

Guide pour l'élaboration de concepts dans le domaine de la Communication Alternative et Améliorée

Introduction

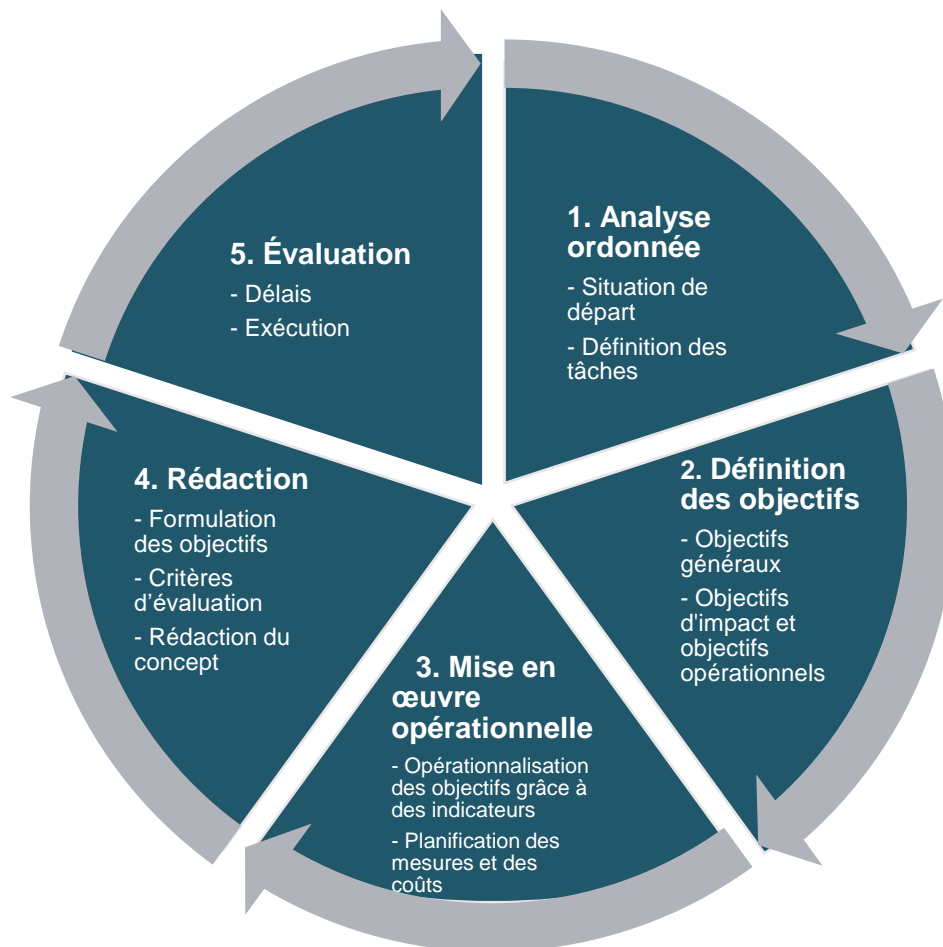
En 2014, la Suisse a ratifié la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées. La ratification de cette convention implique des modifications de l'organisation et des pratiques des institutions. Beaucoup d'institutions ont alors commencé à s'intéresser davantage à la Communication Alternative et Améliorée (CAA). De fait, il est apparu de plus en plus nécessaire de développer des concepts permettant d'implémenter la CAA au sein des institutions.

En 2014, Julia Maria Weber a réalisé un travail dans le cadre du CAS Unterstützte Kommunikation de la Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse (FHNW) dont le thème était la conception d'un guide pratique destiné à aider les institutions dans l'élaboration de concepts dans le domaine de la CAA.

Elle a ainsi comparé deux méthodes préexistantes: l'élaboration de concepts à travers le travail avec les enfants et les jeunes de Benedikt Sturzenecker et Ulrich Deinet, méthode orientée vers les objectifs, et les règles de la communication stratégique de Jürg W. Leipziger.

Ce guide propose des recommandations afin d'aider les institutions à développer elles-mêmes des concepts répondant à leurs propres besoins, évaluables et utilisables sur le long terme.

Processus d'élaboration d'un concept



Ce graphique présente une vue d'ensemble des étapes les plus importantes de l'élaboration d'un concept. Celles-ci seront détaillées une à une dans les prochains chapitres.

Important

Un concept de CAA se concentre sur la priorité clairement définie qu'est la « communication alternative et améliorée » et fait entre 3 et 10 pages.

Il est toujours spécifique et adapté à l'institution.

Des ressources sont à mettre à disposition (groupes de travail, ressources temporelles et financières, entre autres).

L'implémentation du concept est la condition *sine qua non* permettant d'atteindre l'objectif défini.

Le ou la commanditaire aide à l'élaboration du concept.

1. Analyse ordonnée

Afin de pouvoir rédiger un concept de CAA, il faut définir la situation de départ. Un mandat défini est important. Un groupe de travail aidera à faire l'inventaire du matériel et à préciser les tâches.

a) Obtention du mandat

La première question à se poser est la suivante :

- En quoi consiste exactement le mandat du commanditaire (ex : la direction de l'institution) ?

Définition du mandat grâce aux questions suivantes :

- Quelles sont les pratiques actuelles en matière de CAA ?
- Que souhaitons-nous entreprendre en ce qui concerne la CAA ?

En y répondant, le problème apparaîtra plus clairement et la situation sera exposée de façon réaliste.

b) Groupe de travail

Il est recommandé de déterminer dès le début qui prend part à l'élaboration du concept. L'idéal est de constituer un groupe de travail (avec par exemple l'équipe éducative, thérapeutique, le lieu de résidence, le domaine social,..) qu'une personne dirigera et coordonnera.

c) Récolter des informations

Il est important de récolter un maximum d'informations. Plus on dispose d'informations à propos de pratiques de l'institution, plus cette dernière s'identifiera avec le concept. Le questionnaire en annexe permet de déterminer la situation de départ et les besoins.

Il faut obtenir des renseignements essentiels sur l'institution:

- Quels sont les principes directeurs ? Où y a-t-il des liens avec la CAA (droit à l'autodétermination, participation, responsabilisation, etc.) ?
- Existe-t-il déjà un concept ou une charte dans le domaine de la CAA ?
- Conditions cadres organisationnelles : Y a-t-il des particularités? Quelles ressources sont disponibles ? (temps, personnel, financement, espace)
- Des concepts ont-ils déjà été rédigés ? Y a-t-il des directives internes à l'institution qui en découlent ?

Questionnaire pour la récolte d'informations

Tableau révisé pour la récolte d'informations en vue de l'élaboration d'un concept dans le cadre du travail avec des enfants et des jeunes de Hiltrud von Spiegel (2007 : 55-57), par Julia Maria Weber (2014)

Idéalement, tous les membres du groupe de travail remplissent le questionnaire, de leur propre point de vue.

Quel est pour moi le but d'un concept de CAA ?	
Qu'est-ce que j'attends-je d'un concept CAA ?	
Qui (quel groupe cible) est le destinataire du concept de CAA ?	

<p>Qu'a-t-on déjà accompli au niveau de la CAA dans mon domaine professionnel ? Qu'y a-t-il déjà à disposition ? Quelle est ma contribution ?</p>	
<p>Où y a-t-il encore des besoins en termes de CAA dans mon domaine professionnel ?</p>	
<p>Quelles sont les ressources disponibles en termes de CAA ? (temps, matériel, connaissances, etc.)</p>	
<p>Quelles sont les difficultés ?</p>	
<p>Quels sont les points devant être ancrés dans le concept de CAA ?</p>	

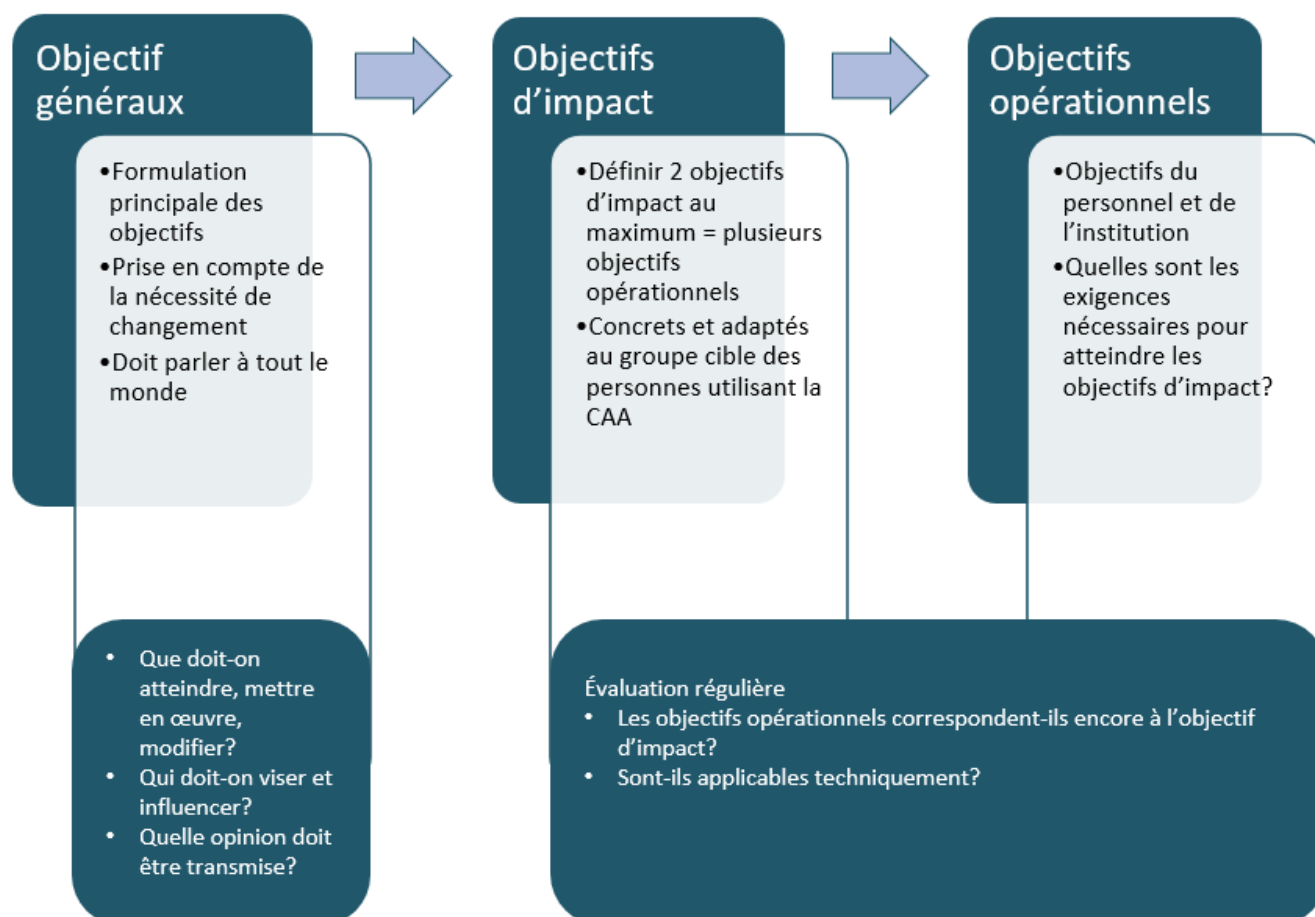
d) Préciser la problématique

Une question se pose : quels problèmes ont été identifiés et doivent être résolus?
Les problèmes et les besoins de toutes les personnes sont alors exposés.

2. Définir les objectifs

Les objectifs sont ensuite partagés, sélectionnés et définis. Ils doivent être élaborés de manière à pouvoir représenter toutes les personnes impliquées. Aucune étape opérationnelle ne doit encore être formulée à ce stade.

Définition des objectifs



Exemples :

Voici des exemples d'**objectifs d'impact** :

- Les personnes utilisant la Communication Alternative et Améliorée entrent en contact avec d'autres personnes.
- Dans chaque situation les personnes concernées utilisent une forme de communication adaptée à leurs besoins.

Voici des exemples d'**objectifs opérationnels** :

- Nous connaissons les différentes formes de communication.
- Nous créons l'environnement adapté.

3. Mise en œuvre opérationnelle

Cette étape consiste à définir comment les objectifs opérationnels devront être mis en œuvre. Ces étapes opérationnelles servent de critères d'évaluation. Elles concrétisent les objectifs de manière à les rendre observables, questionnables et évaluables. En outre, lors de l'évaluation, elles indiquent si l'effet désiré a effectivement été provoqué. Les indicateurs sont compréhensibles et suivent une chronologie.

Il faut également veiller à ce que les objectifs d'impact, les objectifs opérationnels et les indicateurs coïncident.

Voici des exemples **d'indicateurs** :

- Tout le personnel participe à un cours d'introduction à la CAA avant la fin de l'année.
- La CAA est un sujet abordé en équipe durant l'élaboration du projet d'accompagnement individualisé.
- Deux moments au minimum sont aménagés dans la journée pour déployer la CAA.

L'opérationnalisation peut être adaptée à trois niveaux :

- Au niveau du résultat : c'est ici que le résultat souhaité est consigné.
- Au niveau du processus : des étapes opérationnelles et des règles peuvent également être définies comme indicateurs (que devons-nous faire et comment ?).
- Au niveau de la structure : les ressources sont analysées. Cet indicateur est-il réalisable ?

Planification des mesures et des coûts

Les objectifs généraux et les objectifs opérationnels sont fixés. Les indicateurs à mettre en œuvre sont définis. Il faut alors vérifier que les mesures peuvent être implémentées en respectant les délais et les coûts définis.

Les ressources à disposition auront déjà été évaluées de manière approximative lors de l'inventaire du matériel. Une attention particulière sera désormais portée sur :

- le moment opportun: au travail, durant le temps libre, à l'école, etc.;
- le financement: frais matériels (achat de programmes informatiques, d'appareils de communication, frais de formation, matériel, etc.);
- le personnel: qui participe? Quelles compétences techniques sont requises ?
- le matériel: quel matériel est disponible, que manque-t-il?
- l'espace: y a-t-il besoin de davantage de locaux? Comment doivent-ils être équipés pour la réalisation du concept ?

Tout cela permet de savoir si les objectifs sont fondamentalement effectifs (ont donc un résultat) et s'ils peuvent être mis en œuvre aussi efficacement que possible (dans le moins de temps possible).

Par conséquent, un plan sera mis au point avec les ressources nécessaires (pour la mise en œuvre et les coûts). Il sera discuté de tout cela avec le ou la commanditaire.

4. Rédaction du concept

Les critères suivants aident à formuler les objectifs de manière appropriée, correcte et complète :

- l'objectif est formulé de manière positive;
- l'objectif est rédigé de manière compréhensible par tout le monde; les notions spécifiques à la CAA sont définies;
- un à deux objectifs généraux accompagnent les objectifs opérationnels et les critères d'évaluation;
- le concept peut être initié (et mis en œuvre) par des membres du personnel.

Les critères d'évaluation sont définis comme suit :

- évaluation de l'efficacité (résultat): les critères d'évaluation précédemment retenus sont utilisés ici. Rappel : les critères d'évaluation montrent si l'effet désiré a effectivement été provoqué. Ils

sont compréhensibles et observables. Ils suivent une chronologie. Ils conduisent à une évaluation observable et questionnable.

Il est préférable de quantifier les critères d'évaluation afin d'en simplifier la vérification.

- Le ou la commanditaire se chargera de contrôler l'efficacité.

L'objectif est explicitement formulé et s'accompagne de critères évaluables. Le concept est désormais consigné à l'écrit. Il s'agit là d'un processus individuel qui varie d'une institution à l'autre. Lors de la rédaction, il est possible d'utiliser les informations issues de l'inventaire des moyens.

Il est néanmoins essentiel de toujours garder à l'esprit le lectorat auquel le concept s'adresse en dernier lieu. La mise en page du texte devra donc être adaptée en conséquence. Les notions spécifiques à la CAA devront être définies.

Vous trouverez deux idées de structure en annexe.

5. Évaluation

Il est préférable de discuter du moment auquel conduire l'évaluation avec le ou la commanditaire. Il sera plus simple de prendre cette décision au moment de la planification de l'implémentation. C'est la raison pour laquelle il fait davantage sens d'attendre deux à quatre ans après l'élaboration du concept plutôt qu'une seule année.

Il est également préférable de garder une trace écrite du résultat de l'évaluation. Le concept de CAA sera ensuite adapté. Le cycle d'élaboration du concept peut alors recommencer depuis le début.

Annexe : Exemples de structure pour la rédaction d'un concept de CAA

Structure de la version écrite d'un concept (von Spiegel 2007 : 81f.), revu par Julia Weber

Questions structurelles	Conseils de rédaction
Qui sommes-nous ?	Utiliser le formulaire de récolte d'informations : description de l'institution, résumé des principes directeurs, etc.
Pour quoi travaillons-nous ? /priorité	Présenter la communication alternative et améliorée (CAA)
Attentes (envers la CAA)	Identifier les problèmes et tâches à accomplir (si besoin)
Objectifs	Définir les objectifs de résultat, y adjoindre les objectifs opérationnels
Comment travaillons-nous ?	Les mesures permettant d'atteindre l'objectif sont présentées ici (présenter la proposition, les particularités, la méthodologie, ce qui dépasse l'institution, etc.)
Évaluation	Cette étape vise à déterminer qui évalue le concept et quand.
Principes	Règles de conduite, comportements

Structure d'un concept de CAA, inspirée du concept inédit de Claudia Dill (2012 : Annexe b, grille)

Questions structurelles	Conseils de rédaction
Attitude fondamentale	Extraits du concept de l'institution, des principes

	directeurs, de la gestion de la qualité, etc.
À propos de la CAA	
Groupes cibles de la CAA au sein de l'institution	Ne doivent pas être indiqués spécifiquement, peuvent aussi être ajoutés à la « CAA »
Objectif	Objectif général accompagné des objectifs opérationnels, des indicateurs et des critères d'évaluation (autrement dit « étapes opérationnelles » ou « exigences envers le personnel », etc.)
Évaluation	Cette étape vise à déterminer qui évalue le concept et quand.
Standards	S'ils sont déjà disponibles. Ils peuvent également faire l'objet d'un manuel.
Responsabilité	Si quelqu'un a une responsabilité particulière (mentor CAA, etc.), il est possible de mentionner la personne ici ou d'y faire référence.
Signes	S'il y a quelque chose de particulier : le mentionner ici ou y faire référence (manuel, intranet, p. ex.)
Pictogrammes	S'il y a quelque chose de particulier : y faire référence ici (manuel, intranet ex.)
Matériel électronique Aides	S'il y a quelque chose de particulier : y faire référence ici (manuel, intranet ex.)
Interconnexion	Il est possible d'indiquer ici la référence des documents.
Bibliographie	

Source :

Weber, Julia Maria (2014). Entwicklung eines Leitfadens für die Erstellung eines Konzeptes im Bereich Unterstützte Kommunikation. CAS Unterstützte Kommunikation, FHNW Olten (en allemand)

Graf, Pedro/Spengler, Maria (2000). Leitbild- und Konzeptentwicklung. volume 3, édition revue et augmentée. Augsburg: ZIEL GmbH (en allemand).

Leipziger, Jürg W. (2004). Konzepte entwickeln. Handfeste Anleitungen für bessere Kommunikation. Mit vielen praktischen Beispielen. Francfort-sur-le-Main: Frankfurter Allgemeine Buch (en allemand).

von Spiegel, Hiltrud (2007). So macht man Konzeptionsentwicklung in der Kinder und Jugendarbeit - eine praktische Anleitung. In: Sturzenhecker, Benedikt, Deinet, Ulrich (Hg.). Konzeptentwicklung in der Kinder- und Jugendarbeit. Reflexionen und Arbeitshilfen für die Praxis. Weinheim et Munich: Juventa. p. 51 – 95 (en allemand).