



Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

*"Qualité de vie en Maison d'Accueil Spécialisé (MAS) et Foyer d'Accueil
Médicalisé (FAM) "*

Expression, communication, participation et exercice de la citoyenneté (volet 1)

Recensement d'outils de communication

▪ Méthodologie

Le recensement des outils de communication doit permettre d'identifier les différentes méthodes utilisées dans les MAS et les FAM pour recueillir l'avis des résidents et faciliter leur expression.

Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive, mais d'un inventaire des différents outils trouvés dans la littérature ou lors de visites sur site :

- L'analyse de la littérature a commencé en Juin 2012 et s'est appuyée sur la bibliographie qui a été construite à partir de recherches sur les bases de données BDSP et RESSAC avec les mots clefs (les mots de la colonne de gauche ont été croisés avec ceux de la ligne du haut) :

	FAM	MAS	Handicap (psychique, intellectuel, sensoriel, physique)	Handicap lourd (grave/ complexe/ rare/ polyhandicap)	Autisme	Traumatisé crânien	Représentant légal (tuteur) ET handicap	Famille ET handicap
Autonomie								
Citoyenneté								
Communication								
Droits des usagers								
Expression								
Information								
Participation								

- Le recensement des outils est également alimenté par les enquêtes de terrain qui comprennent des visites de MAS (6) et de FAM (3) et des entretiens téléphoniques avec des professionnels de terrain.

Les outils de communication sont classés en 6 grandes catégories :

- les outils permettant une mise en relation, une prise de contact et une forme de connexion ;
- les outils permettant de recueillir les attentes du résident ;
- les outils permettant à l'établissement de transmettre une information ;
- les outils permettant un échange verbal ou non entre les professionnels et les résidents ;
- les outils permettant aux résidents d'exprimer une parole collective ;
- les outils favorisant l'expression et la participation des proches.

La porosité des catégories et la plurifonctionnalité des outils demandent de faire un choix de classement. Il s'est effectué en fonction de leur objectif considéré comme principal.

1. Présentation des outils permettant une prise de contact

Outils de communication	Objectif et descriptif de l'outil de communication	Références
La répétition	<p>Une manière d'entrer en contact avec l'autre, n'est pas nécessairement de vouloir transmettre des informations, mais simplement d'établir un contact, une réaction. Par exemple, face à un résident qui ne formule pas de mots, mais simplement des sons et des bruits, un des professionnels répète les vocalises du résident. Alors que le résident fixe un point sans forcément avoir conscience des personnes qui l'entourent, il a alors levé la tête. Ce contact visuel a permis de franchir une seconde étape. Le professionnel explique « qu'il n'a rien compris, qu'il ne sait pas ce que ça veut dire ». Commence alors un échange pour essayer d'expliquer ce que ressent le résident.</p> <p>L'objectif de ce type d'échange par répétition est de se mettre d'égal à égal sans que l'un soit en position « supérieure » ou « inférieure ».</p>	Visite d'établissement
Les signes corporels	<p>La prise de contact passe par la mise en place d'une stratégie communicationnelle : posture d'ouverture (bras non croisés), hauteur égale (ne pas être debout si la personne est assise), avoir un contact visuel, sourire légèrement, être détendu, varier l'intonation de la voix, le contact corporel et la gestuelle (en prenant la main de la personne), s'assurer de la réceptivité du résident, etc.</p>	PHILIPPART, M. Travailler grâce et autour du non verbal. <i>Doc'AMP</i> , 2011, Hors série n°2, pp. 28-31.
La lecture d'histoire	<p>Face à des résidents avec qui les professionnels ont des difficultés à créer une relation (pas de bonjour, absence de réponse aux questions, agit sans contrainte, etc.), il a été proposé une lecture d'histoire ou de bande- dessinée. L'objectif a été de trouver un livre qui capte l'attention du résident et de construire une relation autour de ces temps de lecture.</p>	Visite d'établissement

<p>La démarche Snoezelen</p>	<p>La démarche Snoezelen est une technique de stimulation issue de chercheurs hollandais qui a pour objectif d'établir un contact et une relation par l'intermédiaire de l'expérience sensorielle. Cette démarche prend souvent la forme d'une salle dans laquelle le professionnel travaillera sur les sensations de bien être et de détente avec des jeux de couleurs et de lumières, des sons, une ambiance, des objets, etc.</p>	<p>Visite d'établissement</p>
<p>La communication basale</p>	<p>La communication basale est un concept des années 70 développé par Andreas Fröhlich. Il renvoie à l'idée de soutenir et de promouvoir la conscientisation de soi, de l'autre et de son environnement. Certaines personnes en situation de handicap complexe ne sont pas conscientes de leur propre corps, des personnes qui les entourent ou de l'espace dans lequel ils vivent. La communication basale est une première forme de prise de contact.</p>	<p>Visite d'établissement</p>
<p>La « zoo-communication »</p>	<p>Certains établissements s'appuient sur la relation animale pour favoriser l'expression des émotions et des ressentis du résident.</p>	<p>CANTRAINE, C., Association Les Papillons Blancs. <i>La communication adaptée</i>. Vidéo. 2009. 12 minutes. Disponible sur : < video.festival-handica.fr/ ></p>

2. Présentation des outils de recueil d'attentes

Outils de communication	Objectif et descriptif de l'outil de communication	Références
Les observations	<p>L'observation est un outil qui demande du temps afin de repérer les signes et les déclencheurs d'une action, d'un comportement ou d'une émotion.</p> <p>Des vidéos peuvent également être utilisées afin d'interpréter en équipe pluridisciplinaire un geste dans une situation donnée.</p> <p>Ces interprétations peuvent également être consignées dans un « dictionnaire ».</p>	<p>HIRSH, E., CONSTANTIDINES, Y., GEORGES-JANET, L., et al. L'indispensable parole et ses limites. In : Groupe polyhandicap France, Espace éthique AP-HP. (Colloque, Paris, 22 juin 2010). <i>Atelier éthique et polyhandicap</i>. Paris : Espace éthique AP-HP, 2010.</p>
L'interprétation	<p>Une des manières de communiquer et de créer du lien avec des personnes qui n'ont pas d'échanges verbaux, et d'interpréter leurs attitudes, leurs sons ou leur manière d'être en disant « j'ai l'impression que tu veux dire ça », « j'ai le sentiment que tu penses ça », « je crois que tu as envie de ça », etc.</p>	<p>Visite d'établissement</p>
L'échelle de la douleur	<p>Les établissements peuvent utiliser avec le résident, de manière régulière et dans des situations différentes, une échelle de la douleur.</p>	<p>BAS, O. Comment mieux communiquer avec les personnes polyhandicapées. <i>Etudes et Recherches</i>, 2006, n°13.</p>
Les projets personnalisés	<p>L'évaluation et la réévaluation des projets personnalisés sont fait de manière pluridisciplinaire.</p> <p>Un temps se fait avec le résident afin de formaliser et de valider les propositions.</p> <p>Afin de tenir compte des capacités de compréhension du résident, les échanges avec le résident se font en présence d'un nombre limité de professionnels et dans des lieux adaptés (dans la chambre, dans le jardin, dans la salle de réunion, etc.).</p> <p>Les professionnels prennent également le temps de revenir voir le résident pour s'assurer de sa compréhension et de son adhésion.</p>	<p>Visite d'établissement et : Anesm. <i>Les attentes de la personne et le projet personnalisé</i>. Saint-Denis : Anesm, 2008.</p>

<p>Les fiches repas et les commissions repas</p>	<p>Certains établissements font remplir les fiches repas avec les résidents. Elles peuvent également être complétées par des observations directes (à la table où est assis le professionnel) ou indirectes (à une table voisine de celle où est assis le professionnel). Ces fiches sont ensuite lues aux résidents.</p> <p>Indépendamment ou en sus des fiches repas, l'établissement peut mettre en place des commissions repas. Les résidents sont impliqués par l'usage de pictogrammes symbolisant les groupes d'aliments et leur place dans le repas (entrée, plat, dessert).</p>	<p>Visite d'établissement</p>
---	--	-------------------------------

3. Présentation des outils permettant un échange

Outils de communication	Objectif et descriptif de l'outil de communication	Références
Le passeport de communication	<p>Le passeport est une manière de valoriser le résident. Parlant du résident à la première personne, le passeport peut indiquer la manière dont le résident dit « oui » et « non », ses goûts, ses préférences, ses craintes, les personnes qui lui sont proches, la manière dont il faut s'adresser à lui, etc.</p> <p>D'une manière générale, il y est mentionné ce que le résident est capable de faire en mobilisant des images et des photos. Il rend également compte de sa personnalité et de ses compétences de communication.</p>	<p>BAS, O. Comment mieux communiquer avec les personnes polyhandicapées. <i>Etudes et Recherches</i>, 2006, n°13.</p> <p>CATAIX-NEGRE, E. Communication avec la personne avec polyhandicap. In : GPF. (Conférence, Paris, Juin 2008). <i>Comment m'apprendre</i>. Paris : GPF, 2008.</p>
La carte de visite	<p>La carte de visite utilisée par certains établissements permet de faciliter la communication entre les personnes extérieures à l'établissement et le résident. Elle consiste en une affiche accompagnée d'une photo du résident, de son nom et de ses possibilités d'expression et de communication.</p>	<p>BAS, O. Comment mieux communiquer avec les personnes polyhandicapées. <i>Etudes et Recherches</i>, 2006, n°13.</p>
Le cahier de vie (ou l'album photo)	<p>Les professionnels peuvent utiliser le cahier qu'ils construisent avec le résident. Il permet de restituer et de formaliser l'histoire du résident, ses temps forts et les personnes qui comptent pour lui. Ce cahier est aussi bien un outil de partage et de valorisation de l'expérience du résident qu'un support de son langage.</p>	<p>BAS, O. Comment mieux communiquer avec les personnes polyhandicapées. <i>Etudes et Recherches</i>, 2006, n°13.</p>
Le tableau des événements	<p>Certains établissements utilisent le panneau d'affichage nominatif. Il retrace, par des photos plastifiées, les événements auxquels</p>	<p>BAS, O. Comment mieux communiquer avec les personnes polyhandicapées. <i>Etudes et Recherches</i>, 2006, n°13.</p>

	participent le résident ou mettant en scène ses œuvres (dessin, collage, peinture, etc.).	
Les badges	Certains professionnels ont mis en place un badge qui sert à faciliter l'association des symboles. Il est représenté par un pictogramme ou une photo et est porté par le résident. Le symbole du badge se trouvera également sur les affaires du résident par exemple. C'est une manière de faire un lien entre la personne et ce qui lui appartient.	BAS, O. Comment mieux communiquer avec les personnes polyhandicapées. <i>Etudes et Recherches</i> , 2006, n°13.
Les outils de désignation	Des professionnels prennent le temps de choisir avec le résident des symboles (images, photos, pictogrammes, etc.) qui lui permettront d'exprimer des sentiments et des émotions. L'ensemble de ces symboles pourront être réunis dans un cahier que le résident pourra avoir avec lui.	BAS, O. Comment mieux communiquer avec les personnes polyhandicapées. <i>Etudes et Recherches</i> , 2006, n°13.
Les ateliers thérapeutiques	Les établissements passent par l'art, l'eau, la musique, les lumières, les contes, etc. pour proposer des formes alternatives de communication.	STROIAZZO, R.-P. Personnes polyhandicapées, se motiver pour les motiver. <i>Les Cahiers de l'Actif</i> , 2000, n°286-287, pp. 129-136.
Les jeux de société	Dans certains établissements, des groupes de 6 à 7 résidents sont formés afin de faire des jeux de société. Le principe est d'oublier la notion de « gagnant » ou « perdant » et d'ouvrir à la sociabilité et à la relation aux autres.	Visite d'établissement
Les aides techniques	Les outils d'aide technique (produit, instrument, système technique, etc.) servent de support à la communication afin de prévenir, compenser, soulager ou neutraliser une difficulté ou une incapacité : tablette numérique, Ipad, synthèse vocale, carnet de communication issu d'un logiciel informatique, boîtier	Visite d'établissement, AFM, CNSA, Fondation Caisses d'Epargne pour la Solidarité. <i>Acquisition d'une aide technique: quels acteurs ? Quel processus ?</i> Rapport de la commission d'audition Paris : CNSA, 2007. 93 p.

	<p>électronique, accès internet dans les chambres et bornes wi-fi, « licorne » (antenne mise sur la tête afin d'appuyer sur les touches et permettre une synthèse vocale), lexique comportant un vocabulaire fonctionnel enseigné avec des signes et des symboles, logiciel de pictogrammes simplifiés, vidéo, enregistrement audio, etc.</p>	<p>Site internet l'orthophoniste de l'APF de Thionville : http://apfthionville.pagesperso-orange.fr/</p> <p>OUSS, L. Neurosciences et psychanalyse : des voies nouvelles de prise en charge des troubles de communication. In : APF. (20 èmes journées d'étude, Paris, 24-26 janvier 2007). <i>Troubles de la communication dans les handicaps : Evaluation, remédiation, accompagnement</i>. Paris : APF, 2007. Document Disponible sur : <apfformation.blogs.apf.asso.fr/></p> <p>CATAIX-NEGRE E. <i>Communiquer autrement - Accompagner les personnes avec des troubles de la parole ou du langage : les communications alternatives</i>, 2011</p>
Les mimes	<p>Les professionnels peuvent mettre en scène des actions, des objets, des personnes ou des événements. Il est également possible de faire mimer les résidents pour qu'ils mettent en geste « faire la paix » ou « ne pas frapper » par exemple.</p>	<p>Visite d'établissement</p>
Les fiches dialogues	<p>Lors de visite de professionnels à l'extérieur ou lorsqu'un professionnel de l'extérieur vient dans l'établissement (le médecin, un professionnel de l'hospitalisation à domicile, le kinésithérapeute libéral, etc.), il peut disposer d'une fiche qui facilitera la communication, la description des symptômes et les gestes que le professionnel peut faire. Cela prend la forme d'images pouvant indiquer la prise de médicament, un endroit du corps, une allergie, un symptôme, etc.</p>	<p>CATAIX-NEGRE, E. Communication avec la personne avec polyhandicap. In : GPF. (Conférence, Paris, Juin 2008). <i>Comment m'apprendre</i>. Paris: GPF, 2008.</p>

<p><i>L'assistant de communication</i></p>	<p>Pour faciliter la communication des résidents, les établissements peuvent avoir recours à un assistant de communication. Il a pour rôle de traduire les paroles du résident en prenant soin de parler au nom du résident et de transmettre mot pour mot ce qu'il exprime. Lorsque le résident lui demande, il vient aider à la prise de parole, l'écriture ou la lecture de document. Il doit également s'assurer de la sécurité émotionnelle et psychique du résident.</p>	<p>CATAIX-NEGRE, E. Communication avec la personne avec polyhandicap. In : GPF. (Conférence, Paris, Juin 2008). <i>Comment m'apprendre</i>. Paris : GPF, 2008.</p>
---	--	--

4. Présentation des outils permettant à l'établissement de transmettre une information

Outils de communication	Objectif et descriptif de l'outil de communication	Références
La signalétique	Les professionnels utilisent des éléments de signalétique (symboles, pictogrammes, photos ou objets) pour permettre au résident de matérialiser les principaux itinéraires et les lieux.	BAS, O. Comment mieux communiquer avec les personnes polyhandicapées. <i>Etudes et Recherches</i> , 2006, n°13.
L'emploi du temps	Des établissements utilisent l'emploi du temps pour faciliter la représentation des événements en illustrant par des images (lieux, personnes, activités) le planning de la journée du résident.	BAS, O. Comment mieux communiquer avec les personnes polyhandicapées. <i>Etudes et Recherches</i> , 2006, n°13.
Le tableau de présence	Le tableau de présence peut être constitué de photos plastifiées indiquant pour chaque jour de la semaine l'absence ou la présence d'un résident ou d'un professionnel.	BAS, O. Comment mieux communiquer avec les personnes polyhandicapées. <i>Etudes et Recherches</i> , 2006, n°13.
Le journal mural	Afin de créer du lien entre les unités de vie, l'établissement affiche des images des événements qui ont lieu dans l'établissement.	BAS, O. Comment mieux communiquer avec les personnes polyhandicapées. <i>Etudes et Recherches</i> , 2006, n°13.
Le règlement de fonctionnement	L'établissement adapte le règlement de fonctionnement aux possibilités de communication des résidents par l'utilisation de couleurs différentes, d'une mise en forme spécifique, de symboles et de photos.	BAS, O. Comment mieux communiquer avec les personnes polyhandicapées. <i>Etudes et Recherches</i> , 2006, n°13.
Charte des droits et liberté	L'établissement traduit en langage adapté la charte des droits et libertés. Elle peut être également un support aux échanges et aux discussions.	BARISSAT, F. Du langage à la communication. Loi du 2 Janvier 2002 accessible aux usagers. <i>La revue hospitalière de France</i> , 2005, n°502, pp. 45-47.

<p>Le livret d'accueil</p>	<p>Le livret d'accueil peut être co-construit avec des personnes en situation de handicap.</p>	<p>BARISSAT, F. Du langage à la communication. Loi du 2 Janvier 2002 accessible aux usagers. <i>La revue hospitalière de France</i>, 2005, n°502, pp. 45-47.</p>
<p>Le tableau d'affichage des consignes</p>	<p>Certains établissements, pour expliquer les droits et devoirs des résidents, utilisent un tableau d'affichage de consignes. Les consignes sont ainsi formalisées sous forme de symboles. Ces symboles sont désignés lorsque la consigne est énoncée.</p>	<p>BAS, O. Comment mieux communiquer avec les personnes polyhandicapées. <i>Etudes et Recherches</i>, 2006, n°13.</p>
<p>Les objets signifiants</p>	<p>Les établissements utilisent des poupées, des Playmobils, de la pâte à modeler, des objets courants permettant de mimer une consigne ou de symboliser une activité.</p>	<p>BAS, O. Comment mieux communiquer avec les personnes polyhandicapées. <i>Etudes et Recherches</i>, 2006, n°13.</p>
<p>l'usage des pronoms personnels</p>	<p>Bien que le résident soit présent, les professionnels ou les proches peuvent employer le « il » ou le « elle » pour exprimer ce que le résident ressent ou parler de son histoire. En parlant en leur nom, il est difficile de les inclure. Une des solutions est de faire participer le résident aux réunions ou de l'inclure dans la conversation en réinjectant du « tu » ou du « vous » dans la conversation.</p> <p>L'usage du « tu » ou du « vous » dépend des capacités cognitives du résident : le « vous » peut être compris comme un collectif (et non une formule de politesse); le « vous » est plus facilement utilisé avec les personnes psychotiques.</p>	<p>Visite d'établissement</p> <p>DEFIVES-JEANTOUX, C. <i>Autismes et psychoses infantiles, quel accompagnement à l'âge adulte</i>. Toulouse : Eres, 2001. 132 p.</p>
<p>Le soutien psychologique</p>	<p>La psychologue peut suivre des résidents qu'elle voit toutes les semaines. Les résidents non verbalisant peuvent également être suivis avec un accompagnant. Dans ce cas, la</p>	<p>Visite d'établissement</p>

	psychologue aide l'AS/AMP à décrypter le comportement du résident afin de faciliter le travail de l'accompagnant. La psychologue utilise des supports : un cahier (le résident dit ce qui va ou ne va pas), une balle, un puzzle, etc.	
Les réunions pluridisciplinaires	<p>Il existe plusieurs types de réunions pluridisciplinaires dans les établissements. Par exemple, les réunions entre l'équipe paramédicale, le binôme référent (éducateur et AMP/AS) et le résident permettent de faire le point sur les besoins et les attentes du résident.</p> <p>Ce bilan pluridisciplinaire est préalable à la réévaluation du projet personnalisé. C'est une forme de consultation pluridisciplinaire qui permet : une meilleure cohérence avec une seule parole (et pas une parole par le professionnel comme lors d'entretien individuel) ; un gain de temps ; d'éviter au résident d'être dans la répétition ; d'être dans l'interaction (la réflexion d'une personne peut alimenter l'autre)</p>	Visite d'établissement

5. Présentation des outils permettant une parole collective

Outils de communication	Objectif et descriptif de l'outil de communication	Références
Le Conseil de la vie sociale (CVS)	Le CVS est une instance obligatoire qui se réunit trois fois par an. Il comprend des représentants d'usagers, des représentants légaux, des représentants des familles, des représentants du personnel et le directeur. Des personnes extérieures à la vie de l'établissement peuvent également être invitées (élu d'une commune, un représentant de la mairie, etc.).	L.311-6, D311-3 à D311-20 du Code de l'action sociale et des familles
Le Conseil de la vie sociale « adapté »	Au regard de la taille de l'établissement ou de ses spécificités, le CVS peut demander à être constitué et mis en œuvre de manière adaptée. Par exemple, il pourra s'agir d'un CVS dit « tremplin » réunissant un nombre restreint de représentant d'usagers.	APF. <i>Le Conseil de la vie sociale (CVS). Guide Pratique de mise en place et cadre de mise en œuvre.</i> Paris : APF, 2009.
Le Conseil national des usagers (CNU)	Le CNU est une instance réunissant les présidents des CVS, ou leur représentant, qui appartiennent à une même structure gestionnaire. L'objectif peut être de faire une synthèse des différents CVS, de créer du lien entre les CVS ou de faire des propositions générales concernant les usagers.	APF. <i>Le Conseil de la vie sociale (CVS). Guide Pratique de mise en place et cadre de mise en œuvre.</i> Paris : APF, 2009.
Le conseil des résidents	Le conseil des résidents a lieu une fois par mois. Animé par la directrice, il n'est composé que de résidents. La première demi-heure est réservée aux questions de bien-être perçues par les résidents. Il aborde les mêmes thèmes que le CVS (fonctionnement de l'établissement, les repas, les sorties, l'organisation du coucher, etc.), mais cette instance fonctionne sur une temporalité différente et elle ne comprend aucun salarié de l'établissement. Il s'agit d'un temps dédié aux résidents leur permettant de	Visite d'établissement

	s'exprimer directement avec la directrice.	
Réunion organisationnelle	Les réunions organisationnelles ont lieu ponctuellement sur un point qui pose question. Il s'agit d'une instance consultative qui peut porter sur l'organisation de l'établissement. Ces réunions peuvent réunir jusqu'à une trentaine de résidents.	Visite d'établissement
Le café littéraire	Le café littéraire est composé de quelques résidents volontaires. Il leur est proposé d'apporter un livre, un article, une photo autour d'un thème qui aura été choisi par les résidents et tiré au sort. Certains résidents (éventuellement aidés par un accompagnant) envoient l'article par mail que le professionnel imprime ensuite. D'autre fois, le professionnel propose d'aller à la bibliothèque avec les résidents pour trouver un matériau sur lequel travailler. Il peut également s'agir d'un quotidien gratuit qui sera lu collectivement. La lecture d'articles issus de la presse peut être l'occasion d'aborder l'actualité et plus spécifiquement la politique, les élections, le droit de vote, la possibilité d'avoir une carte d'électeur, ce qu'est la gauche et la droite, etc.	Visite d'établissement
Groupe de parole ou d'expression	Composé de 5 à 10 résidents, le groupe de parole fonctionne autour de thématiques choisies par les usagers. Il peut fonctionner sans support ou avec des outils adaptés aux modes de communication des résidents. Certains animateurs utilisent les mimes, le cahier de liaison (avec l'accord du résident), des objets, des photos, etc. L'objectif est d'impulser une dynamique d'entraide entre les résidents, de favoriser le lien social	Visite d'établissement JAEGER-ZEPEDA, A. Communiquer avec des personnes en situation complexe de handicap. In : CREAI Pays—de-Loire, Cedias Ile-de-France. (29èmes journées de formation des personnels des Maisons d'Accueil Spécialisées et Foyers d'Accueil Médicalisé, La Rochelle, 31 mai -1 ^{er} juin 2012).

	en sortant de l'isolement et d'échanger collectivement sur son propre vécu.	<i>Explorer nos connaissances à partir des liens du quotidien.</i> Nantes : CREA I Pays-de-Loire, 2012. Disponible sur : < www.creainantes.asso.fr/ >
L'Agora	Une salle est spécialement dédiée à la citoyenneté et au lien avec l'extérieur dans certains établissements. Il s'agit d'un lieu de débats, d'échanges et de confrontation qui part de constats observés par les professionnels ou du discours des résidents (intervention du planning familial, présentation de travaux d'étudiants, témoignages sur la vie d'anciens résidents, débats sur les dangers d'internet, etc.	Visite d'établissement
Les questionnaires	Différents types de questionnaires peuvent être diffusés pour faire un bilan de l'année, évaluer la qualité des activités, connaître la satisfaction des résidents, etc. Ces questionnaires peuvent donner lieu à des réunions collectives comprenant des groupes de 5 à 8 résidents. L'objectif est d'échanger sur le questionnaire et réaliser une synthèse des remarques.	Visite d'établissement
Les réunions d'organisation des activités	De manière hebdomadaire, mensuelle ou trimestrielle, des réunions sont mises en place pour organiser le programme d'animation, d'atelier et d'activité avec les résidents. Par exemple, plusieurs types d'activités peuvent être organisées à l'extérieur (festival de la BD d'Angoulême, micro-trottoir, musée, reportage photo, etc.).	Visite d'établissement
Les journées « portes ouvertes »	Des journées sont organisées afin d'ouvrir les portes de l'établissement sur l'extérieur. Ce temps peut également être l'occasion d'exposer les créations des résidents aux familles et à des personnes qui ne vivent pas dans l'enceinte de l'établissement.	Visite d'établissement

<p>Le journal interne</p>	<p>Réalisé avec les résidents, l'établissement peut proposer un journal interne avec des images, des photos ou des écrits retraçant la vie de la structure, les anniversaires, l'explication de certaines activités, la présentation du prochain CVS, etc.</p>	<p>Visite d'établissement</p>
<p>Le blog</p>	<p>L'établissement peut mettre en place un blog facilitant l'échange de la parole dans l'établissement, mais également vers l'extérieur. Cet espace de convivialité peut être sous la responsabilité du président du CVS et être l'occasion d'apporter des informations sur le règlement intérieur, les élections du CVS, des informations sur les aides techniques, etc.</p>	<p>APF. <i>Le Conseil de la vie sociale (CVS). Guide Pratique de mise en place et cadre de mise en œuvre.</i> Paris : APF, 2009.</p>

6. Présentation des outils permettant une expression des proches

Outils de communication	Objectif et descriptif de l'outil de communication	Références
Réunion parentale externe	<p>2 à 3 réunions sont organisées avec les parents à l'extérieur de l'établissement. Ces réunions sont l'occasion de présenter les équipes et les ateliers aux parents. Le principe est de fonctionner sur un mode informel : il n'y a ni prise de notes ni comptes-rendus. Pour des échanges plus formalisés, il y a le CVS où les parents peuvent soumettre leurs questions. Ces réunions extérieures avec les parents sont ouvertes à l'ensemble des parents, mais également aux amis proches de la famille ou aux frères et sœurs. En général, une dizaine de parents sont présents. Les thèmes peuvent être proposés par les parents ou les professionnels (vieillesse, passage de l'externat à l'internat, etc.). L'objectif de ces rencontres est de rassurer les parents. Le principe est que des parents rassurés permettent d'avoir des résidents rassurés. Dans ce groupe de parents, leur place est clairement définie dans la mesure où ils ne se présentent pas comme « Madame X » ou « Monsieur Y », mais comme « parent de ».</p> <p>Ces réunions sont également l'occasion d'aborder ce que c'est d'être « parent de personnes en situation de handicap » ou la question des droits des usagers.</p>	Visite d'établissement
L'accueil des parents	<p>Des temps d'accueil sont prévus lorsque les parents viennent chercher leur enfant les week-ends. Le vendredi soir ils rencontrent le coordinateur et il y a éventuellement un point médical qui est fait avec l'infirmière.</p> <p>Le lundi matin, les parents sont accueillis avec 2 ou 3 professionnels et un café. Afin d'éviter que l'expression de leur stress, la tension éventuelle du week-end ne viennent influencer sur le comportement des résidents, ils sont accueillis sans leurs enfants (qui, à leur arrivée, vont dans une autre salle). Ce temps d'accueil avec les parents est une manière de faire</p>	Visite d'établissement

	redescendre la pression éventuelle du week-end ou les tensions vis-à-vis de l'établissement, de prendre des rendez-vous, etc.	
La balnéothérapie	Le parent, le résident, le kinésithérapeute et la psychologue sont dans l'eau et échangent ensemble. Le principe est de diversifier les espaces d'échanges afin de libérer une parole différente en fonction du lieu.	Visite d'établissement
Carnet de liaison (ou de famille)	Le carnet de liaison est un outil permettant d'informer les familles sur le projet, le vécu du résident dans l'institution, son humeur, son état général, etc.	CREAI alsace. (Journée de formation, Strasbourg, 1er avril 2004). <i>Polyhandicap: Communication et échanges</i> . Strasbourg: CREAI Alsace, 2004. 60 p.
Organisation d'événement (Fête de Noël)	L'établissement peut organiser des goûters, des diners, des fêtes de Noël, etc. qui sont l'occasion de réunir les professionnels, les familles et les résidents autour d'un moment festif, détendu et informel.	CREAI alsace. (Journée de formation, Strasbourg, 1er avril 2004). <i>Polyhandicap: Communication et échanges</i> . Strasbourg: CREAI Alsace, 2004. 60 p.
La webcam	Afin de faciliter le lien visuel entre les familles et le résident, une plage horaire peut être programmée toutes les semaines pour utiliser la webcam. En passant par un logiciel gratuit, une connexion internet, le résident peut communiquer avec ses proches éloignés tout en restant dans l'établissement. L'accompagnant est présent pour installer la connexion, mais pourra laisser le résident seul avec l'ordinateur, s'il n'y a pas de problème technique ou de sécurité.	INZE M-S. Avec la webcam, la famille se rapproche. <i>Gérosopie pour les décideurs en gérontologie</i> , 2012, n°20-21.