



Se former pour communiquer avec les personnes polyhandicapées : une nécessité pour les professionnels

N.B. La formation à la communication englobe la communication des personnes polyhandicapées et la communication avec les personnes polyhandicapées.

La communication est un droit fondamental de la personne handicapée (article 24 de la Convention internationale des droits de l'homme et articles 2 et 21 de la Convention internationale des droits des personnes handicapées). Il est un devoir pour les États, donc pour les établissements et services médico-sociaux (ESMS), de faciliter son apprentissage et son usage.

Avec la communication, la personne change de statut : d'« objet de soins », elle devient une personne à part entière. La communication permet d'entrer en relation avec la personne, de s'ouvrir à ce qu'elle a de singulier, d'évoquer le passé, le futur, les projets et de soutenir son « sentiment continu d'exister » (D. W. Winnicott).

En étant à même de communiquer ses émotions, ses besoins, ses choix... et en étant entendue, la personne polyhandicapée acquiert une identité et devient « actrice » de sa vie. Elle participera ainsi à l'élaboration et à la mise en œuvre de son projet personnalisé d'accompagnement.

Pourquoi former votre personnel spécifiquement à la communication ?

La communication est le socle d'un accompagnement de qualité dans tous les gestes de soutien à l'autodétermination et à l'autonomie, quels qu'ils soient : les toilettes, les repas, les soins, les loisirs, certains choix de vie, d'équipement ou d'aide technique... Une bonne communication facilite l'accompagnement ; le professionnel est mieux à même de comprendre les demandes, les acceptations, les refus, le mal-être, l'inconfort... Elle permet à la personne accompagnée d'être partie prenante de son accompagnement, et cela renforce son bien-être.

Quels que soient l'âge (enfant ou adulte) et la situation des personnes accompagnées, le potentiel de communication est présent. Ce potentiel est à maintenir et à développer. Des outils et des formations existent pour éviter une rupture au moment des transitions, lors d'un changement d'établissement, notamment à l'âge adulte. Dans le cadre de ces transitions, il convient de transmettre rigoureusement les outils et/ou les stratégies utilisés et de former, si nécessaire, les professionnels à leur utilisation.

La communication avec des personnes polyhandicapées ne s'improvise pas, elle requiert une bonne connaissance de la personne et des différents outils qui peuvent la faciliter, l'encourager et la développer. **Les professionnels doivent être formés, accompagnés, et les pratiques en place doivent pouvoir être évaluées.**

Cette démarche doit être portée par la direction qui doit en faire **un axe majeur de son projet d'établissement ou service :**

- médico-social : EEAP, IME, MAS, FAM pour les établissements ou SESSAD, SAMSAH, SSIAD, SPASAD, SAVS, SAAD pour les services ;
- sanitaire : SSR, HAD...

La formation à la communication doit aussi être vue comme un vecteur de fédération et de motivation d'une équipe autour d'un projet commun. Elle doit concerner tous les professionnels de l'établissement : cadres, professionnels du soin, paramédicaux, rééducation, AMP et AES, éducateurs, agents des services administratifs, de support et des moyens généraux ; en bref, tout professionnel, exerçant le jour ou la nuit, même s'il ne pratique pas l'accompagnement direct auprès des personnes polyhandicapées.

Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) de la Haute Autorité de santé (HAS) sur « l'accompagnement de la personne polyhandicapée dans sa spécificité » et le Protocole national de diagnostic et de soins (PNDS), parus en 2020, confirment la nécessité pour tout établissement et service médico-social et sanitaire de former son personnel pour développer les compétences de celui-ci sur la communication.

Il peut aussi être opportun de **créer un groupe de référence** pour nourrir des projets et faire perdurer les actions mises en place, en dépit des changements dans la composition du personnel (expliquer la raison des outils mis en place, sensibiliser les nouveaux arrivants et les accompagner dans l'utilisation de ces outils pratiques...).

Si le personnel doit être formé, il est essentiel que les familles et proches aidants le soient également. L'idéal est d'organiser des formations mixtes aidants/professionnels. Il est bien sûr possible d'organiser un transfert de compétences entre professionnels de l'ESMS et familles, mais celui-ci n'aura pas le même impact ni la même légitimité auprès des familles. Il est à noter que les familles sont éligibles à la formation, souvent accordée pour celles qui travaillent avec leur compte personnel de formation (CPF).

L'action 12 de la stratégie quinquennale de l'évolution de l'offre médico-sociale – volet polyhandicap vise à « soutenir les proches aidants et co-construire avec eux ». A donc été mis en place *Aidforpoly*, un programme visant notamment à la formation des aidants de personnes polyhandicapées (informations utiles sur le programme sur : www.aidforpoly.org). Sans faire l'objet d'un module spécifique, la communication avec une personne polyhandicapée est l'un des sujets abordés dans le projet *Aidforpoly*.

Des sessions de formation peuvent être organisées par les établissements ou services impliqués dans le programme pour les familles du territoire, y compris celles qui n'ont pas de lien avec l'établissement ou le service. Ces formations sont gratuites.

Les axes de formation possibles (outils, méthodes, approches labellisées...)

Dans un premier temps, il est opportun de s'orienter vers des formations généralistes qui s'adressent à tout type de professionnels et permettent de sensibiliser l'ensemble du personnel.

Ensuite peuvent être envisagées des formations spécifiques, éventuellement sur une méthode particulière, pour compléter le socle de formation généraliste.

Le contenu de la formation ne doit pas être que théorique, mais comporter des mises en situation réelle.

Les actions de formation à envisager peuvent se décliner en plusieurs axes :

- le management des équipes autour de la communication avec le public accompagné et le développement d'un projet global institutionnel axé sur la communication ;
- le partenariat et l'implication des aidants (familles, proches...) à la communication ;
- l'approche générale de la communication (bain de langage adapté...) ;
- les outils d'évaluation et d'observation (bilans type ECP, Chessep...) ;
- les approches sensorielles spécifiques (stimulation basale, Snoezelen) ;
- l'aménagement de l'environnement pour améliorer la communication ;
- la communication alternative améliorée – CAA (objets, photos, pictogrammes, langage gestuel et aides techniques) ;
- les aides techniques, technologiques et numériques de CAA.

Il est nécessaire d'inscrire ces formations à la communication dans un plan de formation pluriannuel.

Les modalités pratiques : intégrer la formation sur la communication avec les personnes polyhandicapées à son plan de développement des compétences

Dans le cadre de la stratégie quinquennale d'évolution de l'offre – volet polyhandicap, la formation des professionnels accompagnant les personnes polyhandicapées a été définie comme une priorité.

Ainsi, les adhérents de l'OPCO Santé peuvent bénéficier sans frais de Proforpoly, un programme de formation (trois modules sur quatre jours) conçu par le CESAP Formation en réponse à l'appel à projets de l'OPCO Santé. Cet appel à projets a un déploiement national et est soutenu par la CNSA.

Ce programme s'adresse aux professionnels travaillant auprès de personnes polyhandicapées. Vous pouvez contacter votre délégation régionale OPCO Santé pour participer à ce programme. Le nombre de places est toutefois limité.

Pour les établissements qui ne sont pas adhérents à l'OPCO Santé, nous vous invitons à contacter le CESAP Formation afin de connaître les modalités d'organisation de la formation et une estimation de son coût. Une fois ces éléments d'information obtenus, vous pouvez vous rapprocher de votre OPCO et déterminer avec lui le montage financier approprié pour cette formation.

Au vu du contexte sanitaire, les formations qui étaient réalisées systématiquement en présentiel peuvent désormais être proposées à distance, avec les limites liées à la non présence sur site (visite de la structure, par exemple).

Néanmoins, pour les formations initiales, le mode présentiel est à privilégier, notamment pour la mise en pratique.

En revanche, des temps à distance complétés par des temps en présentiel peuvent être intéressants pour permettre l'appropriation des contenus de formation et des outils sur le long terme. L'organisation sera à adapter en fonction du contexte et des thématiques de formation.

Votre OPCO est à votre disposition pour construire avec vous le plan de formation le plus adapté à la situation de votre établissement et/ou service.

Si les formations proposées ne sont pas en phase avec vos attentes, n'hésitez pas à spécifier vos besoins afin de construire une formation sur mesure, non seulement sur le contenu, mais aussi sur la thématique de la formation et ses modalités (calendrier, distanciel/présentiel).

Les différents types de formation	Les avantages	Les inconvénients
<p>Les formations intra établissement : le formateur se rend dans l'établissement pour travailler en équipe pluridisciplinaire. Elles permettent au personnel d'avoir des connaissances communes et de renforcer la cohésion des équipes.</p>	<p>Bénéficier à la fois d'un axe théorique et d'un axe pratique, dédiés à la communication.</p> <p>Gain de temps, absence de déplacement, planification plus rapide, choix de la date.</p> <p>Coût moindre.</p> <p>Plus-value pour un groupe de douze.</p> <p>Adaptation de la formation aux caractéristiques de l'établissement (missions/ objet de l'établissement, professionnels, public accueilli, environnement, possibilité de visiter l'établissement...).</p>	<p>Pas de rencontres et d'échanges de pratiques avec des professionnels d'autres établissements.</p> <p>Une méthode n'est pas forcément valable pour tout type de professionnels au sein d'un établissement; la cible est donc à définir selon l'objet de la formation retenue.</p>
<p>Les formations individuelles interétablissements : à partir d'inscriptions individuelles, ces formations favorisent l'acquisition de connaissances et l'analyse de pratiques sur des thématiques très variées entre professionnels d'établissements différents.</p>	<p>Formation très enrichissante pour les stagiaires, car possibilité de partager leurs expériences et leurs pratiques mutuelles.</p>	<p>Choix des dates limité, possibilité d'annulation faute de participants, pas de possibilité d'adapter le programme en fonction des besoins.</p> <p>Éventuelles réticences de la part des professionnels qui se retrouvent les seuls de leur ESMS à faire ensuite un retour à l'équipe.</p>
<p>Le suivi d'équipe ou « supervision » : elle désigne un appui technique éclairé destiné à former des professionnels.</p> <p>Son but est d'examiner les situations qui posent problème, d'analyser les pratiques et d'améliorer les réponses professionnelles.</p>	<p>Bénéficier de points d'accompagnement réguliers est très utile, notamment avec l'analyse de vidéos.</p>	<p>Coût à intégrer dans la formation, mais coût supplémentaire à anticiper dans le budget dédié aux actions de formation.</p>



Glossaire

AES : Accompagnant éducatif et social

AMP : Aide médico-psychologique

EEAP : Établissement pour enfants et adolescents polyhandicapés

FAM : Foyer d'accueil médicalisé

HAD : Hospitalisation à domicile

IME : Institut médico-éducatif

OPCO : Opérateur de compétences

MAS : Maison d'accueil spécialisée

SAAD : Service d'aide et d'accompagnement à domicile

SAMSAH : Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés

SAVS : Service d'accompagnement à la vie sociale

SESSAD : Service d'éducation spécialisée et de soins à domicile

SPASAD : Service polyvalent d'aide et de soins à domicile

SSIAD : Service de soins infirmiers à domicile

SSR : Soins de suite et de réadaptation

« Il n'existe pas de personne polyhandicapée qui ne s'exprime, mais il en est qui, non "entendues", cessent pour un temps de s'exprimer ou ne s'expriment plus qu'à travers un geste stéréotypé ou une somatisation. »

(Élisabeth Zucman, Accompagner les personnes polyhandicapées : réflexions autour des apports d'un groupe d'étude du CTNERHI, Paris, 2000, page 38)

Cette note a été élaborée en 2021 par les membres du groupe de travail relatif à la fiche n°13 du volet polyhandicap de la stratégie quinquennale de l'évolution de l'offre médico-sociale avec le soutien de la CNSA.



CNSA

66, avenue du Maine
75682 Paris Cedex 14
Tél : 01 53 91 28 00

www.cnsa.fr
www.monparcourshandicap.gouv.fr
[@CNSA_actu](https://twitter.com/CNSA_actu)