]. Disponible sur : <<https://fracturesnumeriques.fr/kit-accessibilite-powerpoint/>> (consulté le 11 juillet 2019)
- [27] Légifrance, *Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (1)* [en ligne]. Disponible sur : <<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647>> (consulté le 12 juillet 2019)
- [28] Vivre ensemble : le journal de l'UNAPEI, *juin – juillet 2019 n°145* : Le S3A, une clé vers l'autonomie.
- [29] Udapei Haute-Savoie, Connaissez-vous ce pictogramme ? [en ligne]. Disponible sur : <<https://udapei74.fr/pictogramme-s3a/le-pictogramme-s3a/>> (consulté le 12 juillet 2019)
- [30] Vivre ensemble : le journal de l'UNAPEI, *juin – juillet 2019 n°145* : 6 questions pour comprendre le S3A
- [31] Convention relative aux droits des personnes handicapées, sans éd, 32 p.
- [32] Rapport de la Rapporteuse spéciale sur les droits des personnes handicapées, 2019, sans éd, 22 p.
- [33] Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM, Qualité de vie en MAS-FAM (volet 1) : expression, communication, participation et exercice de la citoyenneté, 2013.
- [34] Larousse, *Communication* [en ligne]. Disponible sur : <<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/communication/17561?q=communication#17429>> (consulté le 15 juillet 2019)

[35] Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM, Synthèse, Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service, 2012.

[36] Ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité, Circulaire DGAS/SD 5 n° 2004-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles [en ligne]. Disponible sur : < <https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2004/04-15/a0151172.htm> > (consulté le 25 juillet 2019)

[37] LAPRIE B., MINANA B., 2014. Favoriser la participation des usagers en établissement médico-social, éd. ESF EDITEUR, Biesko-Biala, 123 p.

[38] EPALE : Plateforme Electronique pour l'éducation et la formation des adultes en Europe, *Inclusion Sociale et Valorisation des Rôles Sociaux (VRS)* [en ligne]. Disponible sur : <<https://ec.europa.eu/epale/fr/blog/inclusion-sociale-et-valorisation-des-roles-sociaux-vrs>> (consulté le 17 juillet 2019)

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	1
PARTIE I : PRESENTATION DU CHAMP DE L'ETUDE ET DU CVS	3
I. LES ADULTES EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL	3
1. L'étymologie du mot « handicap »	3
2. Au niveau international : l'Organisation mondiale de la Santé	3
3. Au niveau national : la loi du 11 février 2005	4
4. Le handicap mental	4
i. Ses origines potentielles	4
ii. Les types de handicaps associés au handicap mental	5
iii. Les difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap mental	5
5. L'organisation des établissements	6
i. Les opportunités offertes aux personnes en situation de handicap mental	6
ii. La coordination de l'accompagnement par la MDPH	7
II. LES ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT POUR ADULTES EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL CONCERNES PAR L'ETUDE	7
1. Les établissements d'hébergement non médicalisés	7
i. Les foyers d'hébergement	7
ii. Les foyers d'accompagnement	8
iii. Les foyers logements	8
iv. Les foyers de vie	8
2. Les établissements d'hébergement médicalisés	8
i. Les Foyers d'Accueil Médicalisés	8
ii. Les Maisons d'Accueil Spécialisées	8
3. Le choix de ces établissements pour l'étude	9
i. Les secteurs de l'enfance et des services, des secteurs peu contraints par l'obligation de CVS	9
ii. Le secteur du travail adapté, un secteur « à part »	10
iii. Le secteur de l'hébergement, un secteur propice à la réalisation de l'étude	10
III. LE CVS	10
1. Le CVS, une apparition liée à la parution de la loi du 2 janvier 2002	10
i. La participation des personnes accueillies dans les structures sociales et médico-sociales, un objectif antérieur à la création des CVS	11
ii. ... mais des volontés claires uniquement définies à partir du 2 janvier 2002	11
2. Un fonctionnement fixé par le décret n°2004-287 du 25 mars 2004 relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L.311-6 du code de l'action sociale et des familles	12
i. Le fonctionnement du CVS détaillé pour la première fois en 2004	12
ii. 2005, l'année d'un nouveau décret	12

3.	<i>2004-2019 : la quinzième année d'institution du CVS dans les établissements sociaux et médico-sociaux...</i>	13
IV.	CONCLUSION DE LA PARTIE I.....	14
PARTIE II : LA COMMUNICATION ADAPTEE		15
I.	LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION ADAPTEE	15
1.	<i>Définitions de la communication.....</i>	15
2.	<i>Définition de la communication adaptée.....</i>	16
3.	<i>Définition de l'accessibilité.....</i>	16
4.	<i>La communication adaptée dans le cadre de ce mémoire</i>	16
II.	LES DIFFERENTES METHODES DE COMMUNICATION ADAPTEE DISPONIBLES.....	16
1.	<i>L'utilisation d'images</i>	17
i.	Présentation des pictogrammes	17
ii.	Présentation de l'utilisation des photographies	18
2.	<i>Le FALC</i>	19
i.	Présentation du FALC.....	19
3.	<i>Le MAKATON.....</i>	20
i.	Principes du MAKATON.....	20
4.	<i>L'utilisation de supports numériques</i>	21
i.	Principes de l'utilisation de la vidéo.....	21
ii.	L'utilisation de diaporamas adaptés	22
III.	L'ACCESSIBILITE ET LA COMMUNICATION ADAPTEE, AU CENTRE DE REFLEXION A DIFFERENTS NIVEAUX	23
1.	<i>Une obligation légale encourageante, mais non spécifique : la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées</i>	23
2.	<i>Une norme créée sur le sujet.....</i>	24
i.	Le pictogramme S3A	24
ii.	Un pictogramme normalisé	24
3.	<i>Des axes abordés dans la convention relative aux droits des personnes handicapées</i>	25
i.	Des définitions à dégager.....	25
ii.	... mais des mises en place peu concluantes actuellement	25
4.	<i>Une recommandation incitante de l'ANESM.....</i>	26
IV.	LES DIFFERENTS ASPECTS DU CVS DEJA MIS EN LIEN AVEC LA COMMUNICATION ADAPTEE	26
1.	<i>La communication sur le CVS</i>	26
i.	Le Projet d'Etablissement	27
ii.	Le Règlement de Fonctionnement	27
iii.	Le Livret d'Accueil	27
iv.	La communication, un axe majeur de développement du CVS.....	28
2.	<i>La participation des personnes accompagnées.....</i>	28
i.	Définition et caractérisations de la participation	29

ii.	La compréhension, un facteur clef de participation	30
iii.	L'expression des personnes accompagnées, un cadenas à déverrouiller	31
iv.	L'investissement des personnes accompagnées, un élément à développer	32
v.	La participation des personnes accompagnées, un vrai dilemme.....	33
3.	<i>Le respect des obligations légales et réglementaires incombant au CVS.....</i>	33
4.	<i>Des outils de communication adaptée encore balbutiants</i>	34
V.	CONCLUSION DE LA PARTIE II.....	34
PARTIE III : LES ENQUETES DE TERRAIN		35
I.	LES BUTS ET OBJECTIFS ATTENDUS	35
II.	L'ETUDE QUANTITATIVE : LES QUESTIONNAIRES.....	35
1.	<i>Présentation du questionnaire.....</i>	35
i.	Ses objectifs	35
ii.	Ses destinataires	36
iii.	Sa composition.....	36
iv.	Sa diffusion	38
2.	<i>Les résultats obtenus.....</i>	38
i.	Le taux de réponse.....	38
ii.	La connaissance de la communication adaptée.....	40
iii.	L'utilisation de la communication adaptée pour le CVS.....	40
iv.	L'état d'esprit général qui se dégage sur les actions de la communication adaptée	41
3.	<i>Conclusion sur les résultats obtenus au questionnaire en ligne.....</i>	43
III.	L'ETUDE QUALITATIVE : LES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS.....	43
1.	<i>L'échantillon de personnes à rencontrer</i>	43
i.	Les directions d'établissements	44
ii.	Les responsables qualité	45
iii.	Les personnes accompagnées élues au CVS	45
2.	<i>La construction des entretiens</i>	46
i.	La forme des entretiens	46
ii.	L'entretien à destination des directions	46
iii.	L'entretien de la responsable qualité.....	47
iv.	Les entretiens des personnes accompagnées élues en CVS	47
3.	<i>La retranscription des entretiens</i>	48
4.	<i>L'analyse des résultats obtenus</i>	48
i.	Les avis sur le CVS dans les établissements	48
ii.	La communication adaptée, des moteurs nécessaires	48
iii.	Les formes de communication adaptée déployées.....	49
iv.	La communication adaptée n'est pas un outil exploité pour la promotion du CVS	50
v.	La prise de parole incontestablement facilitée par la communication adaptée	51
vi.	L'action de la communication adaptée sur l'expression d'avis encore limitée	51

vii.	Un effet discret de la communication adaptée sur l'expression de thèmes à aborder	52
viii.	Une influence révélée sur la participation spontanée des personnes accompagnées	53
ix.	Des avis mitigés sur l'action de la communication adaptée sur le respect des obligations légales	54
x.	Le pouvoir important de la communication adaptée sur la place d'une instance	55
xi.	La communication adaptée, un outil intéressant pour le management	56
xii.	Les difficultés pouvant représenter la mise en œuvre de la communication adaptée	56
xiii.	La perspective numérique offerte à la communication adaptée	57
xiv.	La VRS et l'autodétermination	57
IV.	LES PRECONISATIONS A METTRE EN VALEUR.....	57
1.	<i>Déployer au maximum la communication adaptée</i>	57
2.	<i>Adapter la communication adaptée au profil de personnes accompagnées dans l'établissement ...</i>	58
3.	<i>Assurer une continuité dans l'utilisation des outils.....</i>	58
4.	<i>Associer la communication adaptée à d'autres outils</i>	59
5.	<i>Agir sur le facteur « temps »</i>	59
6.	<i>Ne pas poser de limites à l'utilisation de la communication adaptée.....</i>	60
7.	<i>Bien limité le périmètre des CVS.....</i>	60
8.	<i>Communiquer sur ses réussites mais aussi sur ses échecs</i>	60
	CONCLUSION	61
	BIBLIOGRAPHIE	63
	TABLE DES MATIERES	67
	ANNEXE I : QUESTIONNAIRE EN LIGNE VIERGE	I
	ANNEXE II : RESULTATS DU QUESTIONNAIRE EN LIGNE	IV
	ANNEXE III.....	VIII
	ANNEXE IV.....	XIII
	ANNEXE V.....	XX
	ANNEXE VI.....	XXVI
	ANNEXE VII.....	XXXII
	ANNEXE VIII.....	XXXVI
	ANNEXE IX.....	XLIV
	ANNEXE X.....	XLVII
	ANNEXE XI.....	LI
	ANNEXE XII.....	LV
	GLOSSAIRE	LX

ANNEXE I : QUESTIONNAIRE EN LIGNE VIERGE

Message introductif : Dans le cadre de mon Master 2 à ILIS (Loos), parcours Management Sectoriel et option Management des Risques, de la Qualité et des Flux, je cherche à quantifier l'utilisation de la communication adaptée au sein des établissements d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental, dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais. Ce questionnaire est à destination de la direction des établissements cités précédemment. Les résultats obtenus seront uniquement utilisés dans le cadre de la réalisation de l'étude quantitative du mémoire.

Je vous remercie par avance du temps que vous accorderez à cette enquête (de 11 questions au maximum selon vos réponses, temps estimé : 10 minutes).

Edith LARDEUR

RENSEIGNEMENTS GENERAUX

Quel est le nom de votre établissement :

Quel est le type de votre établissement ? (réponse unique)

- Foyer logement
- Foyer d'hébergement
- Foyers d'accompagnement
- Foyers de vie
- MAS
- FAM
- Autre :

Quel est votre fonction :

CADRE GENERAL

Au sein de votre établissement d'hébergement pour adultes en situation de handicap, utilisez-vous la communication adaptée ? (réponse simple)

- Oui
- Non (fin du questionnaire)
- Je ne connais pas la communication adaptée (fin du questionnaire)

Si oui, quelle(s) méthode(s) de communication adaptée utilisez-vous ? (réponses multiples)

- Makaton
- FALC (Facile à Lire et à Comprendre)
- Pictogrammes
- Powerpoint respectant les règles d'accessibilité
- Autre :

Pour quelles activités utilisez-vous la communication adaptée ?

- Livret d'accueil
- Règlement de fonctionnement
- Projet d'établissement
- Affichage dans l'établissement
- Communication avec les familles
- Autre :

Message introductif : afin de répondre au mieux au champ de l'étude, un focus est désormais réalisé sur l'utilisation de la communication adaptée au sein du CVS de votre établissement.

LE CVS

Dans le cadre de votre Conseil de la Vie Sociale (CVS), utilisez-vous la communication adaptée ? (réponse simple)

- Oui
- Non (fin du questionnaire)

Si oui, quelle(s) méthode(s) de communication adaptée utilisez-vous dans le cadre de votre CVS ? (plusieurs réponses possibles)

- Makaton
- FALC (Facile à Lire et à Comprendre)
- Pictogrammes
- Powerpoint respectant les règles d'accessibilité
- Autre :

Si oui, dans quelles mesures utilisez-vous la communication adaptée ? (plusieurs réponses possibles)

- Promotion du CVS (communication écrite, affichage)
- Durant les réunions de CVS (via un support adapté)
- Diffusion de l'ordre du jour
- Diffusion des comptes-rendus de CVS
- Election des représentants au CVS
- Autre :

Avez-vous déjà eu l'expérience de la mise en place ou du fonctionnement d'un CVS sans communication adaptée dans le secteur de l'hébergement pour adultes en situation de handicap mental ?

- Oui, dans mon établissement actuel
- Oui, dans un autre établissement d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental
- Non, je l'ai eu dans un autre type d'établissement
- Non, je n'ai jamais eu d'expérience de CVS sans communication adaptée

Selon votre expérience, quels sont les effets de la communication adaptée sur le fonctionnement de votre CVS ? (champ de texte)

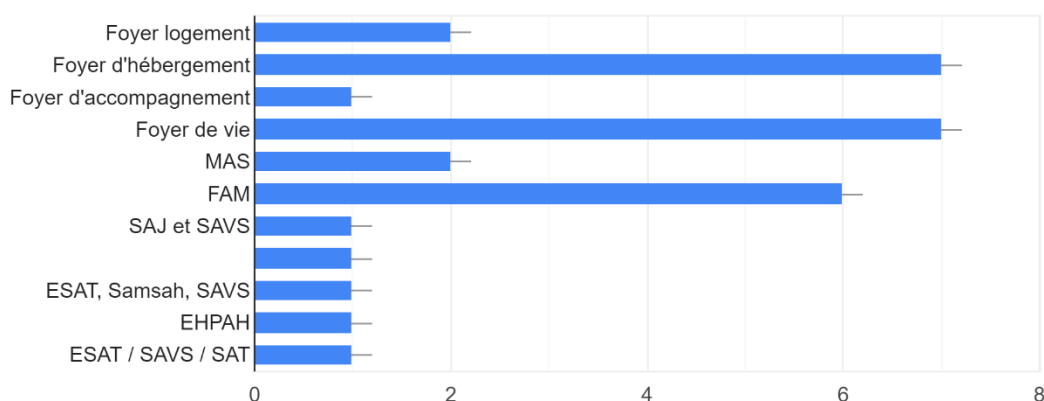
ANNEXE II : RESULTATS DU QUESTIONNAIRE EN LIGNE

Source de l'intégralité des graphiques : Google Forms

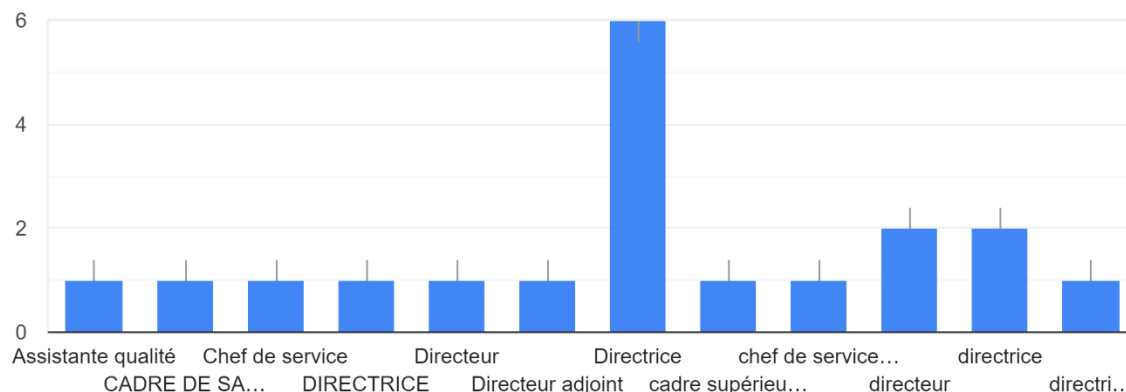
RENSEIGNEMENTS GENERAUX

Quel est le nom de votre établissement : non diffusé

Quel est le type de votre établissement ?

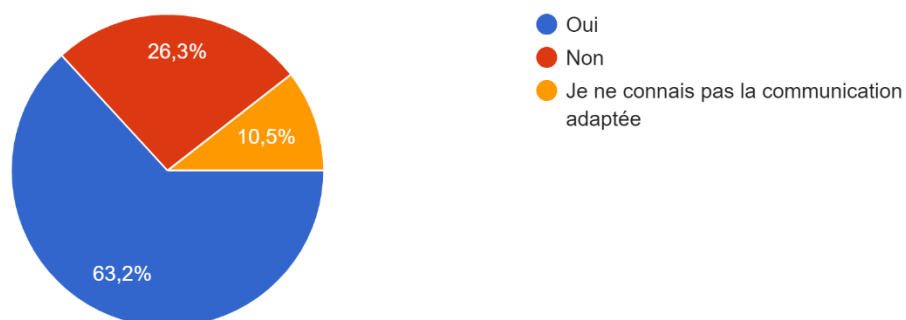


Quel est votre fonction :

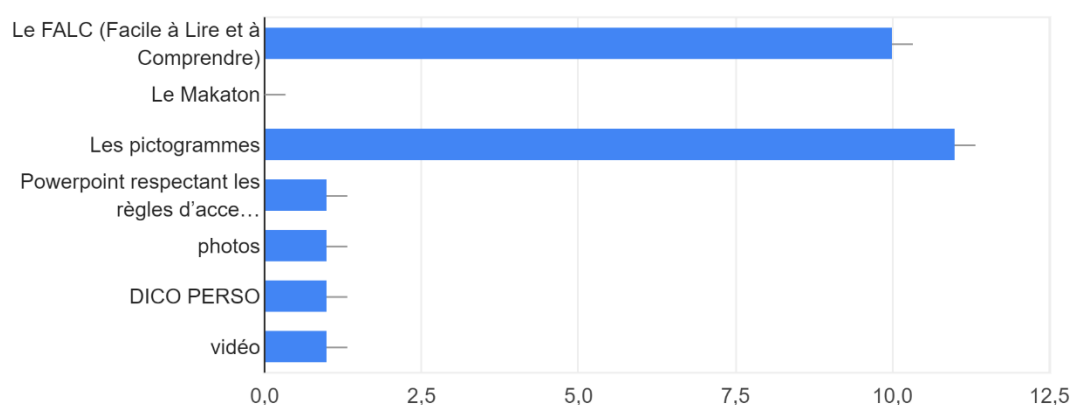


CADRE GENERAL

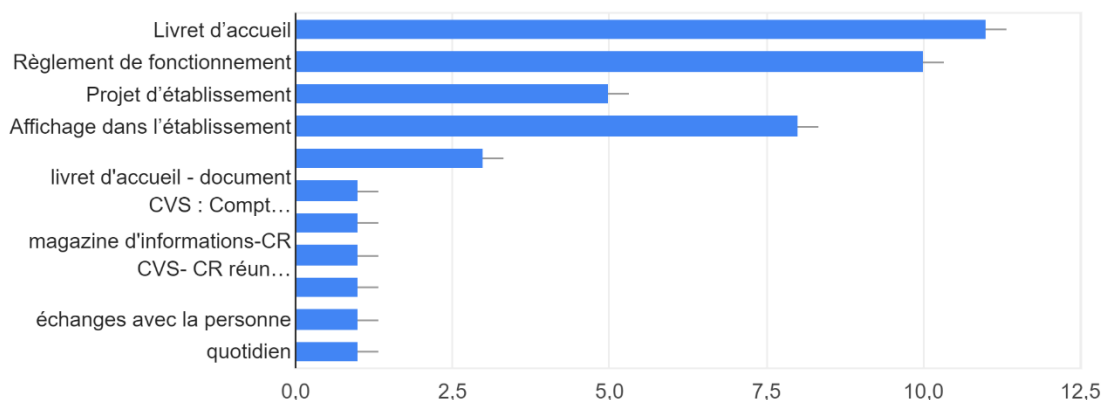
1. Au sein de votre établissement d'hébergement pour adultes en situation de handicap, utilisez-vous la communication adaptée ?



2. Si oui, quelle(s) méthode(s) de communication adaptée utilisez-vous ?



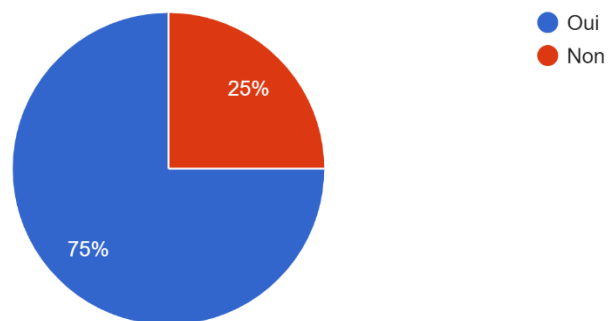
3. Pour quelles activités utilisez-vous la communication adaptée ?



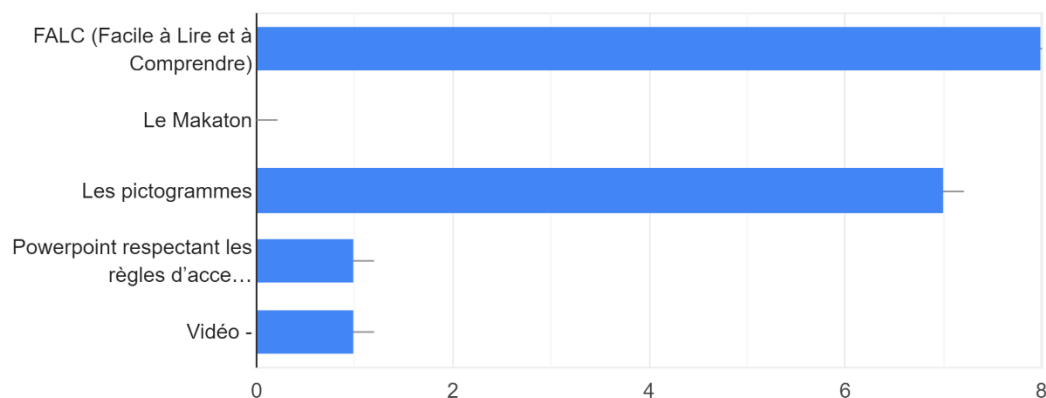
Message introductif : afin de répondre au mieux au champ de l'étude, un focus est désormais réalisé sur l'utilisation de la communication adaptée au sein du CVS de votre établissement.

LE CVS

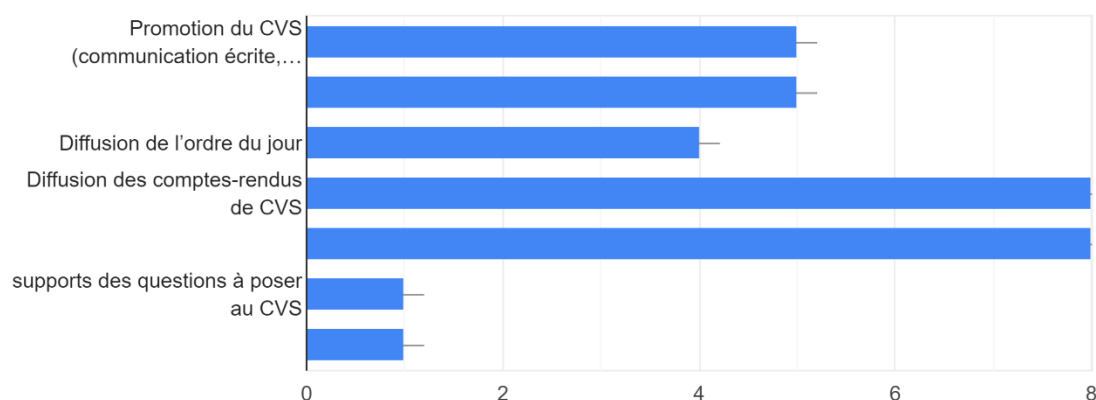
Dans le cadre de votre Conseil de la Vie Sociale (CVS), utilisez-vous la communication adaptée ?



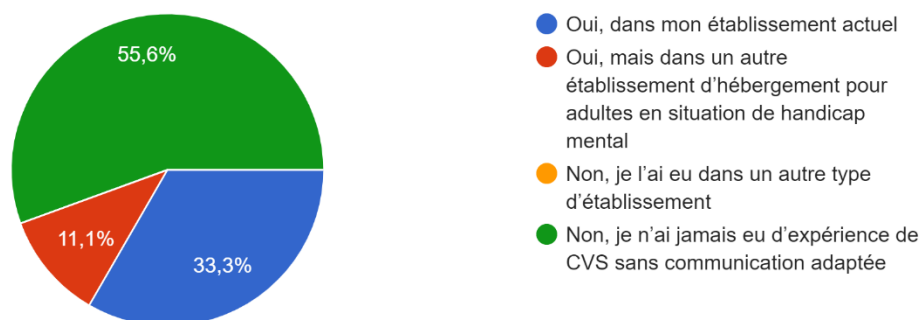
Si oui, quelle(s) méthode(s) de communication adaptée utilisez-vous dans le cadre de votre CVS ?



Si oui, dans quelles mesures utilisez-vous la communication adaptée ?



Avez-vous déjà eu l'expérience de la mise en place ou du fonctionnement d'un CVS sans communication adaptée dans le secteur de l'hébergement pour adultes en situation de handicap mental ?



Selon votre expérience, quels sont les effets de la communication adaptée sur le fonctionnement de votre CVS ?

la participation effective des élus et tout ce qui en résulte en termes de VRS et d'autodétermination. La participation effective de toutes les personnes que nous accompagnons à la vie de l'établissement. cela permet l'expression des personnes que nous accompagnons et leur participation pleine et entière au CVS la diffusion du Compte Rendu du CVS touche un nombre plus important de personnes

Meilleure compréhension pour les personnes accompagnées, Support explicatif pour les professionnels. Toutefois, nous avons à rechercher d'autres modes de communication adaptée au sein de l'établissement, ce qui est en cours, notamment grâce au recrutement d'une Ergothérapeute. Par ailleurs, nous devons prendre en compte les difficultés importantes de compréhension et de communication des personnes actuellement accueillies au sein de la structure. Enfin, les budgets limitent également l'achat d'outils plus adaptés et performants.

LES REUNIONS SONT PLUS CONSTRUITES ET PLUS RICHES

La mise en place d'une communication adaptée est une obligation dans le cadre de l'expression et la participation des personnes accompagnées dans notre établissement

Meilleure compréhension de la personne accompagnée. Meilleure possibilité de dialoguer. Faciliter la citoyenneté de la personne. Equilibrer les connaissances. Valoriser les personnes. Rendre davantage actrices les personnes accompagnées.

Facilite l'expression la compréhension

Faciliter la communication à tous, en veillant à ce que chacun s'y retrouve (lecteurs/non lecteurs)

ANNEXE III

DIRECTRICE DE LA RESIDENCE FREDERIC DEWULF FOYER D'ACCOMPAGNEMENT DE L'ASSOCIATION DES PAPILLONS BLANCS DE DUNKERQUE

Date : Mardi 21 mai à 8h30

Durée : 30 minutes

Cadre et objectif de l'entretien : Actuellement en Master 2 Management Sectoriel spécialisé dans la gestion des risques, de la qualité et des flux à l'ILIS, je réalise un mémoire portant sur les actions de la communication adaptée sur l'intégration du CVS au sein des établissements d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental. L'objectif est d'avoir votre ressenti sur le sujet au sein de votre établissement.

Condition de diffusion : Après avoir obtenu l'accord de la personne interviewée, l'entretien est enregistré. Il sera ensuite retranscrit dans le mémoire, lui-même diffusé dans le centre de documentation de l'université en version papier et numérique. La transcription sera anonymisée et uniquement mise en relation avec un profil. Avant toute diffusion, la transcription de l'entretien sera communiquée à la personne interviewée pour accord et toutes les demandes de modifications seront prises en compte.

GENERALITES

Comment définiriez-vous la place du CVS dans votre établissement ?

Le CVS peut toujours être amélioré, c'est une évidence. Il n'est certainement pas totalement intégré. Il est pas mal. Les élus qui représentent les personnes que nous accompagnons ont vraiment leur place, c'est-à-dire qu'on les accompagne dans leur mission de représentant. On a fait des outils et des supports qui leur permettent de reporter leurs questions et d'aborder tous les domaines qui peuvent être abordés en CVS. Cela les aide bien pour recueillir les questions de leurs pairs. On organise une réunion juste avant le CVS. On devrait plutôt les accompagner à organiser la réunion préalable au CVS. Elle a le mérite d'être là, si bien que quand les personnes viennent au CVS, elles ont toujours les questions de leurs pairs.

Si non potentialisé, pourquoi ?

Concernant les représentants des salariés, le CVS n'a pas beaucoup de sens, le CVS n'a pas sa place. Les représentants des salariés ne vont pas voir leurs collègues forcément. Par contre, il y a un intérêt pour les salariés d'être présent : ils accompagnent les élus dans leur mission pendant le temps de la réunion. La présence est importante et ils prennent cette place-là. Par contre, je trouve qu'ils ne prennent pas suffisamment leur place auprès des salariées. Je crois que nous avons fait un effort pour communiquer. Nous avons fait un CVS « des personnes que nous accompagnons », en oubliant peut-être le reste. Nous avons communiqué au niveau des élections des familles car au début nous n'avions pas de familles et maintenant nous avons une famille représentante, qui nous a fait progresser : maintenant le compte-rendu du CVS est aussi à destination des familles. Au niveau des salariés, nous n'avons pas beaucoup avancé. Nous avons « mis le paquet » sur les élus représentant du personnel (IRP) mais pas vraiment sur le CVS, qui est plutôt dans mon esprit à destination des usagers. Cependant, cela peut aussi être pour les salariés.

L'UTILISATION DE LA COMMUNICATION ADAPTEE

Dans quel cadre avez-vous mis en place la communication adaptée au sein de votre CVS ?

J'ai d'emblée mis en place la communication adaptée, dès la première réunion. J'ai d'emblée réalisé le compte-rendu. Cela tombait bien, cela ne vient pas de moi, il y avait parmi les élus des salariés une personne qui avait été formée au FALC. C'est elle qui a enclenché la dynamique.

Qui s'occupe de la communication adaptée ?

La salariée formée est partie de l'établissement. De ce fait, j'ai repris le flambeau.

Quelles formes de communication adaptée utilisez-vous ?

Nous n'utilisons pas seulement le FALC. A l'oral, la communication adaptée est très importante, si bien qu'en sortant de CVS je suis épuisée. Je parle lentement, je reformule beaucoup, je parle avec des mots de vocabulaire très simple, je fais en sorte que toute la réunion de CVS soit accessible aux personnes. Dans ma tête c'est leur réunion.

Quelle utilisation faites-vous de la communication adaptée au sein de votre CVS ?

Nous utilisons la communication adaptée pour le compte-rendu, l'invitation avec l'ordre du jour, le support pour préparer les questions en réunion préalable des personnes. Ils ont également

le guide de « Nous Aussi ». Tous les documents de la loi 2002-2 pour lesquels le CVS doit donner un avis sont tous rédigés en FALC.

Que pensez-vous que la communication adaptée apporte à votre communication dans l'établissement de votre CVS ?

La communication est une première étape qui n'est pas suffisante. Il ne suffit pas d'afficher un compte-rendu pour que les personnes le lisent. Très peu de personnes sont lectrices parmi les personnes accompagnées de la résidence. Je pense que c'est largement insuffisant et qu'il faudrait faire une réunion post-CVS pour lire et expliquer le compte-rendu et ce qu'il s'est dit durant la réunion, nous devrions aller jusque-là. Je devrais accompagner le président à faire ça auprès de ces pairs.

L'EXPRESSION/INTEGRATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES AU CVS

Du fait de votre expérience, comment l'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur la prise de parole (de façon générale) des personnes accompagnées pendant les réunions de CVS ?

C'est essentiel et incontournable. J'assiste, souvent avec colère, à de nombreuses réunions où l'on convie les personnes mais elles sont comme des « potiches », car on n'adapte absolument pas le vocabulaire et les supports donc elles sont totalement passives et elles ne peuvent pas rentrer et s'exprimer dans ce type de réunions. C'est encore trop fréquent. La communication adaptée permet une prise de parole.

Cela peut dépendre aussi de l'animateur de la réunion, il n'y a pas que le support écrit car peu de personnes savent déchiffrer le FALC, par contre les pictogrammes sont très utiles pour ces personnes car cela les « accroche » et elles posent des questions sur ce qu'elles voient. Si elles ne savent pas lire le contenu, elles s'accrochent aux pictogrammes.

Du fait de votre expérience, comment l'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur l'expression d'avis/remarques par les personnes accompagnées dans les réunions de CVS ?

Oui, nous sommes vraiment dans l'expression. La difficulté, quand les personnes sont élues représentantes, c'est de parler au nom des autres. C'est compliqué pour elles mais les personnes s'expriment.

Comment la communication adaptée agit-elle sur l'expression de thèmes pour l'ordre du jour du CVS ?

C'est arrivé que lors d'un échange, de leur part, les personnes accompagnées disent « on devrait en parler au CVS ». C'est certainement lié à la communication adaptée qui a été mise en place. En plus, nous sommes « à fond » sur la valorisation des rôles sociaux.

LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES AU CVS

Comment la communication adaptée agit-elle sur la participation spontanée des personnes accompagnées/des candidats aux élections aux réunions de CVS ?

Les personnes comprennent, elles sont « dedans ». Elles sont tout à fait en capacité de comprendre les enjeux et l'importance du rôle qu'elles peuvent prendre.

LES OBLIGATIONS LEGALES

Comment la communication adaptée agit-elle sur le respect des obligations légales ?

Elle agit forcément car on élabore les documents ensemble. Cela prend du temps. Trois réunions par an, c'est peu. Parfois nous arrivons à en faire quatre. Cela prend du temps d'élaborer les documents ensemble.

LES RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTANCES

L'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur la place du CVS, par rapport aux autres instances de participation existantes ?

Oui. Les questionnaires de satisfaction qui interpellent chacune des personnes qui vit à la résidence, émanent du CVS. Cela le rend plus visible. C'est long à faire, ce qui ne permet pas d'en réaliser beaucoup par an. C'est un outil super intéressant.

Je regrette de ne pas avoir traduit tous les documents de la commission de suivi du Projet d'Etablissement car deux élus y participent (président et vice-président). Je n'ai pas pris le temps de traduire mais j'ai pris le temps oralement. J'ai trouvé que les usagers n'étaient pas « dedans ». C'est très technique. Il aurait fallu presque retraduire toutes les fiches actions en FALC. J'avais traduit uniquement les thématiques.

LES RELATIONS AVEC LE MANAGEMENT

Comment la communication adaptée agit-elle sur l'expression d'avis par les personnes accompagnées intégrée au management de l'établissement ?

Cela permet absolument d'introduire les avis au management de l'établissement. On obtient le cœur de ce que pensent, ressentent et souhaitent les personnes et évidemment on peut tout de suite le re-traduire pour donner du sens à l'action des salariés, à des postures et à des projets.

DIVERS

Voyez-vous d'autres bénéfices/limites à l'utilisation de la communication adaptée au sein du CVS ?

Au sein du CVS, je ne vois vraiment pas de limite sauf le manque de temps. Je rêverai d'utiliser la vidéo pour expliquer les choses et travailler une thématique. Je manque de temps pour le mettre en place mais la vidéo est un super outil car c'est dans l'oralité et le visuel : c'est ce qu'il faut.

Les limites sont au niveau des réunions plus techniques.

Si l'on veut faire une réunion totalement adaptée, il ne faut pas dépasser une heure. De ce fait, il faut en faire plus. Cela ralentit le rythme de la réunion, mais il faut le faire. Au bout d'1h30 de réunion, les personnes fatiguent. Les réunions devraient donc être écourtées pour en faire plus mais je n'ai pas le temps.

Tout d'abord, je tire personnellement des bénéfices énormes, je n'ai pas l'impression « de faire avancer des moutons ». Les gens s'impliquent et viennent me voir dans mon bureau en m'amenant des choses. On reparle des jours et des jours après du CVS. Cela fait plaisir. C'est quelque chose de marquant pour les personnes. C'est vraiment le CVS des personnes que nous accompagnons, bien plus que le CVS des salariés. Cela commence au niveau des familles mais il faut persévérer.

ANNEXE IV

DIRECTRICE DU REX MEULEN FOYER DE VIE DE L'ASSOCIATION DES PAPILLONS BLANCS DE DUNKERQUE

Date : Mercredi 29 mai à 9h00

Durée : 30 minutes

Cadre et objectif de l'entretien : Actuellement en Master 2 Management Sectoriel spécialisé dans la gestion des risques, de la qualité et des flux à l'ILIS, je réalise un mémoire portant sur les actions de la communication adaptée sur l'intégration du CVS au sein des établissements d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental. L'objectif est d'avoir votre ressenti sur le sujet au sein de votre établissement.

Condition de diffusion : Après avoir obtenu l'accord de la personne interviewée, l'entretien est enregistré. Il sera ensuite retranscrit dans le mémoire, lui-même diffusé dans le centre de documentation de l'université en version papier et numérique. La transcription sera anonymisée et uniquement mise en relation avec un profil. Avant toute diffusion, la transcription de l'entretien sera communiquée à la personne interviewée pour accord et toutes les demandes de modifications seront prises en compte.

GENERALITES

Comment définiriez-vous la place du CVS dans votre établissement ?

Il peut être complètement encore potentialisé. Il y a une belle évolution depuis quelques années. La parole de la personne a toujours été bien prise en compte par contre je pense que, nous venons de refaire une élection en fin d'année qui s'est déjà réunie une fois, nous avons un gros travail à effectuer sur le règlement et les points à aborder car en fait c'est toujours la même chose. Je pense que nous n'avons pas assez bien expliqué. Ils répètent depuis 8 ans qu'ils souhaitent aller au cinéma, au bowling... c'est toujours des choses qu'ils nous disent au quotidien et pour lesquelles ils n'ont pas forcément besoin d'attendre le CVS. Je pense que l'on a un gros travail à faire sur les buts du CVS, sur les sujets qui peuvent y être abordés. En tout cas, la parole est vraiment bien donnée à tout le monde. Les élections se sont faites vraiment dans les règles. On a vraiment amélioré les choses mais il y a encore du potentiel, c'est sûr et tant mieux.

Si non potentialisé, pourquoi ?

Cf réponse précédente

L'UTILISATION DE LA COMMUNICATION ADAPTEE

Dans quel cadre avez-vous mis en place la communication adaptée au sein de votre CVS ?

Il y a un groupe FALC sur l'accueil de jour et c'est parti de là. Ils ont proposé de pouvoir travailler sur les comptes-rendus. C'était un travail pour eux et c'est parti du groupe : de l'éducateur et des personnes accompagnées au SAJ [ndlr : les Services d'Accueil de Jour Marc Anglade et le Rex Meulen effectuent leurs réunions de CVS de façon commune] et pas du Rex Meulen.

Qui s'occupe de la communication adaptée ?

Le groupe FALC du SAJ s'occupe de la communication adaptée, le Rex Meulen n'en fait pas partie pour les CVS.

Quelles formes de communication adaptée utilisez-vous ?

Les comptes-rendus sont en FALC et ensuite c'est dans le discours : nous essayons de parler avec des mots simples, de les expliquer. Nous nous assurons que les personnes ont bien compris et s'il le faut, nous reformulons mais ce n'est pas systématique.

Quelle utilisation faites-vous de la communication adaptée au sein de votre CVS ?

Nous utilisons la communication adaptée uniquement au niveau des comptes-rendus. Tous les comptes-rendus sont en FALC. L'ordre du jour n'est pas en FALC, ce qui est d'ailleurs un souci. L'ordre du jour vient spécialement de la direction, ce qui est également un souci. Ils viennent avec leurs questions mais nous les découvrons le jour même. Les deux représentants du Rex Meulen savent plus ou moins écrire et lire donc leurs questions sont préparées avec des éducateurs, avec des pictogrammes. C'est vrai qu'en réunion ils prennent la parole seuls avec leurs documents, qui ont été adaptés, ce n'est pas mal fait. Le compte-rendu est en FALC mais on essaye d'adapter notre communication pendant la réunion, quand on répond aux questions. C'est vrai que quand il s'agit de sujets plus complexes comme des travaux, je pense que nous n'adaptions pas assez et on le voit que les personnes décrochent un petit peu. C'est plus compliqué pour eux. On adapte plus facilement notre discours quand c'est leurs questions mais sur des sujets plus complexes (par exemple le projet d'établissement), nous n'avons pas

forcément été bons dans notre mode de communication. Nous n'avons pas adapté les outils et c'est encore un gros boulot. Cela a avancé, ne serait-ce que par la préparation avec les éducateurs et le compte-rendu mais on peut encore améliorer les choses largement.

Que pensez-vous que la communication adaptée apporte à votre communication dans l'établissement de votre CVS ?

La communication adaptée simplifie tout. Je pense que cela simplifie beaucoup de choses pour les résidents et c'est « leur instance » donc c'est essentiel que la communication soit adaptée car c'est quand même pour eux. Cela apporte à tout le monde, aux professionnels, aux familles, aux partenaires à qui l'on envoie nos comptes-rendus de CVS. C'est beaucoup plus accessible pour tous et on des retours disant que c'est appréciable d'avoir ces comptes-rendus de CVS. Surtout lorsque l'on aborde des points tels que le projet d'établissement ou les autorisations de travaux, je pense que cela n'intéresse pas tout le monde et en communication adaptée c'est beaucoup plus accessible.

L'EXPRESSION/INTEGRATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES AU CVS

Du fait de votre expérience, comment l'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur la prise de parole (de façon générale) des personnes accompagnées pendant les réunions de CVS ?

On le voit, avant ils arrivaient avec les questions écrites par les éducateurs, alors c'est les résidents qui menaient les réunions à l'interne mais c'est l'éducateur qui lisait et chuchotait à l'oreille ce qui était écrit sur le papier. Il y avait un stress au niveau de la prise de parole. Les résidents sont toujours les mêmes mais par exemple la présidente ne parlait pas et n'arrivait pas à répéter ce que l'éducateur lui disait et cela n'avait aucun sens car je ne sais même si elle faisait attention à ce qu'elle disait. C'était un stress pour elle et il y a vraiment un changement depuis qu'elle a sa feuille, avec ses pictogrammes, des mots qu'elle arrive à reconnaître et comme elle l'a préparé complètement avec les résidents, c'est très fluide. La prise de parole est vraiment beaucoup plus facile pour les personnes, c'est évident. Même nous, nous faisons attention à notre façon de nous exprimer, les échanges sont plus fluides, les résidents répondent plus facilement à nos questions.

Du fait de votre expérience, comment l'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur l'expression d'avis/remarques par les personnes accompagnées dans les réunions de CVS ?

C'est un peu la même chose. Les résidents ont toujours donné leur avis, et ils n'attendent pas les CVS. C'est en lien avec le travail que l'on réalise autour de l'autodétermination. Aujourd'hui, je ne sais pas si les avis sont encore éclairés, quand on leur demande un avis sur le projet d'établissement, je fais mon mea culpa et aux vues de la façon dont je l'ai présenté, je ne suis pas sûre qu'ils aient tout bien compris. Ils ont émis un avis favorable mais très honnêtement je pense que ce n'était pas adapté. Ils ont tendance quand même, sans être péjoratif, à toujours dire que c'est bien. Honnêtement, sur les avis il y a un travail à faire parce que ce n'est pas une présentation de documents officiels en réunion... ils leur faut un temps de préparation. Je pense que ce sont des documents qu'il faut qu'on leur envoie avant en FALC ou en communication adaptée et qu'ils puissent le présenter. Aujourd'hui, tout est présenté en réunion et ils émettent des avis favorables à chaque fois. Je pense qu'on les prend un peu au dépourvu. C'est quelque chose que l'on doit améliorer. Nous allons le prévoir au règlement.

Comment la communication adaptée agit-elle sur l'expression de thèmes pour l'ordre du jour du CVS ?

C'est lié à la communication mais ils abordent forcément des thèmes pour lesquels ils s'expriment plus facilement, avec lesquels ils sont plus à l'aise : sur le quotidien, les sorties, des activités... C'est aussi le lieu où ils se plaignent : « il y a trop de bruit, ça ça ne va pas, ça s'est cassé... ». Par contre ils ne sont pas encore impliqués sur toutes les thématiques plus officielles : projet d'établissement, travaux... tout ce qui nécessite un avis. Ce n'est pas vraiment instinctif chez eux mais c'est parce qu'on ne leur a jamais expliqué et que l'on n'a jamais adapté des documents qui sont déjà lourds pour tout le monde, donc pour eux encore plus et là-dessus nous devons nous améliorer.

LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES AU CVS

Comment la communication adaptée agit-elle sur la participation spontanée des personnes accompagnées/des candidats aux élections aux réunions de CVS ?

Je ne sais pas. Je ne sais pas si c'est la communication qui fait leur spontanéité. Cela doit les aider car cela les met à l'aise, la prise de parole est beaucoup plus facile pour eux et quand ils sont en pleine possession de ce que l'on en train d'expliquer et quand ils comprennent bien. Cela doit donc faciliter la spontanéité, c'est sûr mais c'est la communication avec toutes les explications qu'il y a autour. En matière de documents nous avons encore du travail parce qu'il y a toujours des explications des éducateurs, ils prennent toujours un temps d'information et d'explication, ils préparent la réunion. Par contre il n'y a pas systématiquement des outils qui sont travaillés avec eux pour les aider donc ça faciliterait la prise de parole. Quand ils viennent

avec leurs feuilles, c'est très spontané, ils sont très à l'aide mais pour le reste il faut que l'on construise des outils pour faciliter la communication.

LES OBLIGATIONS LEGALES

Comment la communication adaptée agit-elle sur le respect des obligations légales ?

Je ne sais pas s'il y a un lien. En termes d'avis, il est facile de trouver leur avis sans faire d'effort. La communication adaptée est essentielle pour aller leur demander sur le règlement de fonctionnement, sur le projet d'établissement. Pour cela il faut obligatoirement adapter la communication et c'est essentiel sinon ce ne sont pas des avis éclairés et on biaise les choses, ce n'est pas honnête. La communication adaptée est essentielle pour les obligations légales au niveau de leur compréhension. Ils participent tous à l'écriture de ces documents et les travaux aussi, c'est compliqué. On les associe sur le choix de l'entreprise mais là-dessus c'est compliqué pour nous. Il faudrait que nous fassions un effort mais cela faciliterait le travail de tout le monde. Ce n'est pas du temps perdu.

Les personnes savent qu'il faut 3 réunions par an. Nous allons retravailler le règlement du CVS et nous allons forcément le retravailler en FALC. Les membres du CVS savent tous lire et écrire, plus ou moins, donc le FALC sera accessible pour les membres du CVS et ensuite se sera les porte-paroles du reste du groupe. Ce sont aux membres d'expliquer aux autres. Effectivement, tout cela est bien écrit dans le règlement que nous allons retravailler en FALC, c'est la prochaine étape.

LES RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTANCES

L'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur la place du CVS, par rapport aux autres instances de participation existantes ?

La communication adaptée est présente dans toutes les instances des personnes, pas seulement dans le CVS. Plein de choses sont mises en place dans les groupes de parole, dans les réunions hebdomadaires... Il y a des réunions de résidents faites sans les éducateurs, ils ont créé leurs outils pour prendre des notes. Nous avons adapté la communication pour toutes les instances donc ce n'est pas spécialement celle du CVS « qui fait que ». D'ailleurs, je pense que c'est notre point faible, le fait que nous sommes bien meilleur sur toutes les autres instances à l'interne, le CVS c'est vraiment la prochaine étape. Nous n'avons pas tout adapté car je pense que la direction et les professionnels prennent encore trop la main sur cette instance-là. Ce n'est pas du tout le but, nous en sommes conscients. Quand on remarque que l'ordre du jour est fait par la direction, il y a un problème

alors qu'à l'interne tout est adapté et c'est beaucoup plus fluide. Pour le coup, le CVS est « en dernier », il n'impulse pas les choses, il n'a pas une place particulière, au contraire.

LES RELATIONS AVEC LE MANAGEMENT

Comment la communication adaptée agit-elle sur l'expression d'avis par les personnes accompagnées intégrée au management de l'établissement ?

C'est du quotidien. C'est instinctif, nous leur demandons leur avis sur tout. Par exemple, ce n'est pas de la communication, mais nous sommes en train de changer les bureaux, nous sommes en train de sortir de leur maison les bureaux des éducateurs qui sont en train d'être rapatriés dans les locaux administratifs. Leur place est donc essentielle. Nous avons mis plein d'outils de communication dans leur maison pour appeler les secours car les éducateurs ne seront plus de leurs côtés. Il faut qu'ils sachent appeler les secours sans venir chercher un éducateur. Donc, effectivement, au niveau management, nous créons tous les outils pour pouvoir recueillir leurs avis mais cela n'est pas en lien avec le CVS. Pour le CVS, nous n'y sommes toujours pas. Mais en permanence nous leur demandons leur avis pendant le CVS. Par exemple pour les travaux, ce sont des choses qui sont actées. Dans le management, nous ne faisons pas nos choix seul dès l'instant où cela les touche, peu importe les sujets (bien sûr, nous n'abordons pas les ressources humaines, les remplacements... quoi que nous leur demandons si tout se passe bien avec les remplaçants que nous prenons). Leur avis est pris en compte sur beaucoup de choses et nous le prenons également en compte sur notre façon de manager.

DIVERS

Voyez-vous d'autres bénéfices/limites à l'utilisation de la communication adaptée au sein du CVS ?

La communication adaptée n'est pas une limite mais un atout pour tout le monde. Je pense qu'avant, les gens ne lisaient pas nos comptes-rendus, que se soient des partenaires... cela devait être un papier qui finissait à la poubelle. Aujourd'hui, c'est quelque chose qui simplifie la communication pour tout le monde et même en termes de management et pour moi qui animait le CVS, c'était compliqué de toujours chercher mes mots (cela l'est toujours car nous ne l'avons pas totalement adapté) mais nous sommes tous plus à l'aise quand il y a la communication adaptée pour mener la réunion, pour aborder les sujets, pour apporter une réponse. Il faut que nous nous outillions car ce n'est pas assez. Mais je ne vois pas quelle contrainte pourrait être la communication adaptée. C'est du boulot de créer des outils, cela

nécessite du travail sur les comptes-rendus mais en même temps les bénéfices en valent la peine. La contrainte c'est que cela demande du travail car il est plus long de faire un compte-rendu en FALC que de le faire « normalement » mais les bénéfices sont importants. Il faut le faire car nous ne sommes pas bons. C'est un souci que ce soit leur instance et qu'ils ne comprennent pas de quoi nous sommes en train de parler. Dans ce cas, il s'agit plutôt de « faire une réunion pour faire une réunion » et c'est ce que nous avons tous dû faire dans le passé. Honnêtement, nous faisons nos 3 réunions légalement et il suffit de regarder nos comptes-rendus pour savoir que cela n'a pas d'intérêt. Aujourd'hui, il faut développer davantage cette instance car nous sommes « en plein dedans » avec l'autodétermination, la valorisation des rôles sociaux... Le CVS aura encore plus sa place qu'avant, avec ce qui est mis en place au niveau associatif. Il faut utiliser cette instance au même titre que nous utilisons les comités d'entreprise qui ont des avis obligatoires et où l'on ne déroge pas à la règle. Je ne vois pas pourquoi nous ne faisons pas de la même façon avec les CVS. C'est un changement de mentalité qui n'est pas évident.

ANNEXE V

DIRECTEUR DU FAM « LE RELAIS DES MOÈRES » FAM DE L'ASSOCIATION DES PAPILLONS BLANCS DE DUNKERQUE

Date : Mardi 28 mai à 16h30

Durée : 30 minutes

Cadre et objectif de l'entretien : Actuellement en Master 2 Management Sectoriel spécialisé dans la gestion des risques, de la qualité et des flux à l'ILIS, je réalise un mémoire portant sur les actions de la communication adaptée sur l'intégration du CVS au sein des établissements d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental. L'objectif est d'avoir votre ressenti sur le sujet au sein de votre établissement.

Condition de diffusion : Après avoir obtenu l'accord de la personne interviewée, l'entretien est enregistré. Il sera ensuite retranscrit dans le mémoire, lui-même diffusé dans le centre de documentation de l'université en version papier et numérique. La transcription sera anonymisée et uniquement mise en relation avec un profil. Avant toute diffusion, la transcription de l'entretien sera communiquée à la personne interviewée pour accord et toutes les demandes de modifications seront prises en compte.

GENERALITES

Comment définiriez-vous la place du CVS dans votre établissement ?

Le CVS est bien intégré mais cela pourrait être meilleur. Il est bien intégré dans le sens où 4 CVS sont réalisés par an, ce qui va au-delà de l'obligation. Et nous avons mis en place sur le déroulement des CVS des ordres du jour. Pour moi il est bien, je suis satisfait de la façon dont le CVS vit au niveau de l'établissement mais il y a encore des améliorations.

Si non potentialisé, pourquoi ?

L'amélioration est sur l'appropriation des personnes du sens et de ce que peut apporter le CVS dans le quotidien. Ce n'est pas encore bien établi puisqu'en fonction des capacités de compréhension et de représentativité des personnes, c'est compliqué. L'exemple est le support papier : est-ce que le support papier est la solution absolue ? Non. Il y a un mode d'appropriation du CVS qui doit passer au-delà du support papier, de l'écrit et de la parole. Cela peut être l'image, le son... il y a plein de choses.

L'UTILISATION DE LA COMMUNICATION ADAPTEE

Dans quel cadre avez-vous mis en place la communication adaptée au sein de votre CVS ?

C'est moi qui ai mis en place la communication adaptée.

Qui s'occupe de la communication adaptée ?

Ce sont des professionnels qui ont fait la formation FALC. Aujourd'hui, nous arrivons à 4 professionnels formés. Tant mieux car 1 seul c'est impossible, deux ça commence à être bien. Il faut au moins 4 ou 5 professionnels. Les élus représentants des professionnels au CVS ont fait la formation FALC. C'est important.

Quelles formes de communication adaptée utilisez-vous ?

Nous avons tenté, avec inclusion Europe les cartons verts, rouges et jaunes. Cela ne prend pas, nous ne l'avons peut-être pas fait suffisamment. Nous essayons toujours d'utiliser la reformulation. Quand nous savons que les personnes s'expriment, nous devons aller les chercher pour qu'elles puissent bien exprimer leurs idées. Il y a une vigilance sur les mots utilisés.

Quelle utilisation faites-vous de la communication adaptée au sein de votre CVS ?

Nous avons mis en place la communication adaptée pour l'ordre du jour et le compte-rendu. Ils sont en FALC avec une présentation par PowerPoint. Le déroulement du CVS se passe par PowerPoint. Chaque question qui est écrite en FALC, avec un pictogramme ou une photo, ouvre le débat. Le compte-rendu ensuite est en FALC.

Que pensez-vous que la communication adaptée apporte à votre communication dans l'établissement de votre CVS ?

Elle apporte le fait que l'on évite que se soit une réunion descendante, c'est-à-dire que ce soit souvent la direction ou les professionnels qui font un déroulé d'idées ou d'actions. Cela permet des réactions, des interventions, des questions, des remarques, cela donne de la vie, cela dynamise l'échange. On laisse des temps de réflexion chez les personnes. La projection par PowerPoint, fait réagir tout de suite les personnes. Par exemple, une question sur le mariage, on projette une photo de mariés et cela parle tout de suite aux personnes.

L'EXPRESSION/INTEGRATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES AU CVS

Du fait de votre expérience, comment l'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur la prise de parole (de façon générale) des personnes accompagnées pendant les réunions de CVS ?

Ils peuvent prendre la parole en premier. Le point est abordé, il n'y a pas besoin qu'un professionnel ou un parent ou un représentant légal prennent la parole tout de suite. On a une intervention immédiate de quelqu'un. C'est vraiment bien. C'est souvent ça, le premier à prendre la parole pour les personnes accompagnées, cela oriente le débat selon ce que les personnes accompagnées veulent aborder.

Du fait de votre expérience, comment l'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur l'expression d'avis/remarques par les personnes accompagnées dans les réunions de CVS ?

La communication adaptée facilite l'avis. Comme les personnes prennent la parole, une autre personne se sent autorisée à donner son avis. Si c'est un professionnel ou un parent qui donne son avis, je ne suis pas sûre que la personne accompagnée se sent ensuite autorisée à donner son avis. Un exemple : elle voit qu'une autre personne accompagnée parle donc elle se sent autorisée à donner son avis. Il y a comme un « mimétisme » social qui fait que « si toi tu as parlé, moi je vais parler aussi et je ne suis pas tout à fait d'accord avec ce que tu dis ». C'est plus facile à ce niveau-là.

Comment la communication adaptée agit-elle sur l'expression de thèmes pour l'ordre du jour du CVS ?

Concrètement, l'élaboration de l'ordre du jour se fait 15 jours avant le CVS en présence de la co-présidente (personne accompagnée) et de la co-présidente (des parents) et d'un professionnel représentant les professionnels et de moi. Certes, il n'y a qu'une seule personne accompagnée mais c'est la co-présidente et auparavant elle a pu solliciter les personnes du « Relais des Mères » pour avoir des sujets. Elle se fait aider du professionnel élu représentant des professionnels et donc elle vient à cette réunion de préparation avec une thématique. Il m'est ainsi arrivé d'avoir de cette manière plus de 20 points et on construit l'ordre du jour. C'est à partir de ces points-là que l'ordre du jour est construit en FALC. C'est un grand travail. Je suis content du CVS aujourd'hui au « Relais des Mères » mais c'est un grand travail. Il m'est arrivé de faire moi-même l'ordre du jour et le compte-rendu pour lancer la dynamique.

LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES AU CVS

Comment la communication adaptée agit-elle sur la participation spontanée des personnes accompagnées/des candidats aux élections aux réunions de CVS ?

Les comptes-rendus sont affichés en FALC sur chaque unité. Il y a un exemplaire par unité. Il m'est arrivé de laisser la salle de réunion du CVS ouverte, ainsi si une personne qui n'a pas été élue souhaite venir et qu'elle a saisi par l'ordre du jour en FALC qu'il y a un point qui l'intéresse, elle vient. Cela se passe très bien, ce qui fait que l'on augmente notre quota de personnes présentes. La parole circule toujours aussi bien. Donc la communication adaptée favorise l'auto-détermination des personnes. Les personnes qui sont élues représentantes des personnes accompagnées (elles sont au nombre de 5), cela correspond au statut du règlement intérieur du CVS mais nous allons un peu au-delà. Quel sens cela a pour une personne de dire « il y a des élus, ils vont parler en mon nom », il faut laisser une possibilité à chacun de pouvoir venir et de dire quelque chose, ou en tout cas d'écouter ce qui se passe et puis de satisfaire une curiosité. La communication adaptée permet de satisfaire une curiosité. « que se passe-t-il là-bas ? pourquoi ce sont eux qui se rencontrent ? »

LES OBLIGATIONS LEGALES

Comment la communication adaptée agit-elle sur le respect des obligations légales ?

La communication apporte une vigilance partagée par les professionnels et les personnes. Si les personnes comprennent qu'il faut 3 CVS par an et qu'ils se rendent compte qu'il n'y en a eu que 2, on les amène à pouvoir le dire. Ou bien un sujet n'a pas été abordé au sein du CVS alors que c'est dans les thèmes à aborder réglementairement, mais il n'a pas été abordé. Cela permet une prise de position de la part des personnes pour rappeler une vigilance supplémentaire sur le contenu du CVS, sa fréquence et sur l'aspect participatif. Les personnes peuvent dire qu'elles souhaitent parler, qu'elles souhaitent donner leur avis ou qu'elles ne sont pas d'accords.

LES RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTANCES

L'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur la place du CVS, par rapport aux autres instances de participation existantes ?

Cela lui donne une place centrale. J'ai un exemple concret : nous avons une commission restauration que l'on a ouverte aux personnes qui n'est pas en communication adaptée. Sauf que les points abordés en commission restauration sont repris en CVS, ce qui fait que le CVS et la communication adaptée permettent de reprendre des points abordés dans les autres instances et de mieux les diffuser, de les mettre en débat de façon plus facile et de renforcer

le côté décisionnaire du CVS, pour entériner une action, une décision, une démarche. Par exemple, on souhaite mettre un comité des fêtes en place, cette idée a été évoquée en CVS après un bilan d'une manifestation qui a eu lieu à Noël. En CVS, nous avons entériné le fait que nous allons créer un comité des fêtes. Après le comité des fêtes va exister, est-ce qu'il sera sous forme de communication adaptée ou pas mais il émane du CVS donc il est lié à lui. Cela permet de créer des ramifications avec les autres instances.

LES RELATIONS AVEC LE MANAGEMENT

Comment la communication adaptée agit-elle sur l'expression d'avis par les personnes accompagnées intégrée au management de l'établissement ?

On a un axe dans le projet d'établissement qui est de développer la citoyenneté, le droit d'expression et tous les types de communication donc l'aspect managérial dans la mise en application des objectifs du projet d'établissement passe par la communication.

On a mis en place deux votes. Le premier a été pour l'utilisation de l'argent du marché de Noël. Nous avons demandé l'avis aux personnes par un vote. Il y a une 5 idées (restaurant, fête, sortie, activité sportive...) et nous sommes donc passé par le CVS. Il y a eu une deuxième chose, c'était concernant les référents. C'était une petite révolution ici et les personnes ont pu émettre un avis sur le professionnel référent qu'elle souhaiterait avoir. Nous avons utilisé les photos qui représentaient les thèmes du marché de Noël et pour les professionnels, chaque professionnel a pu être pris en photo. Les personnes ont choisi en fonction. Ce sont deux exemples concrets en termes de management pour demander l'avis aux personnes. Ici, il est difficile de passer par une enquête de satisfaction « support papier », c'est pour ça qu'il n'y en a jamais eu. Il faut donc mettre en place des dispositifs qui demandent tout autant de travail, voir plus, mais où les personnes sont physiquement amenées à donner un avis. Pour voter, il faut se bouger, il faut y aller, il faut prendre un papier, il faut mettre le papier dans l'enveloppe, que de donner un avis sur un bout de papier et cocher une case ou entourer un smiley, c'est possible pour certains. Si on veut toucher un maximum de personne, on en est là. Après l'expression de l'avis existent bien au-delà de ça, au quotidien.

DIVERS

Voyez-vous d'autres bénéfices/limites à l'utilisation de la communication adaptée au sein du CVS ?

Les limites correspondent au temps nécessaire à produire des documents, des supports, des façons de faire en communication adaptée. La formation n'est pas un problème contrairement

au temps que cela nécessite. Maintenant, l'ouverture serait de rendre les personnes plus actrices dans l'élaboration et la conception d'outils ou de communication adaptée. Ici, avec l'atelier journal, les personnes font elles-mêmes le journal, elles dactylographient les textes, elles choisissent des photos à insérer dans le document. Elles deviennent motrices et elles sont investies dans cela donc il faut aller vers cela. Après il y a forcément le numérique qui entre en compte, on peut utiliser les écrans qui permettent l'interaction et qui facilitent la communication : on montre sur un écran, on va chercher sur un écran l'image. Ce serait une idée afin de développer encore la communication adaptée. Il y a aussi la vidéo qui existe depuis longtemps. Au congrès [ndlr : 59^{ème} congrès de l'UNAPEI à Lyon], un prix a été remis aux établissements qui ont fait le CVS en vidéo donc je pense que c'est un peu mieux que le PowerPoint car il est figé et c'est à nous de mettre des mots. S'il était possible de mettre une vidéo, même en termes de compte-rendu qui serait diffuser. Nous avons installé un écran dans le hall, nous allons faire un accueil adapté pour une meilleure communication. Et au-dessus de l'accueil, juste au-dessus de l'emplacement de la secrétaire, il y a un écran. Il pourra y avoir là : l'ordre du jour, la date de la réunion et ensuite le compte-rendu du CVS qui seront diffusés sous la forme FALC pour l'instant et si l'on veut aller plus loin, on peut le filmer et en faire une vidéo.

Le bénéfice pour les personnes est une meilleure acceptation à cette vie en institution. De moins avoir le sentiment de subir des choses, de pouvoir soulager des frustrations, de pouvoir être force de propositions. Les bénéfices sont clairement au niveau des personnes, mais aussi au niveau des professionnels. Ainsi, quand les professionnels sont à court d'idée, ce sont les personnes qui vont nous donner et exprimer leur avis. Voici encore un exemple concret, lors d'un CVS une personne a dit « on va faire du vélo ». Quelques semaines après une activité vélo a pu être mise en place. Cela reste encore insuffisant. Le CVS bien mené, peut redonner du pouvoir d'agir au niveau des personnes et limiter le fait de subir l'institution et la vie en collectivité. C'est être valorisé en tant que porte-parole. Les gens ont voté pour moi, je suis élu, je suis représentant, je porte la parole de personnes qui ne sont pas à la réunion, c'est très valorisant, cela contribue à l'estime de soi. Il faut que le CVS s'ouvre sur l'extérieur. C'est un challenge. La limite c'est que c'est trop centré sur l'établissement, comment peut-on aller, dans le cadre du CVS, vers l'extérieur ? Dans la réglementation, c'est très ciblé sur l'interne, si cela pouvait évoluer sur une ouverture sur la commune d'implantation, cela pourrait être pas mal. J'ai connu des CVS avec un adjoint à la mairie, cela permet de ne pas parler qu'en étant une personne accompagnée par les papillons blancs mais en étant habitant, citoyen de la commune. Le CVS peut amener ça. C'est énorme le CVS quand on veut lui donner la place qu'il doit avoir et si on veut vraiment l'utiliser et donner plus de pouvoir d'agir, de reconnaissance en tant que citoyen, c'est énorme.

ANNEXE VI

DIRECTRICE DU FAM ARC EN CIEL FAM DE L'ASSOCIATION AFAPEI

Date : Mercredi 19 juin à 14h00

Durée : 30 minutes

Cadre et objectif de l'entretien : Actuellement en Master 2 Management Sectoriel spécialisé dans la gestion des risques, de la qualité et des flux à l'ILIS, je réalise un mémoire portant sur les actions de la communication adaptée sur l'intégration du CVS au sein des établissements d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental. L'objectif est d'avoir votre ressenti sur le sujet au sein de votre établissement.

Condition de diffusion : Après avoir obtenu l'accord de la personne interviewée, l'entretien est enregistré. Il sera ensuite retranscrit dans le mémoire, lui-même diffusé dans le centre de documentation de l'université en version papier et numérique. La transcription sera anonymisée et uniquement mise en relation avec un profil. Avant toute diffusion, la transcription de l'entretien sera communiquée à la personne interviewée pour accord et toutes les demandes de modifications seront prises en compte.

GENERALITES

Comment définiriez-vous la place du CVS dans votre établissement ?

Il est totalement intégré avec les capacités des personnes qui sont ici. C'est-à-dire que, pour avoir travaillé dans d'autres établissements, des CVS sont plus participatifs et les gens sont plus acteurs, ici un peu moins du fait d'un manque de communication et parfois des limites de compréhension mais c'est une instance qui est bien intégrée dans l'établissement. Les résidents savent que c'est la date et ils sont contents d'y aller. Ils préparent leurs questions et ils proposent des choses en amont grâce au gros travail d'une ES [ndrl : éducatrice spécialisée].

Selon moi, c'est la manière dont on anime le CVS qui est importante. La population accueillie n'est pas affirmée comme dans d'autres établissements donc il faut prendre le temps de les écouter, de leur laisser la parole et pour les familles ce n'est pas toujours évident de comprendre qu'il faut attendre que la personne ait compris et qu'il puisse s'exprimer ou au moins être interrogé. Aujourd'hui, à certaines personnes qui vont au CVS, on va dire « est-ce

que tu as bien compris ? », la personne répond « oui » mais ce n'est pas forcément vrai. On va dire « tu as quelque chose à dire ? », la personne fait des borborygmes mais au moins ils ont participé.

L'UTILISATION DE LA COMMUNICATION ADAPTEE

Dans quel cadre avez-vous mis en place la communication adaptée au sein de votre CVS ?

La communication adaptée n'est pas une démarche, c'est adapté à la population accueillie. C'est propre à notre établissement car ce que nous faisons ici n'aurait aucun intérêt ailleurs car ce sont des gens qui parlent.

Qui s'occupe de la communication adaptée ?

C'est tout nouveau, nous avons recruté un ergothérapeute et une psychologue qui sont en train de se pencher là-dessus et qui commencent à de plus en plus adapter les pictogrammes, les images et les supports aux capacités des personnes qui sont ici. Nous pourrions avoir davantage de matériels et de supports (numériques) mais pour nous c'est une question de coûts, nous n'avons pas les budgets pour cela. On pourrait toujours trouver des financements en dehors de l'ARS et du Conseil Départemental mais avant tout, il faut que l'on utilise correctement et régulièrement les outils de communication simples que nous avons aujourd'hui.

Quelles formes de communication adaptée utilisez-vous ?

A part le FALC qui est associatif mais que nous n'utilisons pas car les personnes ne savent pas lire. Il n'y a qu'une seule personne qui sait lire et écrire donc cela à peu d'intérêt. Par contre, nous utilisons plutôt les pictogrammes et plutôt en amont de la réunion pour préparer la réunion afin que les personnes puissent exprimer leurs attentes.

Quelle utilisation faites-vous de la communication adaptée au sein de votre CVS ?

En réunion, nous utilisons peu la communication adaptée car les familles prennent beaucoup la parole et nous en aurons pour la journée. Nous préférons préparer les personnes à la réunion et leur réexpliquer après. C'est une éducatrice spécialisée qui revoit les gens afin de réexpliquer ce qu'il s'est dit. Les documents ne sont pas traduits en FALC car les personnes ne savent pas lire. Par exemple, si en CVS il a été décidé de racheter du matériel de jardin, l'ES va chercher des photos de jardin et les montrer aux personnes.

Que pensez-vous que la communication adaptée apporte à votre communication dans l'établissement de votre CVS ?

Ici, rien du tout. Ici, tout ce qui est écrit n'a aucun intérêt. On le fait car c'est la loi. Il y a bien un compte-rendu, un ordre du jour et une invitation que le Président signe mais c'est pour cela qu'il est utile de faire un retour du CVS après, avec d'autres supports. L'objectif, une fois que nous aurons bien commencé à travailler, c'est que je puisse en effet aborder les sujets du CVS avec eux, en même temps que tout le monde, prendre le temps de leur expliquer au fur-et-mesure mais pour cela il faut des supports bien définis. Pour moi, ce sont les outils numériques qui vont bien les aider et m'aider.

L'EXPRESSION/INTEGRATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES AU CVS

Du fait de votre expérience, comment l'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur la prise de parole (de façon générale) des personnes accompagnées pendant les réunions de CVS ?

C'est compliqué ici. Les personnes ne vont pas forcément parler au bon moment, c'est à nous d'aller les interroger. Nous avons testé le petit carton lors du dernier CVS les petits cartons verts (j'ai compris) et les petits cartons rouge (je n'ai pas compris ou tu parles trop vite). Très peu de personnes communiquent et ceux qui sont au CVS actuel ne communiquent pas. Ou bien elles vont demander à prendre la parole mais cela ne sera pas compréhensible ou cela va être hors sujet.

Du fait de votre expérience, comment l'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur l'expression d'avis/remarques par les personnes accompagnées dans les réunions de CVS ?

Les personnes donnent leur avis avant, mais cela demande 2 heures de préparation. Je ne peux pas faire 2 heures de préparation en même temps que le CVS dont il faut aller les interroger sur tout, leur faire des propositions, les orienter « tu sais que tu as le droit de parler, est-ce que ça, ça va ? ». Cela prend un temps phénoménal avant que les personnes aient compris qu'elles peuvent parler de ça. Des propositions sont quand même faites par les personnes.

Comment la communication adaptée agit-elle sur l'expression de thèmes pour l'ordre du jour du CVS ?

Ce n'est pas pendant le CVS mais lors de la réunion en amont. C'est l'ES qui va orienter sur tout ce qui peut être abordé au CVS. Elle va balayer toutes les thématiques et à chaque fois

aller essayer d'en faire ressortir quelque chose. Nous avons acheté le guide du CVS de « Nous aussi ». Ils ne peuvent pas le lire mais l'ES reprend ce qui est dedans (le rôle et les thèmes qui doivent être abordés). J'ai un CVS vendredi et la plupart du temps les personnes n'écoutent pas. Les personnes sont contentes car elles peuvent boire un café. Cela demande beaucoup de concentration, mais cela s'apprend car les personnes ont d'autres capacités. Nous avons dans l'établissement une forte population MAS, ce qui ne veut rien dire car il y a des MAS où les gens parlent, s'expriment et font des choix... L'absence de communication verbale est énorme. Quand la communication adaptée sera au point ici, mon idée c'est que ce ne soit plus les salariés qui interpellent mais que ce soit le résident.

LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES AU CVS

Comment la communication adaptée agit-elle sur la participation spontanée des personnes accompagnées/des candidats aux élections aux réunions de CVS ?

Cela fait deux fois que nous faisons des élections de CVS avec de la communication adaptée et un travail de mise en scène. Par exemple, nous commençons par leur apprendre à choisir entre une banane et une pomme. Il y a eu un gros travail là-dessus mais comme les membres changent, il faut recommencer. Il y a aussi eu les photos et des affiches ont été faites. Mais il ne faut pas se leurrer, ici c'est le salarié qui fait mais les personnes ressentent une vraie fierté car nous mettons en place par exemple des isolements. Il y a quelque chose de sacré que les personnes ont bien comprises. Il faut demander aux personnes si elles souhaitent se présenter aux élections. C'est beaucoup de travail. Nous avons fait une formation CVS par l'UNAPEI en 2013 pour les familles, les professionnels et les personnes accueillies mais c'était révélateur, peu de choses ont été comprises.

LES OBLIGATIONS LEGALES

Comment la communication adaptée agit-elle sur le respect des obligations légales ?

Cela n'a pas de sens pour les personnes. La composition obligatoire, ils s'en fichent, le nombre de réunion, ils s'en fichent, le respect des règles nous arrivons à leur expliquer : « on ne parle pas de soi, on est là pour les autres ». Les personnes ne sont pas actrices dans le règlement intérieur. Ici, la Présidente est une personne accueillie mais elle ne parle pas, elle ne va pas savoir dire quand cela commence, c'est pour cela que je dis que l'animateur est important car il faut toujours penser que ce n'est pas moi qui suis au CVS mais c'est telle personne et donc c'est à elle de dire que nous pouvons commencer la réunion. Je pense sincèrement que c'est

un apprentissage et que, dans le handicap intellectuel, nous les avons beaucoup laissé subir plutôt que de devenir acteur.

LES RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTANCES

L'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur la place du CVS, par rapport aux autres instances de participation existantes ?

Aujourd'hui non. Nous utilisons aussi la communication adaptée pour la commission restauration : nous prenons des photos des plats qu'ils ont mangé, nous utilisons les pictogrammes. Là aussi, il faut rechercher leur avis « est-ce que c'était bon ? », « est-ce que tu as aimé ? »... Il n'y a pas grand-chose. Il y a aussi des réunions d'expression, ce groupe d'expression aborde n'importe quel sujet. Pour l'instant, c'est encore lui qui aborde le sujet mais en fonction de leurs appétences. Par exemple, nous avons fait une grille d'expression sur le café, car le café c'est important pour eux. Son objectif c'est qu'eux proposent des thèmes après. Nous favorisons leur expression en prenons une cafetière, des grains de café... Tous les participants, à part avoir passé un bon moment, n'aurons pas beaucoup de choses à en tirer, mais je répète : c'est un apprentissage.

LES RELATIONS AVEC LE MANAGEMENT

Comment la communication adaptée agit-elle sur l'expression d'avis par les personnes accompagnées intégrée au management de l'établissement ?

Les avis sont déjà pris en compte, même sans communication adaptée. La communication adaptée oblige le manager à prendre en compte les avis. C'est trop facile de dire « je n'ai rien compris à ce qu'il m'a dit ». A partir du moment où il y a un outil et un support de communication fiable, nous ne pouvons pas l'ignorer. C'est pour cela que nous souhaitons arriver à ça. Après les décisions que je peux prendre tout de suite quand les questions arrivent avec le support de l'ES, je suis capable de prendre le temps de leur expliquer. Par exemple, s'ils veulent un chien, ça va être oui mais pas tout de suite. C'est une expression à respecter aussi. Ici les familles s'expriment beaucoup en CVS, parlent de tout et de rien, parlent être elles....

DIVERS

Voyez-vous d'autres bénéfices/limites à l'utilisation de la communication adaptée au sein du CVS ?

Les bénéfices : la compréhension de tous au même moment et c'est aussi légitimer la parole et obliger les autres participants à les écouter, y compris la direction. C'est aussi de répondre

davantage à ce que les personnes attendent. Pour avoir connu cela dans un foyer APF [ndlr : Association des Paralysés de France], cela n'a rien à voir, c'est une autre complexité car dans ce contexte, les gens exigent.

Selon moi, il n'y a pas de limite, sauf financière. Nous souhaitons mettre en place du numérique que nous adaptons à chaque personne, nous souhaitons mettre en place des bandes interactives, des tablettes. Deux personnes ont déjà des tablettes qui leur permettent de dire s'ils sont contents ou pas contents et aussi exprimer des choses. Nous sommes en train de travailler là-dessus. C'est-à-dire que c'est quelqu'un qui ne parle pas du tout, qui a appris la langue des signes, c'est de photographier tout ça. Le numérique ne correspond pas aux mots mais à des images, des situations, des émotions.

J'y crois beaucoup, il y a 10 ans, j'ai assisté à un colloque sur l'accessibilité, on voyait déjà au Canada les tablettes qui servaient à un jeune homme d'aller de sa maison à son travail avec tous les coins de rue. Il n'avait qu'à bouger sa tablette et nous en sommes encore à attendre. Il faut du temps et le temps c'est de l'argent. Ensuite il faut aussi de l'argent pour les tablettes et les logiciels, etc. Et je n'ai pas le temps pour trouver des dotations autres et si j'avais des tablettes, il me faudrait du temps pour les configurer.

ANNEXE VII

DIRECTEUR DE LA MAS LA DUNE AUX PINS MAS DE L'ASSOCIATION AFEJI

Date : Mardi 30 juillet 2019 à 14h

Durée : 30 minutes

Cadre et objectif de l'entretien : Actuellement en Master 2 Management Sectoriel spécialisé dans la gestion des risques, de la qualité et des flux à l'ILIS, je réalise un mémoire portant sur les actions de la communication adaptée sur l'intégration du CVS au sein des établissements d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental. L'objectif est d'avoir votre ressenti sur le sujet au sein de votre établissement.

Condition de diffusion : Après avoir obtenu l'accord de la personne interviewée, l'entretien est enregistré. Il sera ensuite retranscrit dans le mémoire, lui-même diffusé dans le centre de documentation de l'université en version papier et numérique. La transcription sera anonymisée et uniquement mise en relation avec un profil. Avant toute diffusion, la transcription de l'entretien sera communiquée à la personne interviewée pour accord et toutes les demandes de modifications seront prises en compte.

GENERALITES

Comment définiriez-vous la place du CVS dans votre établissement ?

Notre CVS n'est pas encore tout à fait potentialisé du fait des difficultés pour nos résidents à s'exprimer et leur difficulté à s'intégrer dans ce type d'instance du fait de leur déficience. Avant, il y avait un conseil d'établissement qui n'avait pas pour vocation à intégrer les personnes. Avant, il n'y avait aucun usager. Il est également difficile pour une personne accompagnée de parler au nom des autres. Notre présidente est une personne accompagnée et il y a deux personnes accompagnées en tout dans notre CVS.

Si non potentialisé, pourquoi ?

Le CVS est plutôt potentialisé au niveau des familles, qui construisent le CVS, qu'au niveau des personnes accompagnées.

L'UTILISATION DE LA COMMUNICATION ADAPTEE

Dans quel cadre avez-vous mis en place la communication adaptée au sein de votre CVS ?

Les comptes-rendus sont écrits par la secrétaire, le FALC n'est pas mis en place et les pictogrammes non plus. La communication adaptée se passe au niveau oral, par l'utilisation de mots simples. Très peu de résidents utilisent des modes de communication adaptés du fait de leur peu d'accès à la symbolique.

Que pensez-vous que la communication adaptée apporte à votre communication dans l'établissement de votre CVS ?

Les comptes-rendus sont affichés et les ordres du jour également mais ils ne sont pas en communication adaptée. Nous ne faisons rien de spécial sur le sujet même si nous avons conscience de devoir le faire. La difficulté reste qu'il n'existe pas qu'une seule forme de communication adapté...

L'EXPRESSION/INTEGRATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES AU CVS

Du fait de votre expérience, comment l'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur la prise de parole (de façon générale) des personnes accompagnées pendant les réunions de CVS ?

La communication orale est toujours simple pendant les réunions de CVS. En plus, j'essaye d'interpeler les personnes au fur-et-à-mesure de la réunion, pour les impliquer. J'essaye aussi de faire participer la présidente dans son rôle, par exemple en la faisant ouvrir le débat. Néanmoins, nous restons sur des choses très simples.

Du fait de votre expérience, comment l'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur l'expression d'avis/remarques par les personnes accompagnées dans les réunions de CVS ?

La communication adaptée agit très rarement sur l'expression d'avis ou de remarques en CVS. Les personnes s'expriment parfois uniquement à l'aide de « mimiques » et de gestuelles que seuls les éducateurs et les professionnels perçoivent. Nous sommes plutôt sur du quotidien, ce sont les équipes qui vont favoriser cela. C'est compliqué car il faudrait vraiment adapter l'ensemble de la communication selon chaque personne accompagnée.

Comment la communication adaptée agit-elle sur l'expression de thèmes pour l'ordre du jour du CVS ?

Aucune proposition de thématique ne m'est jamais remontée, ni par les personnes accompagnées, ni par les familles.

LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES AU CVS

Comment la communication adaptée agit-elle sur la participation spontanée des personnes accompagnées/des candidats aux élections aux réunions de CVS ?

Les personnes se présentent de façon assez naturelle. Nous les sensibilisons à se présenter. Nous interpellons plutôt les personnes s'exprimant plus facilement. Cette étape est assez juridique.

LES OBLIGATIONS LEGALES

Comment la communication adaptée agit-elle sur le respect des obligations légales ?

Selon moi, cela n'a aucun rapport.

LES RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTANCES

L'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur la place du CVS, par rapport aux autres instances de participation existantes ?

Non

LES RELATIONS AVEC LE MANAGEMENT

Comment la communication adaptée agit-elle sur l'expression d'avis par les personnes accompagnées intégrée au management de l'établissement ?

C'est au quotidien que nous cherchons à comprendre l'avis des résidents, à chercher leur aval, à comprendre leurs besoins. C'est le rôle de chacun, de chaque professionnel d'agir en ce sens. Le rôle du manager est de s'assurer que cette démarche est faite.

DIVERS

Voyez-vous d'autres bénéfices/limites à l'utilisation de la communication adaptée au sein du CVS ?

Les limites de la communication adaptée concernent les interrogations que l'on peut avoir : quelle adaptation de la communication à mettre en œuvre ? Doit-on tout adapter ? Est-ce que tout est forcément adaptable ?

Le bénéfice est de pouvoir trouver des modes de communication adaptée pas encore développée. Nous devons nous dire que chaque personne a un potentiel à communiquer qu'il convient de repérer pour essayer de mettre en œuvre les outils adaptés.

Petite réflexion supplémentaire : le CVS dans sa conception est-il un outil de participation adapté pour le public que nous accueillons ?

ANNEXE VIII

CHARGÉE DE MISSION QUALITÉ & ÉVALUATION ASSOCIATION DES PAPILLONS BLANCS DE DUNKERQUE

Date : Mercredi 22 mai à 8h30

Durée : 30 minutes

Cadre et objectif de l'entretien : Actuellement en Master 2 Management Sectoriel spécialisé dans la gestion des risques, de la qualité et des flux à l'ILIS, je réalise un mémoire portant sur les actions de la communication adaptée sur l'intégration du CVS au sein des établissements d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental. L'objectif est d'avoir votre ressenti sur le sujet au sein de l'ensemble des établissements d'hébergement de votre association.

Condition de diffusion : Après avoir obtenu l'accord de la personne interviewée, l'entretien est enregistré. Il sera ensuite retranscrit dans le mémoire, lui-même diffusé dans le centre de documentation de l'université en version papier et numérique. La transcription sera anonymisée et uniquement mise en relation avec un profil. Avant toute diffusion, la transcription de l'entretien sera communiquée à la personne interviewée pour accord et toutes les demandes de modifications seront prises en compte.

GENERALITES

Comment définiriez-vous la place du CVS dans vos établissements d'hébergement pour adultes en situation de handicap mental associatifs ?

Je suis arrivée il y a 9 ans dans l'association et je constate une évolution de leur place. Clairement, quand je suis arrivée en 2010, c'était une réponse à une obligation légale uniquement. Ce n'était pas du tout intégré, c'était vraiment « on fait la réunion de CVS, on essaye de la faire 3 fois par an, la plupart du temps on y arrive mais on le fait pour dire de l'avoir fait parce qu'on nous l'impose ». Au fil du temps, soit parce que l'association a commencé à regarder ce qui se passait, soit parce qu'il y a eu des changements de direction dans les établissements, la place du CVS dans les établissements d'hébergement a évolué. Dans certains en tout cas, cela continue d'évoluer et on voit que le CVS devient de plus en plus intégré et de plus en plus un outil d'expression de la citoyenneté. C'est vraiment utilisé comme un entraînement au fait que les personnes prennent pleinement conscience et

exercent leur rôle de citoyen. Ce n'est pas encore le cas dans tous les établissements mais il y a une grosse évolution dans les établissements d'hébergement.

L'UTILISATION DE LA COMMUNICATION ADAPTEE

Dans quel cadre avez-vous mis en place la communication adaptée au sein des CVS des établissements d'hébergement de l'association ?

Cela a été un peu lent pour le CVS. Cela a été lent globalement la communication adaptée dans l'association. Pour la petite histoire, quand je suis arrivée et que j'ai eu mon entretien d'embauche, le directeur général m'a remis un exemplaire du magazine associatif qui s'appelait « clin d'œil » et qui est l'ancêtre « des faits papillons ». Il m'a donné ça et j'avais un mois de battement. J'ai lu ce magazine et il y avait un encart sur le FALC, qui expliquait que le FALC allait se mettre en place dans l'association et que l'on cherchait des membres pour faire un groupe de travail. C'était vraiment le démarrage dans l'association et je me suis dit que « c'est génial » et quand je suis arrivée, je me suis rendue compte en prenant mon poste que tout était hyper compliqué. Je me suis dit « c'est bizarre cette association, on parle du FALC est tout est extrêmement compliqué. » Ce groupe de travail a vu le jour, cela a commencé à se mettre en place mais cela a pris énormément de temps à se mettre en place et énormément de temps à aller jusqu'au CVS. Cela ne s'est pas mis en place dans les CVS en premier. Cela a commencé à se mettre en place pour des outils tels que la charte des droits et des libertés ou des consignes incendies, en général des choses assez pragmatiques. C'est arrivé dans les CVS, je pense il y a deux ans à peu près pour les CVS de l'hébergement. Aujourd'hui, si je fais le tour, presque tous les CVS de l'hébergement font ou essayent de faire leurs comptes-rendus en FALC. C'est-à-dire que dans le CVS, je n'y assiste pas mais je sais comment ça se passe, il n'y avait pas forcément d'outils mis en place pour faciliter l'expression des personnes ou leur présenter les sujets dont on parle en CVS de manière adaptée. C'était simplement le compte-rendu sur lequel un effort a été fait il y a deux ans. Je pense qu'au FAM, depuis 1 an peut-être, ils utilisent un support Powerpoint pour animer le CVS en FALC avec des photos et très peu de textes, donc quelque chose de très adapté, qui leur sert pour l'animation du CVS et qui est repris et complété pour le compte-rendu. C'est le premier établissement qui a commencé à mettre en place des outils de communication adaptée dans le CVS en tant que tel, pas uniquement pour l'ordre du jour ou le compte-rendu, vraiment à l'intérieur du CVS. C'est hyper récent. C'est quelque chose sur lequel on démarre mais il y a encore des établissements d'hébergement qui en sont loin chez nous.

Qui s'occupe de la communication adaptée ?

Quand cela se met en place, c'est toujours à l'initiative du directeur dans les établissements d'hébergement. Les exemples que nous avons et où cela se développe, c'est vraiment parce que le directeur a mis un point d'honneur à le faire alors que normalement il n'est pas Président au CVS, il est uniquement là avec un rôle mineur. Alors que on voit que quand le CVS est réellement adapté, c'est vraiment que le directeur a pris un rôle beaucoup plus important que ce qu'il devrait mais cela permet d'adapter.

Quelles formes de communication adaptée utilisez-vous ?

La communication adaptée est beaucoup basée sur le FALC, la simplification des écrits, l'utilisation d'images, de photos. Il existe des outils de communication adaptée développés par « Nous Aussi », des systèmes de cartes rouge, orange et verte qui servent essentiellement à donner son avis dans les grandes assemblées. « Nous Aussi » l'utilise lors de grandes réunions et les gens lèvent le carton. Nous en avons des exemplaires ici. Je ne pense pas que ce genre d'outils soient encore mis en place pour donner un avis par exemple au CVS. Cela pourrait être des outils à mettre en place car on demande l'avis des CVS. Je ne suis pas sûr qu'il l'utilise alors qu'il pourrait et ce serait un autre outil de communication adaptée assez simple qui pourrait être utilisé.

Quelle utilisation faites-vous de la communication adaptée au sein de votre CVS ?

Cf réponse précédente

Que pensez-vous que la communication adaptée apporte à votre communication d'un CVS ?

J'espère qu'elle permet aux personnes accompagnées élues au CVS de comprendre car je ne suis pas persuadée, en lisant les comptes-rendus et vu le contenu des échanges, qu'elles comprennent vraiment tout ce qui s'y passe parce que parfois on est sur des contenus d'échanges assez techniques. Si on n'adapte pas la communication, elles ne comprennent pas forcément. Elles sont présentes mais elles ne vont pas comprendre tout ce qui se passe. Cela permet du coup de donner leur avis réellement, en toute connaissance de cause et pas uniquement dire oui ou non et de donner un vrai avis représentatif, qui est le plus important. C'est l'objectif du CVS, sans ça, on ne peut pas dire que ça marche.

L'EXPRESSION/INTEGRATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES AU CVS

Du fait de votre expérience, comment l'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur la prise de parole (de façon générale) des personnes accompagnées pendant les réunions de CVS ?

A mon avis, si les personnes peuvent suivre, c'est-à-dire que si les éléments qu'on leur donnent quand on leur donne le sujet dont on va parler sont compréhensibles, elles vont beaucoup moins hésiter à prendre la parole. A mon avis, dans certains CVS, quand on regarde un peu le contenu, les personnes doivent se dire très rapidement « ohlala, c'est trop compliqué pour moi » et du coup rester passive sans oser intervenir et se dire « c'est une histoire de professionnels, je ne prends pas la parole » et le fait de présenter les choses, d'adapter et de faire un effort, va mettre plus à l'aise et rassurer les personnes accompagnées. Je ne sais pas si c'est le cas en hébergement mais nous avons le cas de professionnels dédiés, pas les professionnels élus, pour accompagner les personnes accompagnées, les aider et peut-être leur expliquer un mot quand il n'est pas compris. Je pense que ça permet vraiment que les personnes se sentent à l'aise et décomplexées. Si les débats se font dans un langage simple, elles n'auront pas de souci à pouvoir elle aussi prendre la parole, sans forcément un avis, par le biais d'une question par exemple si elles sentent que le vocabulaire colle à leur vocabulaire à elles quand elles peuvent s'exprimer.

Du fait de votre expérience, comment l'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur l'expression d'avis/remarques par les personnes accompagnées dans les réunions de CVS ?

Je ne sais pas si ce qui est mis en place aujourd'hui a vraiment un effet sur l'expression d'avis. Je ne sais pas, c'est vraiment à aller voir dans les établissements, car dans les comptes-rendus on voit parfois que le CVS par exemple est d'accord ou a validé un règlement de fonctionnement ou quelque chose comme ça. Je ne sais pas concrètement comment se passe la demande d'avis : est-ce que l'on demande l'avis à chaque personne, est-ce qu'on dit « vous êtes tous d'accords » ? Ce qui peut vraiment biaiser les choses et pas forcément permettre aux gens de donner leur avis réellement. Si des outils tels que les petits cartons pour voter sont utilisés, là oui, il y aurait vraiment une expression d'avis réel. On aurait l'avis de tout le monde sans influencer. Aujourd'hui je ne sais pas quelles méthodes sont utilisées pour recueillir un avis. Je ne suis pas sûre que cela ait vraiment une influence. Ce n'est pas tant la compréhension mais plus la façon dont on va induire l'avis de la personne. Mon gros doute c'est : « est-ce que vraiment on demande l'avis de chaque membre du CVS ou est-ce que quand un avis est rendu, il s'agit de l'avis global du CVS ? ». Alors que si chacun avait un petit carton de vote, il est possible de demander à une personne mettant un carton rouge « pourquoi elle n'est pas d'accord » et peut-être émettre un avis réservé. Nous n'avons pas beaucoup

d'avis rendus dans les CVS aujourd'hui. Le CVS n'est pas encore à son bon fonctionnement car on devrait avoir beaucoup plus d'avis et nous n'avons jamais d'avis réservé. Quand on demande l'avis du CE (Comité d'Entreprise), on a souvent des avis réservés. Cela m'étonnerait qu'un CVS soit toujours d'accord à 100%, il doit y avoir des « mais » que l'on ne voit jamais. Ce n'est pas encore assez développé.

Comment la communication adaptée agit-elle sur l'expression de thèmes pour l'ordre du jour du CVS ?

Cela fonctionne pas mal aujourd'hui. Après nous sommes plutôt dans de la communication adaptée orale je pense. Les préparations de CVS pour la réalisation de l'ordre du jour se font généralement en amont, encadré par des professionnels qui vont, dans la manière où ils vont accompagner les personnes, adapter leurs paroles et leurs explications de manière orale ce qui permet normalement aux personnes de proposer des sujets qui viennent d'elles. On voit dans certains CVS, je pense au FAM, dans la diversité et le choix des sujets qui sont abordés au CVS. Des fois on se dit : « tiens c'est sûr que ce n'est pas le directeur qui a proposé ce sujet-là, c'est sûr que cela vient des personnes accompagnées ». Ce sont des thèmes que l'on n'aurait pas dû tout penser à aborder. Par exemple, dans un compte-rendu, une question sur le mariage, c'est sûr que cela vient des personnes accompagnées et que lorsque l'ordre du jour a été fait, on a vraiment adapté la manière de récupérer les points à l'ordre du jour pour réussir à faire émerger ce genre de choses sur un public accompagné tel que celui du FAM. On voit l'évolution des sujets. Avant, on était beaucoup dans les repas et dans les activités (restaurant). On voit vraiment l'évolution des sujets qui sont sur autre chose.

LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES AU CVS

Comment la communication adaptée agit-elle sur la participation spontanée des personnes accompagnées/des candidats aux élections aux réunions de CVS ?

Normalement, cela devrait permettre aux personnes accompagnées qu'elles peuvent, qu'elles ont le droit. C'est la première étape de pouvoir se dire : « tiens, il y a une réunion sur tel sujet, je peux y aller ». La première chose c'est de communiquer sur les réunions et les formes de participation auxquelles elles peuvent participer en leur permettant de leur donner l'information qu'elles peuvent participer, qu'elles ont le droit de participer et du coup elle devrait participer plus. Le fait de tous, dans un secteur ou les débats et les écritures sont extrêmement compliqués, adapter notre communication déjà orale, permet aux personnes accompagnées et à tous les professionnels de ne pas être complexé et de se dire « j'ai ma place, on est au même niveau, on parle le même langage ». Il y a vraiment un langage accessible à tous, ce

qui permet à tous de dire « je peux aller à certaine réunion, je peux donner mon avis, j'ai le droit ». Si on a un langage ou une communication compliquée, d'emblée, on va exclure des gens.

LES OBLIGATIONS LEGALES

Comment la communication adaptée agit-elle sur le respect des obligations légales ?

Je pense que cela n'agit pas sur le nombre de réunions annuelles. Je ne pense pas que ce soit lié aujourd'hui. Le nombre de réunion est souvent planifié par la direction, ce qui ne devrait pas être le cas d'ailleurs. Je ne pense pas que ce soit forcément lié. Sur la composition, dès le départ la réglementation était assez claire, les CVS qui se sont constitués, même si c'était pour répondre aux obligations légales uniquement sans forcément adapter, en respectant les obligations. C'est-à-dire qu'ils respectaient la composition avec des personnes accompagnées élus, même si elles ne pouvaient pas participer aux débats trop compliqués, même si elles assistaient au débat juste pour respecter l'obligation. Il y a un seul cas que je vois où il y a eu une évolution du fait de la communication adaptée c'est au FAM, où jusqu'à récemment le président était un parent sur un établissement pour adulte, ce qui est possible car la réglementation le permet, mais l'association n'est pas favorable à ce genre de chose avec les tendances du projet associatif : l'autodétermination, la valorisation des rôles sociaux. En évoluant vers une simplification des choses, en utilisant des supports de communication adaptée pour le CVS, le FAM a évolué et ils ont réussi à avoir une co-présidence : un parent et une personne accompagnée. Cela a permis d'évoluer par rapport à ça, même si ce n'est pas une obligation légale, quoique la loi précise que quand c'est possible, le président doit être une personne accompagnée. Je ne sais pas si la communication adaptée nous permet de répondre aux obligations légales. Par exemple, si je prends les thèmes cités dans la loi qui doivent être abordés en CVS, parfois la communication adaptée complexifie les choses. C'est-à-dire que cela rend difficile le fait d'aborder certains thèmes en les simplifiant. Je pense que c'est essentiellement lié au fait que l'on ne soit pas assez bon en communication adaptée, on n'a pas encore assez d'entraînement. Aujourd'hui, cela rend les choses compliquées. Par exemple, il y a un thème sur la nature et le prix des services fournies donc dès que l'on a des choses à expliquer ou à débattre en CVS sur le prix ou le financement, c'est compliqué en langage normal donc c'est compliqué en langage adapté.

Il n'y a pas de règlement intérieur partout, les établissements le font en FALC mais ce n'est pas ça qui a fait qu'ils l'ont fait plus, ce n'est pas lié.

Par rapport aux élections, je ne dirais pas que c'est la communication adaptée qui a fait qu'ils respectent mieux les manières d'élire, je pense que c'est l'évolution de la réglementation globale sur le droit de vote et l'approche de certaines élections. Par exemple, des élections

arrivent à la fin de la semaine donc toute l'année on va entraîner tout le monde à voter donc on va entraîner les gens à coter au CVS donc on va mieux le faire. Ce n'est pas lié à la communication adaptée du coup même si on l'utilise comme outils, ce n'est pas elle qui fait qu'on le fait mieux, c'est plutôt parce qu'il faut entraîner tout le monde à voter.

LES RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTANCES

L'utilisation de la communication adaptée agit-elle sur la place du CVS, par rapport aux autres instances de participation existantes ?

Je ne pense pas que la communication adaptée joue sur la place du CVS par rapport aux autres instances. Peut-être qu'elle joue sur la place du CVS pour les différents acteurs, c'est-à-dire pour les autres personnes accompagnées qui ne font pas partie du CVS, pour les parents. Le fait d'utiliser la communication adaptée pour les comptes-rendus va jouer sur la place du CVS, qui va devenir plus importante car il y aura plus de gens qui vont avoir accès aux comptes-rendus donc plus de gens vont les lire. Du coup, le CVS va peut-être prendre une place de plus en plus importante car on va se dire « tiens, il y a tel sujet qui est abordé au CVS ». Mais par rapport aux autres instances, je ne pense pas. Je ne pense pas qu'il y ait beaucoup de lien entre le CVS et d'autres instances d'ailleurs. Je ne suis pas sûre que la communication adaptée change la place du CVS vis-à-vis de ces autres instances.

LES RELATIONS AVEC LE MANAGEMENT

Comment la communication adaptée agit-elle sur l'expression d'avis par les personnes accompagnées intégrée au management de l'établissement ?

Cela devrait si le directeur est vraiment à l'écoute. Cela devrait car cela veut dire que les avis rendus en CVS sont des avis. Au CVS, aujourd'hui le CVS est la seule instance où l'on va retrouver des parents, des professionnels, des personnes accompagnées, des administrateurs. C'est l'instance la plus complète en termes de représentativité donc si l'avis est vraiment plus représentatif de la réalité parce qu'on a adapté la communication, il devrait être encore plus valable pour le directeur. Si on prend un avis CE, c'est que les professionnels, c'est tout, avec leurs points de vue professionnels uniquement. Si on prend le CVS, on a des points de vue d'acteurs différents. Pour un directeur, l'avis CVS doit être plus représentatif et à prendre en compte. Aujourd'hui, les CVS rendent peu d'avis, ce qui est dommage mais cela va se développer, de plus en plus. Aujourd'hui, nous avons quasiment uniquement des avis sur le règlement de fonctionnement et le projet d'établissement car c'est obligatoire. Mais le

CVS ne donnait pas son avis sur d'autres fonctionnements d'établissements. Cela commence mais ce n'est pas beaucoup utilisé.

DIVERS

Voyez-vous d'autres bénéfices/limites à l'utilisation de la communication adaptée au sein du CVS ?

Ce n'est pas une limite mais je trouve que c'est bien de mettre en place de la communication adaptée au sein des CVS, c'est super d'utiliser des outils. Chez nous, c'est principalement le FALC qui est utilisé. C'est bien d'utiliser ces outils mais on oublie qu'il est important de former les représentants du CVS à leurs rôle de représentant. Par exemple, la communication aide sans doute dans la prise de parole mais cela ne dispense de former les gens à la prise de parole. Il existe des formations pour les personnes accompagnées et toutes les personnes représentantes du CVS, pour prendre la parole, pour savoir représenter ses pairs en CVS et cela n'est pas utilisé du tout dans l'association. Je trouve que l'on se focalise sur la communication adaptée, c'est très bien mais on oublie que cela ne résout pas tout, qu'il y a des limites. En effet, quelqu'un qui va comprendre la communication adaptée mais qui va systématiquement parler pour lui et qui n'a pas compris qu'être représentant c'est représenter un collectif et être porte-parole d'un collectif, peut importe ce qu'il se passe, il donnera toujours son avis personnel. Cela ne va pas fonctionner. Je pense que c'est quelque part une limite : il faut de la communication adaptée, c'est important et nous nous en rendons compte, il faut que les choses soient accessibles à tous mais ce n'est pas que ça qui va faire que le CVS va bien marcher. Il ne faut pas oublier le reste. Mais déjà, si tout le monde fait ses comptes-rendus en FALC...

Je trouve satisfaisant que, tous nos établissements ne sont pas encore au même stade de mise en place de la communication adaptée dans leur CVS, mais que ce n'est pas forcément lié au public qu'ils accompagnent, donc cela veut dire que c'est possible et qu'on peut le faire partout donc c'est satisfaisant parce que ceux qui ne l'ont pas encore fait n'ont pas d'excuses.

ANNEXE IX

C., PERSONNE ACCOMPAGNEE ELUE AU CVS FAM « LE RELAIS DES MOËRES » FAM DE L'ASSOCIATION DES PAPILLONS BLANCS DE DUNKERQUE

Date : Jeudi 20 juin à 13h30

Durée : 15 minutes

Cadre et objectif de l'entretien : Actuellement en Master 2 Management Sectoriel spécialisé dans la gestion des risques, de la qualité et des flux à l'ILIS, je réalise un mémoire portant sur les actions de la communication adaptée sur l'intégration du CVS au sein : des foyers d'hébergement, des foyers d'accompagnement, des foyers logements, des FAM et des MAS. L'objectif est d'avoir votre ressenti sur le CVS de votre établissement, dans lequel vous êtes élu(e).

Condition de diffusion : Après avoir obtenu l'accord de la personne interviewée, l'entretien est enregistré. Il sera ensuite retranscrit dans le mémoire, lui-même diffusé dans le centre de documentation de l'université en version papier et numérique. La transcription sera anonymisée et uniquement mise en relation avec un profil. Avant toute diffusion, la transcription de l'entretien sera communiquée à la personne interviewée pour accord et toutes les demandes de modifications seront prises en compte.

PRESENTATION

Je suis : je ne sais pas

Pour moi, le CVS c'est : c'est des repas, je ne sais plus comment ça s'appelle, je ne sais pas.

Dans le CVS, je fais : je parle des sorties, à Tétéghem je vais à la plage manger des moules.

LA COMMUNICATION SUR LE CVS

J'explique comment j'ai connu le CVS dans l'établissement : j'ai voulu y aller, je veux y aller avec la présidente.

Tous les résidents connaissent le CVS : ils connaissent

Les résidents me donnent des idées à mettre à l'ordre du jour : oui

J'explique pourquoi je réponds oui ou non : parce que je vais au CVS et je suis contente.

LES DOCUMENTS ECRITS

Je regarde les documents écrits du CVS : oui mais je ne sais pas écrire, c'est dur. Je ne sais pas lire.

LA PAROLE PENDANT LES REUNIONS DE CVS

C'est facile de comprendre ce que les gens disent en réunion de CVS : oui

C'est facile pour moi de parler pendant les réunions de CVS : c'est dur

J'explique pourquoi je réponds oui ou non : je parle du marché et des repas de Noël au CVS, j'aime bien la fête de Noël, les réunions de Noël et la fête de la nouvelle année.

C'est facile pour moi de donner mon avis pendant les réunions de CVS : je suis contente, on m'aide.

J'explique pourquoi je réponds oui ou non : je suis contente

Je donne des idées pour les ordres du jour des réunions : j'aime bien quand on parle des repas. J'aime bien la salle de sport. J'aime bien la relaxation, l'espace Snoezelen. J'aime bien la piscine, l'esthétique.

LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

Je trouve que c'est facile pour une personne accompagnée de venir au CVS : oui, c'est facile

J'explique pourquoi je réponds oui ou non : c'est bien

LA PLACE DU CVS

Je trouve que le CVS a une place différente que les autres réunions : c'est particulier, j'aime bien.

LES RELATIONS AVEC LE MANAGEMENT

Je trouve que les avis du CVS sont pris en compte par le directeur : oui

DIVERS

J'explique ce que je trouve bien dans le CVS : je ne sais pas. On écoute. J'aime bien le CVS. J'aime bien l'atelier journal.

ANNEXE X

B., PERSONNE ACCOMPAGNEE ELUE AU CVS FAM « LE RELAIS DES MOËRES » FAM DE L'ASSOCIATION DES PAPILLONS BLANCS DE DUNKERQUE

Date : Jeudi 20 juin à 14h00

Durée : 15 minutes

Cadre et objectif de l'entretien : Actuellement en Master 2 Management Sectoriel spécialisé dans la gestion des risques, de la qualité et des flux à l'ILIS, je réalise un mémoire portant sur les actions de la communication adaptée sur l'intégration du CVS au sein : des foyers d'hébergement, des foyers d'accompagnement, des foyers logements, des FAM et des MAS. L'objectif est d'avoir votre ressenti sur le CVS de votre établissement, dans lequel vous êtes élu(e).

Condition de diffusion : Après avoir obtenu l'accord de la personne interviewée, l'entretien est enregistré. Il sera ensuite retranscrit dans le mémoire, lui-même diffusé dans le centre de documentation de l'université en version papier et numérique. La transcription sera anonymisée et uniquement mise en relation avec un profil. Avant toute diffusion, la transcription de l'entretien sera communiquée à la personne interviewée pour accord et toutes les demandes de modifications seront prises en compte.

PRESENTATION

Je suis : je suis B.

Pour moi, le CVS c'est : je ne sais pas

Dans le CVS, je fais : je leur dis ce que j'aimerais bien faire

LA COMMUNICATION SUR LE CVS

J'explique comment j'ai connu le CVS dans l'établissement : les secrétaires et le directeur sont venus me présenter le CVS.

J'explique pourquoi je veux être dans le CVS : Je trouve que c'est bien en plus je parle beaucoup aux dames et au directeur.

Tous les résidents connaissent le CVS : y en a quelques-uns qui connaissent et l'autre moitié ils ne connaissent pas du tout. Le directeur nous a présenté avec les personnes du CVS.

Si je réponds oui,

j'explique comment les autres résidents connaissent le CVS : quand le directeur vient le présenter.

Les résidents me donnent des idées à mettre à l'ordre du jour : oui

J'explique pourquoi je réponds oui ou non : c'est S. et le directeur qui viennent me dire.

LES DOCUMENTS ECRITS

Je regarde les documents écrits du CVS : non, je ne les regarde pas.

Si je réponds non,

j'explique pourquoi je ne regarde pas les documents du CVS

et j'explique comment les documents peuvent être mieux : on ne me les montre pas. Si on me les montrait, je les regarderais.

LA PAROLE PENDANT LES REUNIONS DE CVS

C'est facile de comprendre ce que les gens disent en réunion de CVS : oui

J'explique pourquoi je réponds oui ou non : ils expliquent

C'est facile pour moi de parler pendant les réunions de CVS : ça va

J'explique pourquoi je réponds oui ou non : d'abord c'est les gens qui parlent et après eux c'est moi qui parle.

C'est facile pour moi de donner mon avis pendant les réunions de CVS : oui

J'explique pourquoi je réponds oui ou non : aux parents, je dis ce que j'aimerais bien faire, c'était le 5 juillet. Je disais au directeur ce qui n'allait pas du tout.

Je donne des idées pour les ordres du jour des réunions : pour les prochaines activités oui, pour les vacances non. De faire de la cuisine.

LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

Je trouve que c'est facile pour une personne accompagnée de venir au CVS : oui

LES OBLIGATIONS LEGALES

La loi oblige à faire des choses dans le CVS.

La loi dit aussi comment on doit faire les choses.

Je connais la loi sur les CVS : non

Si je réponds non,

je dis si j'aimerais connaître la loi ou pas : oui

LA PLACE DU CVS

Je trouve que le CVS a une place différente que les autres réunions : oui

Si je réponds oui,

j'explique comment la place du CVS est différente : parce que des fois certains disent qu'ils veulent revenir. Certains viennent remplacer ceux qui ne sont pas là ou qui sont en congés.

LES RELATIONS AVEC LE MANAGEMENT

Je trouve que les avis du CVS sont pris en compte par le directeur : oui

J'explique pourquoi je réponds oui ou non : il écoute et il écrit ce que je dis

DIVERS

J'explique ce que je ne trouve pas bien au CVS : rien

J'explique ce que je trouve bien dans le CVS : c'est bien. Le directeur il présente bien et les autres je ne sais pas.

ANNEXE XI

P., PERSONNE ACCOMPAGNEE ELUE AU CVS RESIDENCE FREDERIC DEWULF FOYER D'ACCOMPAGNEMENT DE L'ASSOCIATION DES PAPILLONS BLANCS DE DUNKERQUE

Date : Mardi 25 juin à 17h30

Durée : 30 minutes

Cadre et objectif de l'entretien : Actuellement en Master 2 Management Sectoriel spécialisé dans la gestion des risques, de la qualité et des flux à l'ILIS, je réalise un mémoire portant sur les actions de la communication adaptée sur l'intégration du CVS au sein : des foyers d'hébergement, des foyers d'accompagnement, des foyers logements, des FAM et des MAS. L'objectif est d'avoir votre ressenti sur le CVS de votre établissement, dans lequel vous êtes élu(e).

Condition de diffusion : Après avoir obtenu l'accord de la personne interviewée, l'entretien est enregistré. Il sera ensuite retranscrit dans le mémoire, lui-même diffusé dans le centre de documentation de l'université en version papier et numérique. La transcription sera anonymisée et uniquement mise en relation avec un profil. Avant toute diffusion, la transcription de l'entretien sera communiquée à la personne interviewée pour accord et toutes les demandes de modifications seront prises en compte.

PRESENTATION

Je suis : P.D., je suis au CVS, je suis délégué.

Pour moi, le CVS c'est : on parle de tout, de ce qui ne va pas, des sorties...

Dans le CVS, je fais : je défends les collègues de la résidence

LA COMMUNICATION SUR LE CVS

J'explique comment j'ai connu le CVS dans l'établissement : je ne connaissais pas. Avant j'étais au CVS de l'ESAT et j'aime bien.

J'explique pourquoi je veux être dans le CVS : pour poser des questions. J'aime bien. Certains n'aiment pas, moi j'aime bien. Maintenant, il y a Madame [la Directrice], [le chef de service] et les éducateurs.

Tous les résidents connaissent le CVS : je ne sais pas, ils connaissent un peu mais pas beaucoup.

J'explique pourquoi je pense que les résidents ne connaissent pas le CVS : pour moi, on n'en parle pas assez. On se réunit comme ça mais pour moi, les autres résidents ont peur de poser des questions.

Les résidents me donnent des idées à mettre à l'ordre du jour : non

J'explique pourquoi je réponds oui ou non : ils ont peur que je les dispute mais je n'ai pas le droit. Personne ne m'accoste. Des fois, je voudrais bien discuter avec eux mais je n'ai pas de réponse. Selon moi, ils ont peur.

LES DOCUMENTS ECRITS

Je regarde les documents écrits du CVS : oui, mais je ne sais pas lire. Ce sont les éducateurs qui m'aident à lire.

Si je réponds non,

j'explique pourquoi je ne regarde pas les documents du CVS

et j'explique comment les documents peuvent être mieux : Madame [la Directrice] fait les documents en FALC. Il faut toujours qu'un éducateur m'explique.

LA PAROLE PENDANT LES REUNIONS DE CVS

C'est facile de comprendre ce que les gens disent en réunion de CVS : oui

J'explique pourquoi je réponds oui ou non : je ne veux pas répondre.

C'est facile pour moi de parler pendant les réunions de CVS : oui, mais des fois je parle trop.

J'explique pourquoi je réponds oui ou non : je me sens à l'aide, j'aime bien.

C'est facile pour moi de donner mon avis pendant les réunions de CVS : oui

J'explique pourquoi je réponds oui ou non : c'est facile par rapport au sujet

Je donne des idées pour les ordres du jour des réunions : oui

Si je réponds oui,

j'explique comment je donne des idées pour les ordres du jour : dans un cahier, on l'écrit avec les éducateurs et on en reparle après.

LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

Je trouve que c'est facile pour une personne accompagnée de venir au CVS : non

J'explique pourquoi je réponds oui ou non : car il faut bien parler. Si on n'a jamais fait, ce n'est pas facile.

Si je réponds non,

je dis ce qui pourrait aider les personnes à venir : je ne sais pas

LES OBLIGATIONS LEGALES

La loi oblige à faire des choses dans le CVS.

La loi dit aussi comment on doit faire les choses.

Je connais la loi sur les CVS : non

Si je réponds non,

je dis si j'aimerais connaître la loi ou pas : non, c'est dur pour nous les lois du CVS

LA PLACE DU CVS

Je trouve que le CVS a une place différente que les autres réunions : oui, ça sert pour ici, pour échanger les choses

Si je réponds oui,

j'explique comment la place du CVS est différente : je ne sais pas

LES RELATIONS AVEC LE MANAGEMENT

Je trouve que les avis du CVS sont pris en compte par le directeur : oui, on va dans une salle exprès et on discute tous ensemble. Je pense que c'est plutôt les éducateurs qui écoutent.

J'explique pourquoi je réponds oui ou non : je ne sais pas

DIVERS

J'explique ce que je ne trouve pas bien au CVS : tout est bien

J'explique ce que je trouve bien dans le CVS : on est bien reçu

ANNEXE XII

S., PERSONNE ACCOMPAGNEE ELUE AU CVS RESIDENCE FREDERIC DEWULF FOYER D'ACCOMPAGNEMENT DE L'ASSOCIATION DES PAPILLONS BLANCS DE DUNKERQUE

Date : Mardi 25 juin à 18h00

Durée : 30 minutes

Cadre et objectif de l'entretien : Actuellement en Master 2 Management Sectoriel spécialisé dans la gestion des risques, de la qualité et des flux à l'ILIS, je réalise un mémoire portant sur les actions de la communication adaptée sur l'intégration du CVS au sein : des foyers d'hébergement, des foyers d'accompagnement, des foyers logements, des FAM et des MAS. L'objectif est d'avoir votre ressenti sur le CVS de votre établissement, dans lequel vous êtes élu(e).

Condition de diffusion : Après avoir obtenu l'accord de la personne interviewée, l'entretien est enregistré. Il sera ensuite retranscrit dans le mémoire, lui-même diffusé dans le centre de documentation de l'université en version papier et numérique. La transcription sera anonymisée et uniquement mise en relation avec un profil. Avant toute diffusion, la transcription de l'entretien sera communiquée à la personne interviewée pour accord et toutes les demandes de modifications seront prises en compte.

PRESENTATION

Je suis : Je m'appelle S.L. Je suis président du CVS des deux structures : entour 'âge et Rosenhoed.

Pour moi, le CVS c'est : on se réunit deux fois par an pour discuter de tout : des sorties, des travaux à faire à la résidence, des activités... En ce moment, ils sont en plein travaux, en train de changer tous les volets et les fenêtres et ça on en parle en CVS.

Dans le CVS, je fais : je suis président, c'est moi qui ouvre les débats. Après c'est la directrice qui fait les comptes-rendus et tout ça.

Si je suis président ou présidente,
je fais des choses en plus

que les autres personnes du CVS : oui, c'est moi qui ouvre la réunion, que signe les comptes-rendus. Par exemple quand il y a une réunion c'est moi qui doit signer pour qu'on puisse parler de ce que les résidents disent en réunion. La directrice nous fait le compte-rendu de la réunion et c'est moi qui doit signer à chaque fois.

LA COMMUNICATION SUR LE CVS

J'explique comment j'ai connu le CVS dans l'établissement : il n'y a pas longtemps. Quand je suis rentré ici.

J'explique pourquoi je veux être dans le CVS : cela m'intéressait, on parle de tout. On parle du projet d'établissement, il se renouvelle tous les cinq ans.

Tous les résidents connaissent le CVS : certaines personnes non. Avant moi, il y avait un autre président mais comme il a décidé de ne plus se représenter, c'est moi qui suis devenu président à sa place. C'est quand même du boulot de faire le CVS.

J'explique pourquoi je pense que les résidents ne connaissent pas le CVS : il y a des gens à qui l'on n'a pas bien expliqué.

Les résidents me donnent des idées à mettre à l'ordre du jour : avant une réunion de CVS, on a une réunion avec tous les résidents et les résidents disent de quoi il faut parler. Je le marque sur une feuille et on en discute.

LES DOCUMENTS ECRITS

Je regarde les documents écrits du CVS : oui, en principe on doit tous les avoir. Il y a P.D. qui est mon adjoint. Quand la directrice me remet les documents, je les donne aux personnes qui doivent les avoir pour le CVS. En principe nous sommes quatre élus.

Si je réponds oui,

j'explique si je trouve les documents faciles ou pas : nous avons refait trois ou quatre fois pour savoir s'ils étaient faciles. Et les derniers ça va, c'est facile à lire.

LA PAROLE PENDANT LES REUNIONS DE CVS

C'est facile de comprendre ce que les gens disent en réunion de CVS : oui, pour moi oui.

J'explique pourquoi je répons oui ou non : Quand on sait lire et écrire, on comprend ce que les gens disent en CVS. Si quelqu'un ne comprend pas, on lui donne un coup de main. Par exemple : il y a toujours une personne qui est avec une autre personne qui ne sait pas lire. Cela peut être quelqu'un de l'association ou quelqu'un d'ici (éducateur, chef de service).

C'est facile pour moi de parler pendant les réunions de CVS : oui

J'explique pourquoi je répons oui ou non : je comprends ce qui est dit donc c'est plus facile pour moi. C'est parfois plus dur pour certaines personnes mais pour moi ça va. Pour certaines personnes, il faut donner un coup de main car elles ne savent ni lire ni écrire donc les éducateurs les aident, ils se mettent à côté d'un résident et ils s'expliquent à deux. C'est plus facile pour eux.

C'est facile pour moi de donner mon avis pendant les réunions de CVS : oui

J'explique pourquoi je répons oui ou non : Des fois je donne mon avis. Si l'on demande par exemple pour changer la peinture, ils le font. Cela dépend de ce que l'on demande. Il y a des choses sur lesquelles on peut donner notre avis : par exemple la peinture. Pour refaire des travaux on demande. Si on peut les faire, on les fait sinon on attend.

Je donne des idées pour les ordres du jour des réunions : je le fais toujours avec un chef de service. On fait les réunions avec les résidents pour dire ce qu'ils veulent et après on recopie sur une feuille qu'on donne à la directrice et elle le met pour la prochaine réunion de CVS. Cela se passe dans le bureau de la directrice. Elle relie tous ce que les résidents ont dit et elle me demande si je suis d'accord et après je signe. La directrice m'appelle toujours dans son bureau, après je relis le compte-rendu et on en parle en CVS.

Si je répons oui,

j'explique comment je donne des idées pour les ordres du jour : cf réponse précédente

LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

Je trouve que c'est facile pour une personne accompagnée de venir au CVS : il y a 4 personnes avec moi.

J'explique pourquoi je répons oui ou non : les résidents s'intègrent bien avec nous, on les met en confiance. Tous les deux ans ça change avec un nouveau vote pour savoir ceux qui veulent se représenter.

LES OBLIGATIONS LEGALES

La loi oblige à faire des choses dans le CVS.

La loi dit aussi comment on doit faire les choses.

Je connais la loi sur les CVS : en principe, j'ai un bouquin avec toutes les lois qui vient de « Nous Aussi ». C'est un grand bouquin qui explique comment participer. Je le connais car je le lis souvent.

Si je répons oui,

j'explique comment je sais ce que dit la loi : cf réponse précédente

j'explique aussi comment je me sers de la loi : cela sert à beaucoup de choses, pour ne pas faire d'erreurs dans ce que l'on dit en CVS et il y a certaines choses que l'on ne peut pas dire aux résidents. Par exemple, il y a des choses que l'on ne peut pas dire avant que la directrice le dise aux résidents. Donc on se tait et on attend que se soit la directrice ou le chef de service qui le dise.

LA PLACE DU CVS

Je trouve que le CVS a une place différente que les autres réunions : oui

Si je répons oui,

j'explique comment la place du CVS est différente : cela a une place importante car on parle pour toutes les personnes qui sont ici. C'est pour cela que j'ai voulu le faire.

LES RELATIONS AVEC LE MANAGEMENT

Je trouve que les avis du CVS sont pris en compte par le directeur : pas tous, cela dépend de ce que l'on veut.

J'explique pourquoi je réponds oui ou non : par exemple pour refaire quelque chose, il faut attendre que le Conseil Général donne des sous pour continuer à faire des travaux. C'est financier. Même s'il n'y a pas de financements, on va m'écouter.

DIVERS

J'explique ce que je ne trouve pas bien au CVS : non, tout va bien

J'explique ce que je trouve bien dans le CVS : on peut s'exprimer devant tout le monde, c'est bien

GLOSSAIRE

AFAPEI : Papillons Blancs de Calais

AFNOR : Association Française de Normalisation

ANAP : Agence Nationale d'Appui à la Performance

ANESM : Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

APEI : Association des Parents d'Enfants Inadaptés

ARASAAC : le portail Aragonais de la communication Améliorée et Alternative

BDM : Blog Du Modérateur

CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles

CVS : Conseil de la Vie Sociale

EA : Entreprise Adaptée

EHPAH : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Handicapées

ESAT : Etablissement et Service d'Aide par le Travail

FALC : Facile à Lire et à Comprendre

FAM : Foyer d'Accueil Médicalisé

IME : Institut Médico-Educatif

HAS : Haute Autorité de Santé

MAS : Maison d'Accueil Spécialisée

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

NF : Norme Française

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

PA : Personne Âgée

PH : Personne Handicapée

PULSE : Participation Usagers Loi Structures Etablissements

S3A : Symbole d'Accueil, Accompagnement et Accessibilité

SESSAD : Services d'Education Spécialisée et de Soins à Domicile

SAFEP : Services d'Accompagnement Familial et d'Education Précoce

TED : Troubles Envahissants du Développement

UNAPEI : Association Nationale de parents et d'amis des personnes handicapées mentales

VRS : Valorisation des Rôles Sociaux

COMMENT LA COMMUNICATION ADAPTEE AGIT-ELLE SUR L'INTEGRATION DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS) DANS LES ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT POUR ADULTES EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL ?

Le Conseil de la Vie Sociale (**CVS**) est apparu il y a dix-sept ans au détour de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Depuis, il est incontournable dans les établissements soumis à sa mise en place.

Cependant, dans le secteur du **handicap mental**, il peut être source de difficultés particulières, liées au public accompagné. Pour pallier au mieux à ces contraintes, l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (**ANESM**) recommande, notamment, la mise en œuvre de supports appropriés. Dans ce cadre, la **communication adaptée** peut être utilisée. Elle représente des techniques et méthodes permettant de faciliter l'accès de chacun à l'information.

Pour répondre à la problématique, une enquête quantitative et une étude qualitative ont été effectuées afin de distinguer les effets réels de la **communication adaptée** sur l'intégration des **CVS**, dans le champ des établissements d'hébergement pour adultes en situation de **handicap mental**.

Les résultats ont permis de montrer que la **communication adaptée** n'est pas encore utilisée par tous les établissements et que, même si des effets positifs quant à son utilisation sont constatés, elle ne semble pas être optimisée.

Des **recommandations** ont été données, en référence aux bilans construits suite à l'analyse des deux études réalisées.

Mots-clefs : ANESM, communication adaptée, CVS, handicap mental, recommandation

HOW DOES ADAPTED COMMUNICATION ACT ON THE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE'S INTEGRATION INSIDE THE ACCOMMODATIONS FOR ADULTS WITH A MENTAL DISABILITY ?

The Conseil de la Vie Sociale (**CVS**) appeared seventeen years ago in the 2002-2' law of the 2nd of January 2002 renovating the social and medico-social action. Since then, it is inescapable in the establishments submitted in its implementation.

However, in the sector of the **mental disability**, it can trigger difficulties, connected with supported person. To remedy this constraints, a French agency called **ANESM** (Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux) advises, in particular, the implementation of appropriate supports. In doing so, **adapted communication** can be used. It represents techniques and methods which can give accessibility to the informations for everyone.

With the aim to answer to the problematic, a quantitative survey and a qualitative study have been carried out to identify the real effects of **adapted communication** on the Conseil de la Vie Sociale's integration in the sector of the accommodations for adults with a **mental disability**.

The results show that adapted communication is not use yet inside every establishment and that, even if positive impacts are seen, its uptake does not seem to be optimized. Recommendations are given, in reference to the outcomes built after the analyses of the two studies achieved.

Key words : adapted communication, ANESM, CVS, mental disability, recommendation