

Passeport de communication : renforcer la CAA en ESSMS avec les familles

Médico-social

Date de publication : 2 février 2026

Généralités

Objectif :

La construction d'un passeport de communication engage les équipes et les aidants dans une observation fine de la personne, en tenant compte de ses modes d'expression, de ses besoins et de ses préférences. Cette démarche, co-construite avec la personne et/ou ses proches, vise à garantir la pertinence et l'accessibilité des informations de manière adaptée et pertinente dans tous les lieux de vie de la personne.
Il favorise la compréhension mutuelle, soutient l'autonomie et l'autodétermination, enfin il garantit la continuité des échanges et des liens sociaux. Cette pratique implique la personne et son environnement, réduit les incompréhensions, respecte ses besoins et préférences, et facilite son inclusion.

Le passeport de communication est un document visuel et/ou écrit au format A6 qui présente de manière synthétique :
- Les moyens de communication utilisés (gestes, pictogrammes, tablette, regards, objets référents…).
- Les stratégies facilitant les échanges.
- Les besoins spécifiques, centres d'intérêt et thèmes de conversation utiles.
- Les attitudes à adopter pour soutenir la communication.

Il est modulable et évolutif, suit la personne dans ses différents environnements (ESMS, domicile, école, sport, loisirs, hôpital...) et contribue à renforcer son autonomie, sa sécurité et la fluidité de ses interactions. Le passeport est particulièrement utile lors des transitions (changements d'intervenants, de lieux ou de contexte).
Il ne s'agit pas d'une évaluation formelle, mais d'un recueil partagé, structuré, d'éléments essentiels pour faciliter la compréhension mutuelle et réduire les situations anxiogènes.
Une sensibilisation en amont à la CAA est proposée à l'équipe de l'ESSMS, le passeport de com est présenté, son contenu, sa check-list, la méthodologie de création, et nous rappelons l'importance de croiser les regards USAGER-ESSMS-Famille...
Le passeport est ensuite co-construit avec la famille et mis à jour régulièrement avec la personne accompagnée, sa famille et les professionnels en fonction des besoins identifiés et des lieux de vie de la personne (ex départ en séjour, hospitalisation, ...).

Etapes de mise en oeuvre

L'association de parents "D'une rive à l'autre" a identifié des besoins spécifiques autour de la CAA, notamment liés au turnover des professionnels à domicile et en structure, à l'inadaptation de certains lieux de vie et au manque d'informations. Après avoir participé à des webinaires sur la CAA et découvert différents outils, nous avons pris conscience de l'importance de disposer d'un «mode d'emploi» simple, adaptable et synthétique pour accompagner nos enfants de manière plus pertinente.
Le passeport de communication nous est alors apparu comme un outil particulièrement adapté, aussi bien pour les personnes polyhandicapées que pour celles présentant un TSA et/ou des troubles associés. Nous avons proposé de le développer et de l'adapter pour les enfants des familles membres de l'association. Après des phases de test avec des familles et des professionnels, nous l'avons ajusté à nos besoins. Nous avons ensuite contacté deux associations, l'ARI et l'ADAPEI, afin de mettre en place un projet commun et de développer ensemble cet outil. Enfin, nous avons répondu (et obtenu) à un appel à projet de l'ARS NA, donnant ainsi naissance au projet «AACcessible».

Essaimage

Les principaux leviers

Mobilisation d'acteurs formés à la CAA (pairs-aidants, professionnels), implication des familles, utilisation d'un modèle adaptable, diffusion d'un guide de conception, et

Les principaux freins

Manque de sensibilisation à la CAA, résistance au changement dans certaines équipes, temps nécessaire à la co-construction et à l'observation fine, difficulté à maintenir

appui sur des outils numériques ou graphiques simples pour la mise en page.

les mises à jour, et absence de personnes ressources formées.

Témoignages

"En tant que maman d'Aurélie, jeune adulte autiste, j'ai mesuré l'impact du passeport de communication dès sa mise en circulation. Partagé avec l'ESMS qui la suit en accueil de jour, il a permis de détecter rapidement des oublis dans certaines informations essentielles et de les rectifier. À domicile comme en établissement, il s'avère précieux face au turn-over du personnel : en quelques minutes, chaque nouvel intervenant dispose d'un véritable 'mode d'emploi' pour comprendre comment entrer en relation avec Aurélie, respecter ses repères et répondre à ses besoins. Et à l'extérieur, où son handicap est invisible, ce passeport lui apporte une visibilité bienveillante qui favorise les échanges et l'inclusion. C'est un outil simple, mais qui change profondément la qualité des interactions autour d'elle."

Nathalie JEANNE, Parent et pair-aidante certifiée CAA

"Lors de ma participation aux rencontres organisées par l'association "D'une rive à l'autre" dans le cadre du groupe sur la CAA, nous avons parlé du passeport de communication. J'ai trouvé ce support très intéressant pour ma fille Léonie, qui est non-oralisante ou presque, en raison de sa maladie génétique. Je cherchais un outil simple à transporter et qui permette aux personnes prenant Léonie en charge d'avoir rapidement des informations essentielles sur elle. Le passeport de communication répondait parfaitement à ce besoin. J'ai donc suivi l'atelier pour mieux comprendre son utilisation et le mettre en place efficacement. Désormais, ce passeport accompagne Léonie partout, accroché à son sac."

Amandine FOURES, parent

Contact

Une question ? Besoin d'informations ? Contacter l'établissement :

cyril.bellocq@adapei33.com

L'établissement

Date de mise en œuvre : 6 mai 2024

Durée du projet : 6 mois

Foyer d'Accueil Médicalisé Le Mascaret 33130

Type de structure : Médico-social / Privé à but non lucratif

Obligation réglementaire : Oui

Instruction DGCS du 23 juin 2025: systématiser l'évaluation des besoins des personnes accompagnées en matière de communication.

Déclenchement
Le repérage des besoins par les personnes concernées et leurs familles.

Les ressources

Temps

La création d'un passeport de communication demande : Recueil d'informations (famille, observation, photos) : 2 à 4 h Co-construction interdisciplinaire (2 à 3 séances) : 4 à 6 h Mise en forme graphique et validation : 2 à 4 h Total estimé : 8 à 12 h (1 à 2 jours), incluant concertation avec la famille, personnalisation et mise à jour annuelle.

A considérer

Personnel (équipe projet, déploiement...)

Phase préparatoire : deux pairs-aidantes certifiées, appui ponctuel de professionnels partenaires. Phase de mise en œuvre : implication de l'équipe de référence.

Peu

La mise en oeuvre

Facilité de mise en oeuvre

9/10

Remplace une pratique existante

Les impacts

Sur l'environnement : Pas d'impacts

Pas d'impact direct identifié. L'outil est imprimé en format réduit pour limiter la consommation de papier et peut également être diffusé en version numérique.

Sur les professionnels : Impacts positifs

Le passeport de communication aide les professionnels à mieux observer la personne, facilite la transmission, réduit les erreurs et renforce la cohérence des pratiques. Il diffuse une culture commune centrée sur la personne.
L'étude d'impact (Millar & Coakes, 2006–2007) confirme ces bénéfices :
Compétences renforcées : 100 %
Soutien lors des transitions : 100 %
Favorise la compréhension mutuelle : > 90 %
Outil d'équipe utile : > 90 %
Processus de création en équipe essentiel : 95 %

Sur les usagers : Impacts positifs

Le passeport de communication :
Améliore la compréhension mutuelle, réduit les situations anxiogènes et favorise l'autonomie.
Garantit la continuité des échanges quel que soit le lieu ou l'intervenant.
Réduit la répétition d'informations par les familles et le stress associé (Brotherson et al., 1992).
Soutient les personnes lors des transitions et offre un repère stable et familier (CALL Centre, Millar et al., 1997).

Des compétences en interne

Expertise d'usage en CAA des pairs-aidantes, expérience des bénévoles et des professionnels impliqués, compétences en mise en page et structuration de documents accessibles.

A considérer

Des compétences externes (prestations externes)

Appui d'orthophonistes, d'associations spécialisées et de partenaires locaux pour enrichir le contenu et assurer la pertinence de l'outil.

A considérer

Des équipements, du matériel

Ordinateur, logiciel de mise en page (ex. Canva), imprimante couleur, reliure simple ou plastification.

A considérer

Des financements (internes et externes)

Frais liés à l'impression et à la reliure des passeports, réduits via impression interne ou diffusion numérique.

Peu

Parties prenantes associées

- [x] Direction
- [ ] Administration
- [ ] Services techniques
- [x] Professionnels
- [x] Bénéficiaires
- [ ] Tutelles
- [x] Autres : Pairs aidantes certifiées, Familles, Partenaires associatifs, Orthophonistes, Structures éducatives

Conditions de succès

Projet inscrit dans la politique de l'établissement

Politique Associative

Sur l'organisation : Impacts positifs

Outil structurant du Projet d'Accompagnement Personnalisé.
Facilite la transmission d'informations entre intervenants,
Renforce la coordination (domicile, établissements, partenaires),
Assure la continuité d'accompagnement,
Favorise une méthodologie partagée et l'harmonisation des pratiques autour de la communication.

Sur le médico-économique : Impacts positifs

Le passeport de communication réduit les incompréhensions et les crises, optimise le temps des professionnels, limite les interventions inappropriées et, peu coûteux et facilement actualisable, améliore l'efficacité globale tout en réduisant les coûts de formation.