

Annexe 1 - N° ARS/DAOSS/DCT 971-2025-10-01-00007

**Cahier des charges relatif au déploiement d'une mission d'expertise et d'information
autour de la communication alternative et améliorée (CAA)
pour les territoires de Guadeloupe et des Iles du Nord**

Le cahier des charges est présenté selon une gradation de missions détaillées comme suit :

1. Être une ressource facilement identifiable sur la communication alternative et améliorée (CAA) sur son territoire
2. Promouvoir la CAA et animer les acteurs clefs sur son territoire
3. Accompagner les personnes et les familles vers la CAA
4. Coopérer avec les acteurs de son territoire
5. Accompagner la montée en compétences des environnements en CAA
6. Participer à l'animation nationale, à la recherche et à l'innovation en matière de CAA

1. Être une ressource facilement identifiable sur la communication alternative et améliorée (CAA) sur son territoire

a) Objectifs :

Pour la Guadeloupe et les Iles du Nord, un acteur identifié aura pour mission d'**être une ressource experte sur la CAA** et de **donner un premier niveau d'information** à toute personne qui le sollicite sur lesdits territoires.

Cet acteur devra être **accessible et joignable par plusieurs canaux** et en lien avec tous les acteurs nécessaires pour faire connaître le dispositif de CAA.

b) Missions socles :

● **Fonction ressource : informer et conseiller**

● **Informer** : les personnes et les familles doivent pouvoir trouver rapidement et facilement une information globale et de qualité sur la CAA. Dès le premier contact, la personne et les proches recevront un panel d'informations et de documentations sur les essentiels à connaître sur la CAA.

● **Conseiller** : au-delà de l'information précise et des ressources sur la CAA à transmettre et à partager, cette première fonction ressource doit aussi permettre de conseiller les personnes et les familles dans leur parcours de CAA. Le tri des informations pertinentes en fonction des demandes des personnes et de leur situation est possible grâce à l'expertise de la mission. Au besoin, une ressource experte tierce doit pouvoir être mobilisée grâce au réseau territorial constitué par la mission.

c) Mise en œuvre :

Des moyens de contacts disponibles : un numéro de téléphone identifié avec des horaires, une adresse mail, une interface pour prendre des rendez-vous devront être installés.

La mission doit disposer et partager **un kit d'informations de base** avec de la documentation, en version papier et numérique. Ce kit comprendra un livret de présentation de la CAA avec les définitions et principes fondamentaux, quelques outils faciles à prendre en main (porte-clefs, sets de table, petit tableau de communication à fabriquer de type tableau de langage assisté (TLA), apprentissage de quelques signes de base...), présentation des différents moyens, stratégies et outils, cartographie des acteurs experts sur le territoire et au niveau national, liste des principales associations nationales sur la CAA.

La mission d'expertise et d'information en CAA devra être repérée par les acteurs des territoires Guadeloupe et des Iles du Nord, au premier rang desquels la maison départementale des personnes handicapées (MDPH), la caisse d'allocations familiales (CAF), la Communauté 360, le centre Communal d'action sociale (CCAS), l'équipe locale d'accompagnement sur les aides techniques (EqLAAT), etc. et y disposer tous les moyens de communication habituels : affiches, flyers, livrets, cartes de visite.

2. Promouvoir la CAA et animer les acteurs clefs sur son territoire

« Plus personne ne doit croire ou affirmer que la communication est secondaire dans la vie d'une personne : communiquer est un prérequis de la vie de tout être ». Citation extraite du groupe de travail national relatif à la CAA (2024).

a) Objectifs :

La CAA **doit être promue et mieux connue**. L'organisme gestionnaire porteur de la mission devra avoir la capacité **de promouvoir et de sensibiliser à la CAA** et à ses principes tous les environnements dudit territoire.

b) Missions socles :

- **Promouvoir** : le porteur de la mission promeut la CAA et la fait connaître auprès des différents acteurs clefs, grâce à une politique de sensibilisation continue.

- **Animer les acteurs clefs des territoires Guadeloupe et Iles du Nord** : pour renforcer l'appropriation de la CAA par les acteurs des territoires de Guadeloupe et des Iles du Nord, le porteur de la mission organisera des rencontres thématiques via le comité territorial.

Cette animation de territoire permettra de recueillir auprès de ces acteurs les différents besoins en matière de sensibilisation et de s'appuyer sur les expertises existantes.

c) Mise en œuvre :

Pour ce faire, la mission d'expertise et d'information en CAA déploiera une **stratégie de sensibilisation** en lien avec l'Agence de Santé (ARS) et le comité territorial. Elle organisera des **campagnes de sensibilisation** grand public ou plus ciblées. Ces campagnes pourront prendre des formes différentes (journées territoriales dédiées, journées découvertes, sessions de sensibilisation en petits groupes, actions de communication) mais devront au maximum être *in situ* et **intégrer systématiquement des utilisateurs de CAA** (intervenants-pairs).

Des **actions de sensibilisation ciblées** devront être mises en œuvre en application de la stratégie et des priorités définies avec l'ARS : ces actions devront donner des bases de connaissance sur la CAA, ses

principes fondamentaux, fournir des kits de CAA « low-tech » faciles à prendre en main, des formations sur quelques signes de base, et engager les environnements sensibilisés dans des actions concrètes.

Au moins **une journée territoriale dédiée par an** doit avoir lieu sur les territoires, en présence de personnes utilisatrices, de familles et de professionnels (médico-social, sanitaire, éducation nationale, etc.)

La mission s'efforcera de **s'appuyer sur les expertises des territoires de Guadeloupe et des Iles du Nord** (par domaine de spécialité) et de coordonner des actions communes de sensibilisation et de promotion : l'objectif est de ne pas faire tout seul mais d'être une voie de relais des actions de promotion et de sensibilisation engagées par les différents acteurs de la CAA déjà présents sur le territoire et d'encourager les actions communes.

3. Accompagner les personnes et les familles vers la CAA

a) Objectifs :

La mission d'expertise et d'information en CAA en lien avec tous les partenaires des territoires doit s'assurer que toute personne en ayant besoin, **doit pouvoir avoir accès à une démarche vers la CAA**, quel que soit sa situation, son âge ou son lieu de vie.

La mission d'expertise et d'information en CAA doit avoir la capacité **d'accompagner la mise en œuvre des démarches de CAA** pour toute personne qui la sollicite, mais doit intervenir en subsidiarité des soutiens et accompagnements déjà en place auprès des personnes et en partenariat avec les familles.

La mission d'expertise et d'information en CAA agit en tant que relai et soutien des démarches engagées et veille au respect du modèle de participation évoqué supra.

b) Missions socles :

- **Accompagner la mise en place de la CAA** : accompagner la mise en œuvre des démarches de CAA auprès des personnes en ayant besoin, en partenariat avec les familles et les accompagnements existants s'il y en a.

- **Évaluer les potentialités** : les professionnels de la mission d'expertise et d'information en CAA n'évaluent pas la capacité de la personne à communiquer ou non, mais, conformément à l'application du modèle de participation, ils **proposent des pistes à la structuration de la démarche** en identifiant les potentialités sur lesquelles les premières actions vont pouvoir se mettre en place.

- **Appui aux pratiques** : les intervenants CAA de la mission peuvent, au besoin, appuyer la mise en œuvre des démarches vers la CAA auprès d'une personne pour conseiller et être garants de la continuité, de la qualité et du respect des principes du modèle de participation.

c) Mise en œuvre :

Des professionnels **formés à la CAA** seront recrutés au sein de la mission CAA pour accompagner de 50 à 70 personnes chacun dans la mise en place de démarches de CAA.

Pour rayonner sur tout le territoire, **un réseau territorial d'intervenants CAA** sera constitué et encadré par

la mission d'expertise et d'information en CAA. La mission s'assurera, en lien avec l'ARS, de la couverture « régionale » et d'un maillage suffisant pour couvrir tous les besoins. Ce réseau permettra d'intervenir rapidement auprès des personnes dont les besoins ont été repérés et qui ont la capacité de mettre en place une démarche de CAA en lien avec la famille et en partenariat avec tous les environnements de la personne. Ces intervenants auront pour mission de suivre, appuyer et superviser la bonne mise en place des démarches de CAA auprès des personnes les ayant sollicités.

Les intervenants CAA **peuvent avoir des profils divers** et ne sont pas réservés à un profil de professionnel en particulier : **éducateurs spécialisés, enseignants spécialisés, orthophonistes, ergothérapeutes, psychomotriciens, familles expertes, intervenants-pairs...**

La pluralité des spécialités de professionnels formés en tant qu'intervenants CAA constituera la richesse du réseau.

4. Coopérer avec les acteurs des territoires de Guadeloupe et des Iles du Nord

a) Objectifs :

La mission d'expertise et d'information en CAA ne peut et ne doit être la seule porte d'entrée sur la CAA, ni exercer toutes les missions seules. **Elle doit partir du capital territorial déjà existant** en la matière et **animer ce réseau d'acteurs**. L'organisme gestionnaire porteur de la mission CAA doit se positionner en animateur d'une montée en compétences progressive des territoires sur la CAA.

b) Missions socles :

- **Identifier les acteurs clefs** : le porteur de la mission d'expertise et d'information en CAA devra identifier les différents experts et acteurs clefs sur les territoires de Guadeloupe et des Iles du Nord. Ils constituent le socle de partenaires qui se répartissent les expertises et les rôles à jouer dans le déploiement des missions autour de la CAA.

- **Organiser la coopération** : autour du comité territorial et d'un réseau d'acteurs identifiés, la mission CAA devra constituer un tissu de partenaires sur la CAA, en lien avec l'ARS, formalisé par des conventions relatives à des missions spécifiques (sensibilisations, formations, accompagnements, expertises rares, supervisions...)

c) Mise en œuvre :

L'organisme gestionnaire porteur de la mission CAA **animera le comité territorial CAA** et le réunira tous les trimestres. Ce comité doit constituer le lieu de dialogue et de partage d'informations entre tous les acteurs et la mission y présentera son rapport d'activité ainsi que ses projets à venir. Chaque membre du comité territorial devra contribuer aux actions engagées.

En lien avec ce comité territorial, **la mission d'expertise et d'information en CAA constituera un réseau d'acteurs** en capacité de contribuer à la mise en place des actions décrites dans le présent cahier des charges (sensibilisation, formation, évaluations spécifiques, accompagnements, aides techniques). La formalisation de ces partenariats passera par des conventions pour des missions spécifiques. Le réseau des acteurs sur la CAA contribuera à faire connaître la CAA et l'existence de la mission CAA dédiée. Ce réseau permettra aussi de mailler efficacement les territoires.

Parmi les acteurs prioritaires identifiés, une liste non-exhaustive sera établie sur cette base : équipes relais handicaps rares (ERHR), centres ressources autisme (CRA), EqLAAT, centres d'information et de conseils sur les aides techniques (C[R]ICAT), associations de familles expertes en CAA, hôpitaux et centres de santé, maisons de santé pluridisciplinaires, maisons des familles, unions départementales des associations familiales (UDAF), établissements et services médico-sociaux (ESMS), services à domicile, directions des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN), MDPH.

La mission d'expertise et d'information en CAA produira **des cartographies des experts des territoires de Guadeloupe et des Iles du Nord** en matière de CAA ou toute ressource pouvant être utile au déploiement de la CAA. Ces cartographies et listes d'experts seront mises à disposition de tous, en particulier aux personnes concernées et les familles.

5. Accompagner la montée en compétences des environnements en CAA

a) Objectifs :

Afin de s'assurer que toute personne avec des difficultés de communication soit bien repérée et orientée vers les bons interlocuteurs en capacité de conseiller et d'accompagner, **tous les environnements potentiels des personnes doivent être sensibilisés à la CAA.**

Le développement de la communication chez les personnes ayant des difficultés dépend de l'appropriation de la CAA et de la compréhension du rôle que les environnements naturels et quotidiens de la personne ont à jouer.

Dans leurs activités et rôles initiaux, les environnements et services accueillant du public (famille, école, emploi, clubs de sport et de loisirs, médiathèques, professionnels de santé ou du médicosocial...) **doivent pouvoir intégrer la CAA** et ainsi permettre l'inclusion de personnes utilisatrices de CAA.

b) Missions socles :

- **Former** : la mission d'expertise et d'information en CAA formera ou organisera la formation des personnels des environnements des personnes avec des besoins de CAA et des services accueillant du public. En complément de la sensibilisation, la formation doit permettre d'acquérir des bases d'utilisation d'outils et d'avoir la capacité de devenir un potentiel partenaire de communication.

- **Organiser la supervision** : en complément de la formation, la mission d'expertise et d'information en CAA organisera la supervision des groupes formés par le biais des prestataires extérieurs, pour entretenir et maintenir les compétences et aider les professionnels formés à analyser leurs pratiques, et à les faire évoluer au gré des adaptations nécessaires.

- **Accompagner la mise en place de projets** : la mission d'expertise et d'information en CAA accompagnera la mise en place de projets autour de la CAA auprès des différents acteurs qui la sollicitent.

c) Mise en œuvre :

Quatre domaines ont été identifiés comme prioritaires. Toutefois, la mission d'expertise et d'information en CAA, dans la mise en œuvre de la stratégie décidée pour la « région Guadeloupe et Iles du Nord », pourra se saisir d'opportunités de sensibilisations et de formations dans d'autres secteurs.

- **École & périscolaire** : organiser pour les professionnels de l'éducation nationale des formations dédiées et adaptées à la CAA. Participer, suivre et mettre en œuvre le projet de CAA des enfants concernés. Contribuer à l'inclusion de la CAA dès la maternelle pour tous les élèves (avec ou sans handicap).
- **Secteur sanitaire (hôpital et médecine de ville)** : former les agents d'accueil des hôpitaux et centres de santé, former/sensibiliser les professionnels de santé y compris dans les formations initiales, équiper les centres de santé (CS), centres hospitaliers spécialisés (CHS), services d'urgences de kits de CAA faciles à prendre en main afin de permettre leur utilisation rapide dans des situations d'urgence.
- **Services à domicile** : faire connaître la CAA aux intervenants à domicile via les sensibilisations. Rendre la formation possible et accessible quand c'est nécessaire. Faire monter en compétence les intervenants pour qu'ils aient la capacité de repérer des besoins en CAA, de conseiller à un premier niveau les personnes et les aidants, et d'orienter vers la mission d'expertise et d'information en CAA si nécessaire.
- **Lutte contre les violences** : sensibiliser et former les agents en charge du premier accueil des victimes potentielles de violences sur l'utilisation de la CAA dans le recueil de la parole et du témoignage. Fournir aux différents acteurs de la lutte contre les violences (police/gendarmerie, ESMS, établissements de santé...) des outils de recueil de la parole adaptés.

6. Participer à l'animation nationale, à la recherche et à l'innovation en matière de CAA

a) Objectifs :

Afin que la mission d'expertise et d'information en CAA puisse se concentrer sur les missions des territoires de Guadeloupe et des Iles du Nord et garantir la qualité de leurs actions, il est nécessaire qu'elle soit appuyée et soutenue au niveau national et en lien avec des centres ressources **identifiés au niveau national (centres ressources régionaux sur le polyhandicap, Groupement national de coopération handicaps rares (GNCHR), Centre national de ressources sur les handicaps rares (CNRHR), CRA, Isaac Francophone, experts neutres et indépendants sur les aides techniques...)**

Le partage de ressources et l'harmonisation des bonnes pratiques entre les différentes missions au niveau national s'avèrent indispensables à leur bon fonctionnement.

b) Missions socles :

- **Appuyer** : les missions d'expertise et d'information en CAA devront être appuyées dans leurs missions et dans le déploiement par un groupe d'acteurs experts de la CAA.
- **Mutualiser** : une animation nationale des différentes missions départementales aura pour objectif de mutualiser et harmoniser les ressources et les partager avec l'ensemble du réseau des missions d'expertise et d'information en CAA.

c) Mise en œuvre :

En lien avec le comité de suivi national piloté par le Secrétariat général du comité interministériel du handicap (SG-CIH), **un appui au déploiement sera proposé** aux acteurs porteurs des missions d'expertise et d'information en CAA et aux agences régionales de santé (ARS).

Un groupe d'experts sera créé et sera le relai national des missions départementales en lien avec les pouvoirs publics et têtes de réseaux, associations expertes, centres ressources, fabricants et distributeurs d'outils technologiques de CAA...

Ce groupe d'experts, en lien avec le SG-CIH, mettra en œuvre **une communication publique commune** avec les missions CAA locales et sera le relai de la promotion de la CAA au niveau national.

En lien avec l'Agence nationale d'appui à la performance (ANAP), il organisera **la communauté de pratique des missions d'expertise et d'information en CAA et des intervenants en CAA**, ainsi que les intervenants en CAA en ESMS.

En complément, les missions d'expertise et d'information en CAA participeront à la construction d'un **cadre commun de sensibilisation et de formation à la CAA**.

La coordination nationale des missions d'expertise et d'information en CAA permettra de recueillir les besoins des personnes à grande échelle, d'organiser des études et relever les indicateurs élaborés en commun et participer de ce fait à la recherche et à l'innovation en matière de CAA en France.

Cette coordination nationale permettra aussi d'engager des évaluations suivies de la mise en œuvre de la CAA auprès des personnes en ayant besoin et de réaliser des études d'impact pour contribuer à l'amélioration continue de la politique publique ainsi qu'à la recherche.

Ce groupe d'experts aura aussi pour mission de partager les données les plus actualisées de la recherche et fournir les données probantes internationales les plus à jour pour outiller au mieux les professionnels des missions d'expertise et d'information en CAA et de leurs réseaux.