

Élaboration d’un profil de communication pour chaque personne accompagnée

Médico-social

Date de publication : 2 février 2026

Généralités

Objectif :

Repérer le mode d'expression et compréhension privilégié de chacun pour permettre de s’exprimer, d’être compris, de valoriser ses compétences, en adaptant l’accompagnement à ses besoins spécifiques, sans imposer un outil unique, et en favorisant sa participation au Projet d’Accompagnement Personnalisé (PAP).

Le profil de communication est un outil élaboré par des professionnels et des personnes accompagnées de la Fondation Anne de Gaulle. Il a pour objectif de recueillir, organiser et synthétiser toutes les informations sur les moyens de communication utilisés par une personne, afin de faciliter et d’enrichir les échanges avec son entourage.

Le livret se compose de six chapitres, chacun correspondant à un type de communication :
- Communication gestuelle : signes codifiés ou propres à la personne (Makaton, LSF, pointage, gestes personnels).
- Communication orale : mots, phrases, sons, onomatopées et compréhension du langage parlé.
- Communication corporelle : posture, attitude, mimiques, contact physique et autres expressions corporelles.
- Communication par le regard : regards, mouvements oculaires, codes visuels particuliers.
- Communication graphique : écriture, dessin ou toute trace graphique utilisée pour s’exprimer.
- Communication outillée : outils numériques ou supports alternatifs (pictogrammes, PECS, photos, synthèse vocale…).

Pour remplir le livret, il suffit de cocher les cases correspondant aux observations quotidiennes, de compléter les questionnaires associés et de le faire en collaboration avec la personne accompagnée.
Chaque personne dispose d’un profil individuel, qui peut être revu et mis à jour autant que nécessaire. La dernière page du livret permet de réunir toutes les informations sous forme schématique, créant ainsi un schéma visuel du profil de communication. Ce schéma facilite la compréhension globale des moyens de communication de la personne et sert de référence pour son entourage et les professionnels.

La définition d’un profil de communication pour chaque personne accompagnée est un préalable essentiel et obligatoire au Projet d’Accompagnement Personnalisé (PAP).
La collaboration avec les familles et les partenaires est au cœur de la démarche. Les profils de communication sont élaborés conjointement avec les proches, qui apportent une connaissance fine des modes d’expression et de compréhension de la personne. Les outils construits sont accessibles, partagés et centralisés dans un support commun, et intégrés dans le logiciel Imago DUI pour assurer la traçabilité, la cohérence et la continuité dans tous les contextes de vie. Les partenaires locaux (sport, loisirs, culture) sont associés afin de garantir une continuité et une cohérence dans tous les domaines de vie.

La démarche est portée par la direction générale et inscrite dans le projet d’établissement, qui traduit un engagement fort en faveur du respect du droit à l’expression et à la participation des personnes accompagnées.
La direction générale joue un rôle moteur en intégrant cette exigence dans la politique de l’établissement, en garantissant l’allocation des moyens nécessaires et en mettant en place un suivi par indicateurs.
La démarche mobilise en effet un groupe ressource CAA : éducateurs, psychologues, psychomotriciens, ergothérapeutes… Ils sont référents CAA au sein de l’établissement afin de coordonner la construction des profils de communication.

Etapes de mise en oeuvre

1. Définir les objectifs de l’outil.
2. Établir les principes fondamentaux : présomption de potentiel et de compétences pour toute personne accompagnée.
3. Identifier les domaines d’évaluation :
- Communication gestuelle
- Communication orale

- Communication corporelle
- Communication par le regard
- Communication graphique
- Communication outillée

4. Préciser les modalités de recueil : cocher les cases selon les observations quotidiennes, compléter les questionnaires associés, et impliquer la personne accompagnée.
5. Concevoir l'outil : format, durée de passation, méthode, acteurs concernés.
6. Tester et ajuster.
7. Former et déployer : accompagnement par un groupe ressource CAA (10 professionnels).
8. Évaluer et suivre : pertinence, indicateurs (% de profils réalisés, suivi semestriel).

Essaimage

Les principaux leviers

Engagement stratégique : implication forte de la direction et intégration dans le projet d'établissement.
Montée en compétences : formation progressive de tous les professionnels à la CAA, appuyée par un organisme spécialisé.
Pilotage structuré : création d'un groupe ressource pluriprofessionnel pour coordonner et accompagner la mise en œuvre.
Outils partagés : adoption d'un outil commun intégré au logiciel DUI pour harmoniser les pratiques.
Co-construction : collaboration avec les familles et partage avec les partenaires pour garantir l'adhésion.
Organisation adaptée : prévoir du temps dédié dans les plannings pour réaliser les profils de communication.

Les principaux freins

Résistances au changement et sentiment de surcharge administrative.
Manque de temps pour observer, construire et actualiser les profils.
Compétences initiales limitées en CAA chez certains professionnels.
Risque d'outil figé si les profils ne sont pas régulièrement mis à jour.

Témoignages

« Dans le cadre du projet recherche-action, nous avons accompagné chaque résident pour comprendre son mode de communication et recueillir son consentement. Nous avons testé pictogrammes et photos, ajusté les supports, puis créé des documents visuels adaptés pour expliquer le projet et formaliser le consentement. Un profil a été établi en explorant six canaux : gestuelle, orale, corporelle, regard, graphique et outillée.
Les impacts ont été forts : les personnes ont mieux compris, exprimé leur accord et se sont senties reconnues. Pour l'équipe, cette démarche a révélé la richesse des modes d'expression et nous a poussés à diversifier nos pratiques, renforçant cohésion et compréhension des besoins.
Les leviers ? L'implication des résidents, le temps consacré aux tests et la prise de conscience que la communication est plurielle. Les freins ? La complexité de certains pictogrammes, le temps nécessaire et quelques résistances initiales. Aujourd'hui, le profil de communication valorise chaque personne, facilite la rédaction du PAP et sert de repère commun pour l'équipe, les familles et les nouveaux arrivants. Il apporte sécurité, continuité et reconnaissance des compétences."

Karine GODIER, Monitrice-Educatrice en Foyer de vie

"L. a pu exprimer avec des pictogrammes et signes qu'elle aime travailler sur la communication, car cela l'aide à se faire comprendre des gens."

L. L., Personne accompagnée

Contact

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

coeur@fadg.org

L'établissement

Date de mise en œuvre : 5 février 2024

Durée du projet : 24 mois

Fondation Anne de Gaulle 78180

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
Prise de conscience que sans Communication Alternative et Améliorée (CAA), il est impossible pour certaines personnes de réellement exercer leur autodétermination et leur pouvoir d'agir. D'où la mise en place d'une recherche Action "Assistant personnel de communication" conduite au 1er semestre 2024, sur la base d'un accord collectif avec les partenaires sociaux, et portée par la direction générale.

La mise en oeuvre

Facilité de mise en oeuvre

8/10

Remplace une pratique existante

Les ressources

Temps

Observation des personnes et co-construction des profils. Réunions d'équipe et formation obligatoire : Apprendre à communiquer autrement (bases – 3 jours avec Pascale Gracia, Com'Autrement). Supervision régulière : environ 3 jours par an pour le groupe pilote. Temps initial plus important au lancement, puis suivi régulier par la suite.

Beaucoup

Personnel (équipe projet, déploiement...)

Équipe pilote CAA (éducateurs, soignants, rééducateurs) mobilisée pour observer, analyser et mettre à jour les profils.

A considérer

Des compétences en interne

Connaissance des principes de la CAA, capacité à observer et formaliser les modes de communication, aptitude à travailler en équipe pluridisciplinaire et à co-construire avec les familles.

Beaucoup

Des compétences externes (prestations externes)

Interventions ponctuelles de formateurs spécialisés en CAA.

Peu

Des équipements, du matériel

Supports de communication adaptés (pictogrammes, tablettes, classeurs), matériel pour l'observation et la documentation, DUI.

Peu

Des financements (internes et externes)

Plan de formation.

A considérer

Les impacts

Sur l'environnement : Non évalué

Sur les professionnels : Impacts positifs

Le profil de communication permet de mieux comprendre chaque personne, d'adapter les pratiques et outils, et de travailler de manière cohérente en équipe, tout en valorisant les compétences des professionnels et en facilitant le suivi.

Sur les usagers : Impacts positifs

Le profil de communication repère et analyse les modes d'expression et de compréhension d'une personne. Il ne sert pas à communiquer directement, mais à définir des outils et conditions personnalisés pour favoriser l'expression, la compréhension et la participation aux décisions. Il contribue ainsi à adapter l'accompagnement, valoriser les compétences et renforcer l'autonomie.

Sur l'organisation : Impacts positifs

Structuration des pratiques professionnelles
Renforcement de la coodination interne
Temps dédié pour les professionnels ressources CAA.

Sur le médico-économique : Impacts positifs

Réduction des situations de stress et de comportements-défis
Efficience dans l'accompagnement et le suivi (DUI)
Prévention de complications de santé liées à la non-communication.

Parties prenantes associées

- [x] Direction
- [ ] Administration
- [ ] Services techniques
- [x] Professionnels
- [x] Bénéficiaires
- [ ] Tutelles
- [x] Autres : Familles et proches aidants, Partenaires locaux

Conditions de succès

Projet inscrit dans la politique de l'établissement

La politique institutionnelle en faveur de la CAA et du respect des droits fondamentaux. La politique de promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance. La politique qualité et amélioration continue, via un suivi par indicateurs.