

ÉVALUATION DE LA COMMUNICATION : LES RÉSEAUX SOCIAUX  
 INVENTAIRE DE LA COMMUNICATION POUR LES PERSONNES  
 AYANT DES BESOINS DE COMMUNICATION COMPLEXES  
 ET LEURS PARTENAIRES

Auteurs :  
 Sarah W. Blackstone, Ph. D.  
 Mary Hunt Berg, Ph. D.

- Manuel et questionnaire accessibles gratuitement en ligne.  
[www.constance-lethbridge.qc.ca/admin/modules/banques/fichiersF/crcl\\_170.pdf](http://www.constance-lethbridge.qc.ca/admin/modules/banques/fichiersF/crcl_170.pdf)  
[www.constance-lethbridge.qc.ca/admin/modules/banques/fichiersF/crcl\\_160.pdf](http://www.constance-lethbridge.qc.ca/admin/modules/banques/fichiersF/crcl_160.pdf)
- DVD sous titré en français, disponible sur le site [www.isaac-fr.org](http://www.isaac-fr.org) — Prix : 35 €

**Les Réseaux sociaux :**

*Un inventaire de la communication pour les personnes ayant des besoins de communication complexes et leurs partenaires*

Sarah W. Blackstone, Ph.D.  
 Mary Hunt Berg, Ph.D.

**Cercle à remplir**

**Cercles remplis avec la personne**

La communication alternative et améliorée (CAA ou suppléance à la communication au Québec), permet aux personnes avec déficience de parole de communiquer plus efficacement, avec une combinaison de multiples modes : assistants de communication, expressions, langage du corps, vocalisations, symboles graphiques, signes, appareils électroniques, tableaux de communication et modes d'accès. Le tout en intégrant techniques et stratégies spéciales employées pour améliorer la qualité et la portée de la communication.

L'inventaire **Réseaux sociaux** est un questionnaire de recueil et d'interprétation de données de CAA. L'interrogatoire prend une bonne heure, et s'adresse à une personne du premier cercle (voir ci-après), une du quatrième cercle (un intervenant) et la personne, autant que possible (cela augmente considérablement la validité des résultats).

Cet inventaire **Réseaux sociaux** vise à identifier les facteurs affectant la communication et guider les interventions pour développer les capacités de communication à long terme. L'approche **Réseaux sociaux** souligne le rôle des partenaires dans l'interaction, s'attache à faire participer les personnes elles mêmes, leurs familles et amis au projet d'intervention, et identifie ceux qui pourraient bénéficier d'une formation pour s'améliorer comme partenaires de communication. Elle tient compte de la dynamique des interactions, variable selon les situations sociales et les personnes, au cours de la vie.

Sarah Blackstone propose de placer les partenaires sur 5 cercles, la personne se trouvant au centre.

**CERCLE 1 : Partenaires à vie** : membres de la famille et autres personnes avec qui l'individu vit ou a des liens de parenté. Pour les enfants : parents/tuteurs, frères, sœurs. Pour les plus âgés : parents, conjoint, enfants, résidents proches.

**CERCLE 2 : Amis intimes/parenté** : ceux avec qui l'individu partage loisirs, intérêts communs, joue et auxquels il se confie : camarades de classe, voisins, parenté proche, personnes préférées, amis. Ces relations sont décrites comme intimes et familiales.

**CERCLE 3 : Connaissances** : voisins, camarades de classe, collègues de travail, chauffeurs d'autobus, commerçants.

**CERCLE 4 : Professionnels salariés** : intervenants, thérapeutes, enseignants, accompagnateurs, assistants personnels, nounous etc.

**CERCLE 5 : Partenaires non familiaux** : personne non spécifiquement identifiée, avec qui il pourrait intervenir : commerçants, serveurs, employés des transports en commun, personnes fréquentant le café du voisinage, le personnel du collège, etc.

Les témoignages convergent pour dire que :

**Les personnes avec CAA, souvent :**

- Jouent un rôle passif
- Initient rarement l'interaction
- Ont un nombre d'actes de parole limité
- Utilisent des structures linguistiques restreintes
- Ont peu d'opportunités d'interagir avec leurs pairs

**Les partenaires :**

- Dominent l'interaction
- Posent souvent des questions fermées de type oui/non
- Dominent le flux conversationnel
- Offrent peu d'occasions aux personnes avec CAA de répondre
- Interrompent fréquemment
- Portent plus d'attention aux techniques et technologies qu'à leur interlocuteur et leurs messages
- Ne confirment pas toujours le contenu des messages

Les réseaux sociaux et les cercles se modifient au cours de la vie. C'est la nature des relations. L'approche **Réseaux sociaux** en tient compte.

Le questionnaire porte sur la personne, ses cercles de partenaires et leur description (les plus habiles, ceux qui passent le plus de temps, le préféré, le plus motivé à apprendre, ou à former les autres, etc.), ses moyens de communication, les contextes, les appréciations des personnes interviewées sur l'efficacité de la communication, les sujets de conversation, le type de communicateur qu'est la personne, etc.

On constate en effet des différences d'interactions dans les dialogues normaux et les dialogues CAA (qui exigent une adaptation des deux partenaires), ou entre différents dialogues CAA, selon les compétences des partenaires. Les personnes ayant des difficultés de communication utilisent des modes atypiques pour s'exprimer et la CAA modifie le flux normal des conversations, ralentit le débit et la dynamique de l'interaction (*voir dans la marge*).

Trois groupes de communicateurs sont identifiés :

**I - Les communicateurs émergents**, sans expression symbolique (expressions du visage, langage corporel, gestes, vocalisations..).

Parole, signes et symboles intelligibles peu fiables, signes ou énoncés appris par cœur, aide à la communication avec très peu de messages, parfois utilisée de façon inappropriée. Peu de communication hors contexte, sauf si les partenaires évoquent des expériences partagées ou devinent. Éventuellement OUI/NON par langage corporel.

Le projet cherche à développer un mode d'expression symbolique efficace, accroissant les occasions d'interaction, et étendre la communication hors contexte.

**II - Les communicateurs dépendants du contexte** : même efficaces, ils sont limités à des contextes ou partenaires spécifiques : parole quasi-inintelligible, stratégies de communication trop personnelles, peu de vocabulaire. Dépendant des autres pour sélectionner et programmer le vocabulaire.

Le projet vise à augmenter l'accès au vocabulaire et les stratégies CAA, réduire la dépendance, développer langage et accès à l'écrit pour maximiser l'autonomie. Les objectifs sont d'élargir cercles et sujets de conversation, en intégrant tous les modes de communication possibles, symboliques ou pas.

**III - Les communication indépendants** : peuvent interagir avec tous, aborder n'importe quel sujet dans n'importe quel contexte. Autonomes, en général lettrés, ils élaborent leurs propres messages. On doit malgré tout améliorer les moyens CAA, la vitesse et l'accroissement des options de communication (courriel, Internet, etc.), affiner les capacités d'interaction et élargir aux partenaires du 5<sup>ème</sup> cercle.

L'évaluation **Réseaux Sociaux** est subtile et, à partir de ces outils d'évaluation descriptifs, met en valeur (ou non) la fonctionnalité des moyens de communication proposés, et les contextes favorisant.

Elle vise à évaluer ce qui est habituellement difficile : la communication au quotidien, laissant de côté les critères linguistiques ou ergonomiques purs, en intégrant ces données dans une analyse plus systémique, tenant compte de la complexité inhérente à la communication inter humaine (pas seulement homme - machine).

L'éclairage portera sur les différents moyens, utilisés dans les différents cercles, en fonction des différents contextes et selon les moments. On est loin du "tout en un" mais bien dans une vision multi modale de la CAA.

Le DVD apporte, quant à lui, une illustration de cette évaluation un peu rébarbative, avec 5 personnes très différentes (personnes IMC, avec autisme, polyhandicap...), leurs contextes de vie, leurs différents moyens de communication adaptés aux contextes et aux cercles de partenaires. C'est un complément qui donnera en outre aux équipes des images intéressantes et motivantes pour construire le projet de la façon la plus appropriée et ambitieuse possible pour la personne.

Il a été sous titré par des membres de l'association Isaac francophone.

COCHER LE MOYEN PRINCIPAL POUR CHAQUE CERCLE :

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> expressions faciales / langage corporel           | <input type="checkbox"/> aide à la communication à sortie vocale simple   |
| <input type="checkbox"/> gestes  | <input type="checkbox"/> aide à la communication à sortie vocale complexe |
| <input type="checkbox"/> vocalisations                                     | <input type="checkbox"/> logiciel de communication sur ordinateur         |
| <input type="checkbox"/> signes / langage des signes                       | <input type="checkbox"/> téléphone  |
| <input type="checkbox"/> parole  | <input type="checkbox"/> courriel   |
| <input type="checkbox"/> écrire / dessin                                   | <input type="checkbox"/> autres moyens de communication                   |
| <input type="checkbox"/> tableaux/carnet de communication non électronique |   |

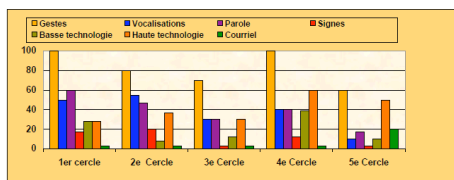


FIGURE V.1 : Modes de communication au niveau de tous les cercles (N = 15)

© APF 2009

RÉSEAU NOUVELLES  
TECHNOLOGIES

☎ 03 20 20 97 70

AUTEUR

ÉLISABETH NÈGRE

Conseillère technique  
en communication alternative

APF RNT - Paris ☎ 01 40 78 27 37  
elisabeth.cataix-negre@apf.asso.fr

JUIN 2009