

RAPPORT D'ACTIVITE 2013



Accueillir,

Informer,

Orienter,

Accompagner

Sensibiliser...



SOMMAIRE

I.	ASSOCIATION GESTIONNAIRE : L'A.P.I.R.J.S.O.	p 5
II.	PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT	p 14
	1) Historique de création	p 14
	2) Ouverture du C.A.I.S.	p 14
	3) Rappels des missions du C.A.I.S	p 15
	4) Fermeture des C.I.S et ouverture du CNIS	p 16
	5) Evolution des moyens en personnel sur l'année 2013	p 16
III.	BILAN DE L'ACTIVITE (FREQUENTATION DES USAGERS AU C.A.I.S)	p 18
	1) Plan de communication	p 18
	a. Le C.A.I.S dans la presse et la radio	p 18
	b. Autres moyens mis en œuvres	p 19
	c. Notre site internet et référencement de celui-ci sur les autres sites partenaires	p 19
	d. Retour des usagers : comment ont-ils connu le C.A.I.S. ?	p 21
	2) Les usagers du C.A.I.S.	p 22
	a. Bilan depuis l'ouverture	p 22
	b. Nouveaux contacts et usagers suivis en 2012	p 23
	c. Les usagers : qui sont-ils ?	p 24

d. Moyens de prise de contacts	p 26
e. Leurs origines géographiques	p 27
f. Quels services sont demandés ?	p 28
3) Les rendez-vous des professionnels : leurs bilans	p 29
a. Rapport d'activité du Service Social	p 31
b. Rapport d'activité de la Médiatrice Sociale	p 37
c. Rapport d'activité du Psychologue	p 43
4) Mise en place de nouveaux partenaires	p 47
a. La M.D.P.H et le C.G 41	p 47
b. L'Université d'Orléans	p 47
c. Continuité du travail entrepris avec nos partenaires	p 48
IV. BILAN DES ACTIONS ENTREPRISES	p 48
1) Continuer à faire vivre et évoluer le projet d'établissement	p 48
2) Actions internes du C.A.I.S	p 49
a. Entrées des nouveautés dans notre fond documentaire	p 49
b. Circulaire sur la détresse psychologique : signalement des compétences en interne	p 49
c. Répertoire des acteurs accessibles en région Centre	p 51
d. Les permanences dans la région Centre	p 51
e. Poursuite de nos Comités d'éthique	p 53
f. L'accessibilité : un point phare des missions du C.A.I.S	p 53
3) Actions collectives portées par le C.A.I.S	p 54
a. Actions d'informations : évènements et manifestations	p 54

b. Les sensibilisations sur la surdité : diversités des participants sur 2013	p 55
c. Le CICAT Surdité	p 56
d. Organisation d'une conférence sur l'accès aux soins des personnes Sourdes et malentendantes	p 58
4) Recueil de la satisfaction des usagers	p 59
a. Nos sensibilisations	p 59
b. La conférence	p 60
V. PREMIERES TENDANCES 2013	p 61
<i>ANNEXES</i>	p 62

I. ASSOCIATION GESTIONNAIRE : L'A.P.I.R.J.S.O

L'Association de Patronage de l'Institution Régionale de Jeunes Sourds d'Orléans (A.P.I.R.J.S.O) est une association déclarée à la Préfecture du Loiret le 25 avril 1925 et reconnue d'utilité publique par décret du 12 août 1952 (publié au journal officiel des 18 et 19 août 1952). L'Association a pris le relais de congrégations religieuses qui assuraient l'éducation des sourds dans deux établissements (un pour les filles et un autre pour les garçons) de l'agglomération Orléanaise.

Conformément au Conseil d'Administration du 17 février 2011, l'Association utilisera un nom d'usage plus représentatif des valeurs qu'elle défend à savoir : Association régionale pour personnes sourdes et malentendantes.

Ce nom d'usage ne remet pas en cause l'intitulé de l'association « APIRJSO » et sera mentionné sur tous types de supports de communication.

Suite au développement de l'Association hors de la Région Centre, le nom d'usage est désormais Association inter-régionale pour personnes sourdes et malentendantes conformément à la réunion de bureau en date du 14 février 2012.

Le projet de l'association APIRJSO s'articule autour de **4 orientations majeures** qui donnent un fondement à toutes les décisions, actions des professionnels, administrateurs, bénévoles et membres associatifs.

- Promotion de l'inclusion des personnes en situation de handicap au sein de la société,
- développement d'une offre de service au plus près des personnes et de leur besoin tout au long de leur vie, de l'enfance à la vie adulte, évaluée et réajustée constamment,
- mise en œuvre d'une politique de prévention, d'information et d'accompagnement de la société sur la surdité,
- ouverture, transparence et partenariat sont des principes clés de fonctionnement de l'association.

L'association administre l'Institut Régional pour Sourds et Déficients Auditifs (IRÉSDA) de Saint-Jean-de-la-Ruelle (Loiret). Cet établissement accueille une centaine d'enfants et jeunes et dispose également d'un Centre d'Audiophonologie Infantile.

L'IRÉSDA assure ainsi un accompagnement des enfants de l'âge de quelques mois à 21 ans. L'A.P.I.R.J.S.O. organise ensuite la sortie des jeunes adultes du secteur « enfants » vers le milieu ordinaire ou protégé et assure le suivi trois ans après la sortie conformément aux annexes XXIV.

Concernant le secteur « adultes », depuis le début des années 2000, l'association gère sur Oucques (Loir-et-Cher) un Etablissement et Service d'Aide par le Travail, associé à un Centre d'Habitats. L'ESAT a vu sa capacité d'accueil portée à 60 places en décembre 2009. Nous accueillons des adultes sourds présentant des troubles associés à la déficience sensorielle.

En 2008, deux nouveaux établissements ont vu le jour à Oucques :

- Depuis le 1^{er} janvier 2008, est ouvert un Foyer Occupationnel accueillant 30 adultes déficients auditifs avec handicaps associés ne pouvant pas accéder à une vie professionnelle.
- En juin 2008, l'association a obtenu un avis favorable du CROSMS pour créer un Foyer d'Accueil Médicalisé, en transformant un tiers des places du Foyer Occupationnel, pour mieux répondre aux besoins des résidents accueillis. La transformation des deux premières places a eu lieu le 1^{er} octobre 2008.

Aujourd'hui, le pôle « adultes » du Clair Logis, à Oucques, permet de répondre à un panel de besoins très varié : en ce sens, c'est un site exemplaire en France. Toutefois, la question des adultes sourds vieillissants reste entière et l'association cherchera des solutions adaptées à court terme. Notons que deux personnes de plus de 60 ans sont accueillies au sein du Foyer Occupationnel.

En 2009, l'A.P.I.R.J.S.O. a reçu l'accord de l'Agence Régionale de la Santé du Centre, Délégation Territoriale du Loiret, pour créer un siège d'association transitoire. Pour 2009, ce siège a fonctionné à minima avec la mise à disposition de moyens par les différents établissements de l'association. Un budget et des moyens humains propres au siège sont proposés à compter de 2010.

L'A.P.I.R.J.S.O. a également obtenu un avis favorable du CROSMS pour la création d'un Centre d'Action et d'Information sur la Surdit   à vocation r  gionale (CAIS).

Nous avons d  pos   cette m  me ann  e un dossier pour la cr  ation d'un Foyer Occupationnel / Foyer d'Accueil M  dicalis   de 30 places (10 places FO + 20 places FAM) en Seine-et-Marne. En effet, deux ans seulement apr  s l'ouverture du FO / FAM sur Oucques, nous avons recueilli plus de 70 nouvelles demandes, dont plus des deux tiers d'Ile de France. Ce dossier est en cours d'instruction.

- En d  cembre 2009, une extension de 6 places a   t   accord  e    l'ESAT portant les effectifs    60. Le SAVS a   galement obtenu une autorisation d'extension de 6 places portant les effectifs    20.

En 2010, nous avons obtenu la transformation de 8 places du Foyer Occupationnel en Foyer d'Accueil M  dicalis  , ce qui a port   la capacit   du FAM de 2    10 places et du FO de 28    20 places.

En 2011, l'Association a obtenu l'arr  t   portant autorisation de cr  ation d'un CAIS    titre exp  rimental situ      BLOIS par diminution de deux places de l'I.R  .S.D.A. ramenant sa capacit   de 106    104 places. La visite de conformit   est pr  vue le Vendredi 10 juin 2011.

Parallèlement à l'ouverture de cette nouvelle structure, les équipes finalisent le projet d'extension de 15 places du S.S.E.F.I.S. de l'I.Ré.S.D.A. La visite de conformité s'est déroulée le Mardi 24 mai 2011.

L'Association a obtenu l'arrêté portant autorisation de création d'un Foyer Occupationnel pour 21 adultes sourds avec handicaps associés sur la commune de Saint Amand en Puisaye dans la Nièvre le 22 novembre 2011. (20 places permanentes et une chambre d'accueil temporaire)

En 2012, la Direction Générale entame une réflexion sur l'accompagnement des personnes vieillissantes. L'association est adhérente, comme membre titulaire, de la Fédération Française du Sport Adapté (F.F.S.A).

En 2013, vous trouverez ci-dessous les actualités par établissements et services.

Association :

- Conférence et Débats « Quel Accès aux soins pour les personnes sourdes ? »
- Création d'une Association de sport adapté sur Oucques
- Achat du siège administratif de l'A.P.I.R.J.S.O.
- Signature d'un CPOM IRéSDA Sections/Services/C.A.I.S.

CAIS :

- Création d'une plateforme de démonstration et de prêt d'aides techniques : le CICAT surdité
- Convention de partenariat avec le Conseil Général du Loir-et-Cher et convention avec l'université d'Orléans
- Prise en charge de la souffrance psychique des personnes sourdes (cf. directive ministérielle)

FO de Saint Amand en Puisaye

- Démarrage des travaux sur le Foyer Occupationnel de Saint Amand en Puisaye
- Ouverture de la structure provisoire pour 8 résidents au CNIFOP

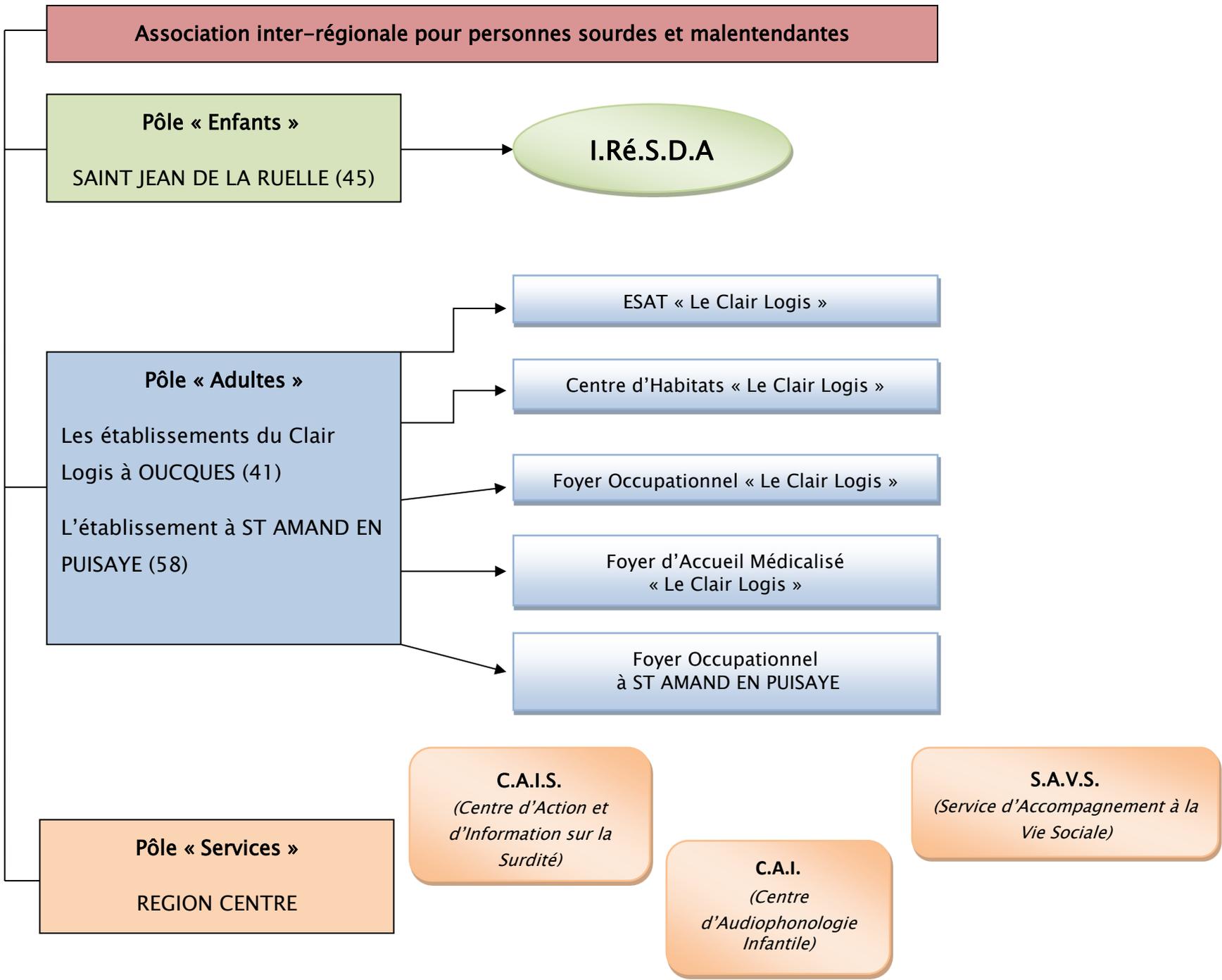
IRéSDA

- Dépôt du permis de construire sur Amilly pour les services
- Extension des services du C.A.I. à Saint Jean de la Ruelle
- Dépôt du permis de construire IRéSDA
- Promesse de vente des bâtiments de l'IRéSDA

ESAT :

- Dépôt de l'extension du self pour les usagers ESAT/FO/FAM (environ 100 m²)
- Projet de réorganisation de la Direction de l'ESAT

L'association est gérée par un Président d'association et un Conseil d'Administration.



Les coordonnées des différents établissements et services gérés actuellement par l'A.P.I.R.J.S.O

PÔLE « ENFANTS »

- **Institut Régional pour Sourds et Déficients Auditifs (I.Ré.S.D.A.)**

Les sections :

26 rue Abbé de l'Épée – BP 225 – 45144 ST JEAN DE LA RUELLE Cedex – tél : 02 38 88 42 46

Comprenant :

- Une Section d'Enseignement et d'Éducation Spécialisés de 30 à 35 places (S.E.E.S.),
- Une Section de Première Formation Professionnelle de 35 places (S.P.F.P.),
- Une Section d'Éducation et d'Enseignement pour Déficients Auditifs avec Handicaps Associés de 31 places dont 6 pour enfants présentant des troubles de la personnalité. (S.E.E.D.A.H.A.).

Depuis le 14 juin 2012 : nouvel arrêté portant modification du nombre de places agréées : 98 places

PÔLE « ADULTES »

- **Établissement et Service d'Aide par le travail (E.S.A.T.) « le Clair Logis »**

Rue de Janville – 41290 OUCQUES – tél : 02 54 72 38 37

- Accueillant 60 adultes sourds travaillant sur des ateliers de sous-traitance industrielle, d'entretien des espaces verts, traiteur, cuisine et ménage.

- **Centre d'habitats « Le Clair Logis » réservé en priorité aux ouvriers de l'E.S.A.T.**

Rue de Janville – 41290 OUCQUES – tél : 02 54 72 38 37

Incluant :

- Le Foyer d'Hébergement sur deux sites :

- « Le Clair Logis » Rue de Janville 41290 OUCQUES – tél : 02 54 72 38 37– accueillant 20 adultes.

- « Le Clair de Lune » Chemin des Bois 41290 OUCQUES – tél : 02 54 72 38 37 – accueillant 20 adultes.

- **Un Foyer Occupationnel « le Clair Logis »**

Rue de la Cave Saint Jean 41290 OUCQUES – tél : 02 54 23 11 60

- Accueillant 20 adultes sourds avec handicaps associés et ne pouvant pas accéder à une vie professionnelle.

- **Un Foyer d'Accueil Médicalisé « le Clair Logis »**

Rue de la Cave Saint Jean 41290 OUCQUES – tél : 02 54 23 11 60

- Accueillant 10 adultes sourds avec handicaps associés, qui requièrent un accompagnement médical et paramédical en complément de l'accompagnement éducatif.

- **Foyer Occupationnel**

Rue du Docteur Roux 58310 SAINT AMAND EN PUISAYE – tél : 03 86 22 13 76

- Accueillant temporairement 8 adultes sourds avec handicaps associés dans l'une des résidences du Centre International de Formation aux métiers d'art et de la céramique, en attendant les travaux de réhabilitation du bâtiment existant (durée du chantier estimée à 1 an).

- **Le Centre d'Action et d'Information Surdité (C.A.I.S.)**

Cité administrative - Porte B - Deuxième étage - 34 avenue du Maréchal Maunoury - 41000 BLOIS - tél : 02 54 33 53 04

➤ Centre expérimental sur la surdité en région centre au service de l'ensemble des associations, établissements et professionnels de la région,  ouvrant dans le domaine de la surdité.

- **Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (S.A.V.S)**

Accueillant 20 adultes sur Oucques, Blois et Vendôme.

Le bureau d'accueil des usagers et des familles du SAVS est situé

27 avenue de Blois 41290 Oucques - tél : 02 54 23 28 90

- **Le Centre d'Audiophonologie Infantile (C.A.I.)**

71 rue de Bagneaux - 45140 ST JEAN DE LA RUEILLE - tél : 02 38 88 96 38

Incluant :

- Un Service d'Accompagnement Familial et d'Education Précoce (S.A.F.E.P.) de 20 places,
- Un Service de Soutien à l'Education Familiale et à l'Intégration Scolaire (S.S.E.F.I.S.) de 65 places.

II. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

1) Historique de création

Le projet de création du C.A.I.S. se base sur un constat de départ : celui du manque d'un lieu dédié à la surdité ouvert en permanence en région Centre.

L'objectif du C.A.I.S est de répondre aussi bien aux besoins de la population Sourde ou malentendante, qu'à ceux des administrations ou du grand public. Le projet a également tenu compte du contexte d'avenir des C.I.S (Centre d'Information sur la Surdité). Du fait d'un budget de fonctionnement insuffisant et, pour certains d'entre eux un souci de neutralité, sont peu à peu en train de fermer. Le plan nommé 2010-2012 tend à créer un centre national et remet donc la pérennité des C.I.S. sous leur forme actuelle. Forte de cette expérience, l'Association a proposé un projet innovant: le C.A.I.S. Il aura pour vocation d'informer mais également de développer des actions collectives en faveur des personnes Sourdes et ou malentendantes; d'où le « A » de notre intitulé qui nous différencie des C.I.S.

2) Ouverture du C.A.I.S.

En décembre 2009, l'Association gestionnaire a déposé un dossier de demande d'ouverture d'un C.A.I.S qui a été validé par le C.R.O.S.M.S. (Comités Régionaux d'Organisation Sociale et Médico-Social). Un arrêté d'autorisation en date du 30 janvier 2011 a ensuite été rendu par la préfecture de la région Centre.

La recherche des locaux puis la mise en place du service ont permis d'aboutir à une visite de conformité le 10 juin 2011. A l'issue de cette visite, le C.A.I.S a officiellement ouvert ses portes pour une durée de trois ans, renouvelable une fois. En effet, il s'agit d'un établissement médico-social à titre expérimental, au vu de son caractère innovant.

3) Rappel des missions du C.A.I.S.

Voici les **missions principales** du C.A.I.S :

- Informer sur tous les sujets relatifs à la surdité les personnes sourdes ou malentendantes (de naissance ou devenues sourdes), leurs familles, les professionnels, les administrations, les collectivités, les étudiants, le grand public.... ceci, grâce à tous les moyens de communication possible et de manière complète, neutre et objective.
- Assurer la mise en réseau et la coordination de ses partenaires. Le C.A.I.S a pour vocation d'orienter les usagers vers ses partenaires en fonction des demandes exprimées.
- Proposer une base de données à jour de toutes les structures (associations, établissements médico-social...) œuvrant dans le champ de la surdité, ainsi qu'un recensement des professionnels de santé, paramédical accueillant un public sourd ou malentendant.
- Proposer un fond documentaire le plus exhaustif possible tant en terme de contenus (surdité, aides techniques,...) que de types de supports (livres, DVD, revues, actes de colloque, ...) consultables et empruntables dans le cadre de notre bibliothèque.
- Recenser les besoins des personnes sourdes, les manques et les solutions proposées en région Centre, puis mettre en œuvre des actions innovantes afin d'améliorer la prise en compte de la surdité en région Centre (ex : CICAT Surdité) ; en répondant à des appels d'offre.
- Effectuer des actions de sensibilisation sur la surdité ;
- Gérer un observatoire sur la surdité, centralisant les informations et statistiques sur la population sourde de la Région;
- Participer activement à l'amélioration de l'accessibilité des services publics, des administrations...
- Accueillir les usagers, proposer un accompagnement social et psychologique via l'équipe de professionnels du C.A.I.S.

4) Fermeture des C.I.S. et ouverture du CNIS

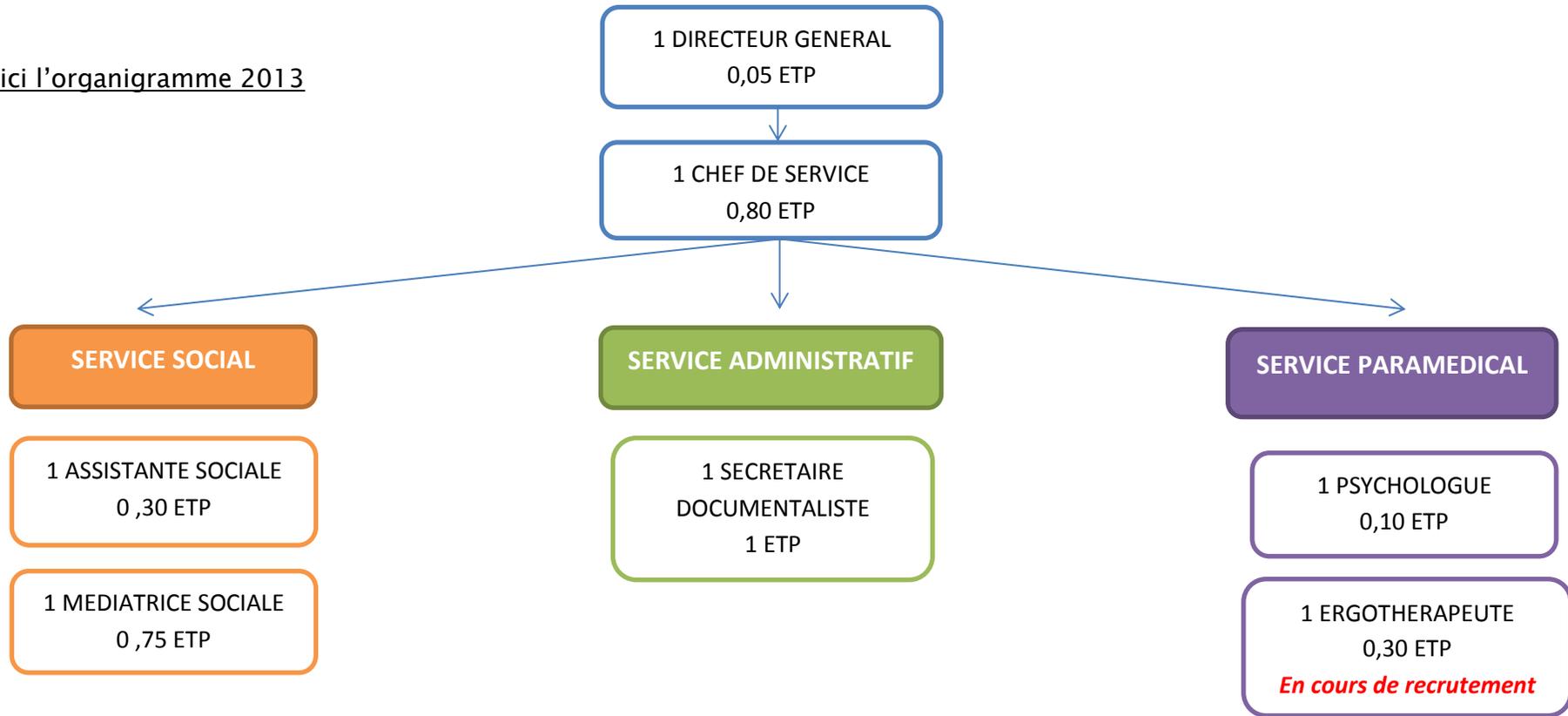
Depuis 2013, tous les C.I.S de France ont fermés. Dans le précédent rapport d'activité nous mentionnions le projet d'un Centre National d'Information sur la Surdité (CNIS) soit la création d'une plate-forme web spécialisée dans les informations sur la surdité. Ce site internet a vu le jour en fin d'année 2013, et a été attribué à l'Œuvre des Villages d'Enfants (OVE) : www.surdi.info/index.php Ainsi, nous affirmons et réitérons le même constat que précédemment, **soit l'importance d'un accueil physique et d'un contact humain, que nous proposons pour les usagers de la région Centre, à la différence du CNIS.** En effet, que ce soit dans nos locaux ou lors de nos permanences, les personnes sourdes, malentendantes, les familles, les professionnels, peuvent rencontrer une équipe de professionnel en direct et ainsi l'accent est mis sur les relations humaines.

5) Evolution des moyens en personnel sur l'année 2013

Concernant les remplacements de personnels en poste, l'année 2013 s'est vue marquée par **deux congés maternités** : celui de l'Assistante Sociale (partie en mai 2013 et remplacer d s juin 2013) ainsi que celui de la Chef de service. Face aux nombreuses compétences requises pour assurer la gestion de ce service, le poste de la responsable du C.A.I.S n'a pu être remplacé par une seule et même personne (connaissances médicales sur la déficience auditive et ses conséquences psychologiques, expertise et évaluation des besoins de la population sourde régionale, montage de projets multi-partenariaux, mise en place de journées de sensibilisation et d'actions de communication, expertise en lien avec l'amélioration de l'accessibilité et les aides techniques, gestion budgétaire et recherche de financements, management du personnel du service...).

Toutefois, l'APIRJSO (association gestionnaire) a mis en place un plateau technique provisoire composé de quatre professionnels chargés de poursuivre l'activité durant son congé maternité.

Voici l'organigramme 2013



Nous renouvelons le même constat quant aux difficultés de recrutement du poste d'ergothérapeute. En effet, trop peu de ces professionnels sont sur le marché du travail et surtout dans notre région (aucune école de formation dans le Centre jusqu'à septembre 2013). Cette première promotion sera diplômée dans trois ans. Ainsi, début 2014 nous proposerons de renommer ce poste « conseiller technique » et d'embaucher un professionnel du secteur médico-social avec cette compétence d'un hyper technicien dans le domaine des aides techniques.

III. BILAN DE L'ACTIVITE (FREQUENTATION DES USAGERS AU C.A.I.S)

1) Plan de communication

a. Le C.A.I.S dans la presse et la radio

Cette année, la **presse** a continué à faire connaître le C.A.I.S et surtout nos actions entreprises, tel que la mise en place de la conférence intitulé « *Quels accès aux soins pour les personnes sourdes et malentendantes ?* » (cf annexe 1). En effet, la presse était présente sur cette journée. L'article qui s'en est suivi a permis de toucher un plus large public, et donc de nous faire connaître plus largement.

L'équipe du C.A.I.S a été interviewé à deux reprises à la **radio** en 2013 par les journalistes de Plus FM. Lors de la Journée Nationale de l'Audition (J.N.A) le 14 Mars 2013, nous avons présenté notre service et ses professionnels. Notre médiatrice sociale a apporté son témoignage en tant que personne Sourde. Nous avons ensuite informé les auditeurs de notre action de sensibilisation à la surdité, que nous mettions en place pour cette J.N.A. En effet, l'équipe du C.A.I.S a souhaité sensibiliser le grand public dans les rues commerçantes de Tours. Il s'agissait pour nous d'attirer l'attention des passants sur les problématiques liés aux troubles de l'audition, par l'intermédiaire d'un quizz sur la surdité et/ou d'une mise en situation avec le port de casque anti-bruit.

La veille de la conférence, organisée en novembre 2013 par notre association et le C.A.I.S, le Président de l'association, Dr DRION (médecin responsable de l'UASS-LS de Lille) et Mme LAGARDE Nathalie (organisatrice de la conférence) ont été reçu dans les locaux de Plus FM afin d'être interviewé par Mr Pascal GAULTIER, (directeur de la Radio Plus FM et animateur de notre conférence). Il s'agissait d'un temps fort pour présenter la conférence sur le thème de l'accès aux soins des personnes sourdes et malentendantes.

b. Autres moyens mis en œuvres

- Inscription au guide des solidarités numériques

Le C.A.I.S figure depuis l'an dernier dans le guide des solidarités version imprimable et consultable en ligne sur le site suivant : <http://www.ciasdublois.fr>. Nous mettons à jour nos informations en fonction de l'évolution du service et ceci de manière bi-annuelle. Cette parution, rappelons-le, a permis aux divers professionnels du Loir-et-Cher de mieux nous identifier comme ressource locale et ainsi de nous rendre plus visible.

- Inscription au guide Néret : (cf annexe 2)

Le guide Néret pour les personnes handicapées est un outil professionnel (payant) recensant plus de 15 000 coordonnées de structures classées par départements et par secteurs d'activités : associations, vacances et loisirs pour personnes handicapées....Nous avons là encore renouvelé cette année notre inscription afin d'être identifié au niveau national par les professionnels, étudiants, associations

- Achat du répertoire des mairies de la région Centre

Dans le cadre de la communication en vue notre conférence sur l'accès aux soins des personnes sourdes (cf plus bas) ; le C.A.I.S a acheté un listing afin de posséder toutes coordonnées postales et adresses mails des Mairies de la région Centre. Lorsque nous avons informé ces mairies de l'organisation de la conférence, cela a permis de faire connaître notre service à toutes les mairies.

c. Notre site internet et référencement de celui-ci sur les autres sites partenaires.

Notre site internet : www.C.A.I.S-centre.fr continue d'être un outil précieux en terme de communication. Voici quelques chiffres clés concernant la fréquentation du site (*issus de google analytic*) :

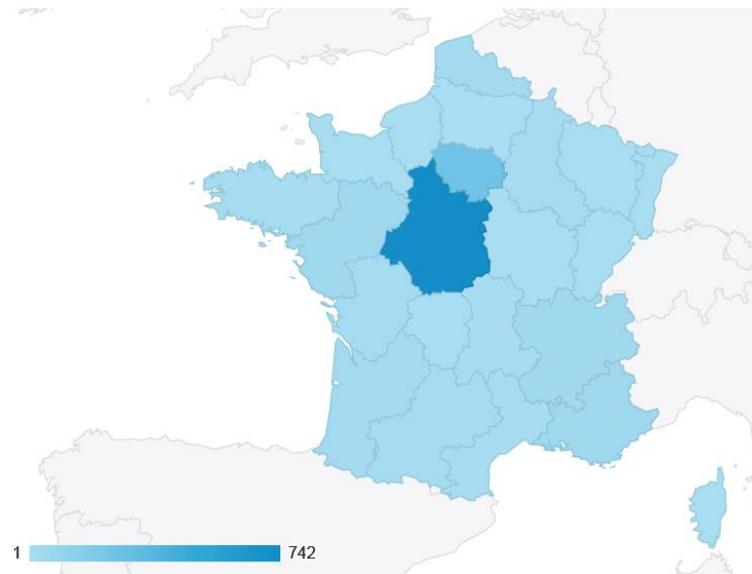
CHIFFRES CLES 2013

1 468 visites : dont 72,82 % de nouveaux visiteurs et 27,18 % d'anciens visiteurs.

Nombre de pages vues : 4 647

Durée moyenne de la visite : 2,43min

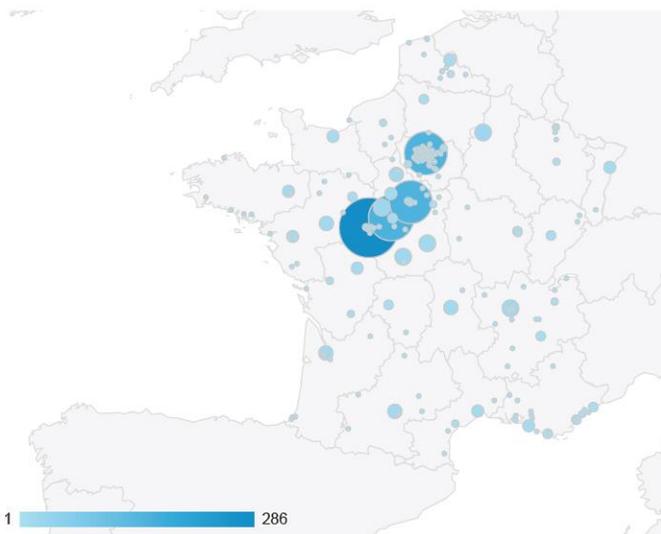
52,77 % des internautes nous consulte de la région Centre.



- Origine géographique des internautes

Nous renouvelons le constat effectué dans nos deux précédents rapports d'activités, les internautes qui consultent notre site sont majoritairement issus des deux régions suivantes : la région Centre (53 %) et la région parisienne (18 %). La carte ci-après permet d'observer que nous sommes également consultés de beaucoup d'autres villes françaises.

- Référencement du site



Les internautes accèdent au site du C.A.I.S, à 62% par un moteur de recherche ; 19% de manière directe et 19% par des sites référents tels que : apirjso.fr, surdité.lsf.free.fr ; aaeirjso45.perso.sfr.fr ; [facebook.com](https://www.facebook.com); lycee-abbaye.fr; 2-as.org mdph37.fr ; lsfplus.fr.....

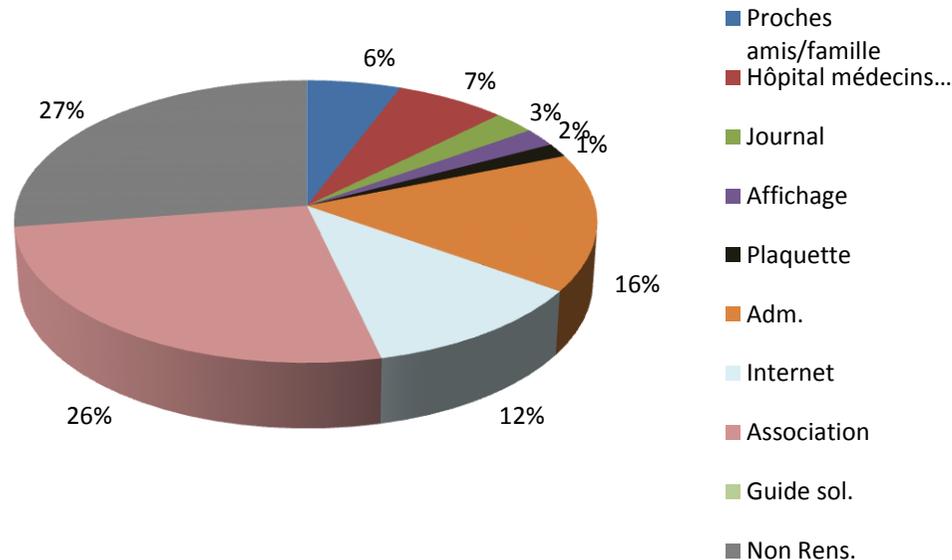
Les mots clés pour y accéder sont les suivants : C.A.I.S ; C.A.I.S blois ; C.A.I.S centre, information surdité blois.),

d. Retour des usagers : comment ont-ils connu le C.A.I.S. ?

Nos fiches nommées « Premier contact » que nous remplissons pour chaque personne prenant contact avec le C.A.I.S., nous renseigne sur comment les personnes ont connu le service. Cela nous permet d'adapter nos stratégies de communication.

Le graphique plus bas montre, comme l'an dernier, que dans la majeure partie des cas, ce sont les associations et les établissements (26%) qui transmettent nos coordonnées puis les administrations (16%). La recherche sur internet arrive en troisième position, soit pour 12% d'entre eux. Enfin, les usagers s'adressent au C.A.I.S suite à la recommandation d'un hôpital ou d'un médecin (7%), et d'un proche ou de leur famille (15%).

La nouveauté de cette année réside dans l'augmentation du pourcentage des **administrations** et des **hôpitaux ou médecins**. Ce qui signifie que nous avons été mieux identifiés comme partenaire relai par ces derniers.

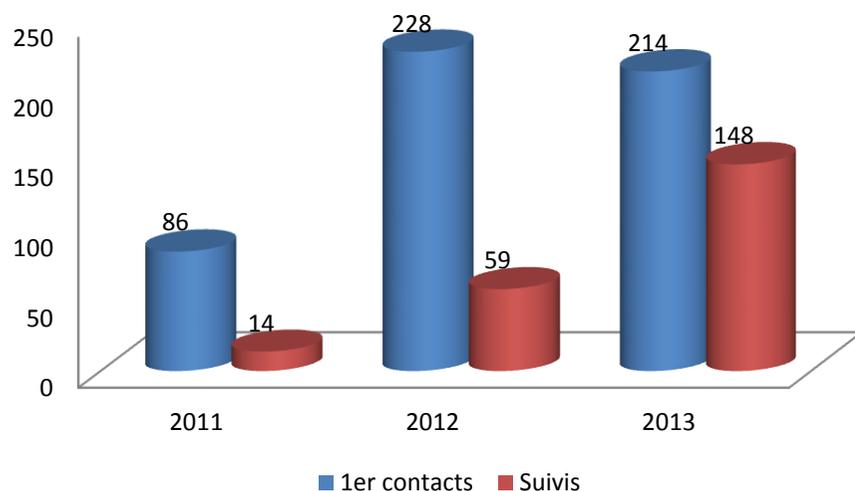


2) Les usagers du C.A.I.S.

Pour rappel, les informations qui vont suivre sont extraites de nos fiches « premier contact », soumises à déclaration auprès de la C.N.I.L (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). Nous avons procédé à des réajustements de notre fiche au fur et à mesure de nos expériences des enregistrements des premiers contacts (*cf Annexe 3*).

a. Bilan depuis l'ouverture

Depuis notre ouverture le C.A.I.S a renseigné **528 nouveaux usagers** (nommé 1er contact) et **221 personnes ont été suivies** (il s'agit des usagers qui sont revenus à plusieurs reprises en RDV avec nos professionnels). Le nombre d'usagers est réparti annuellement de la manière suivante :

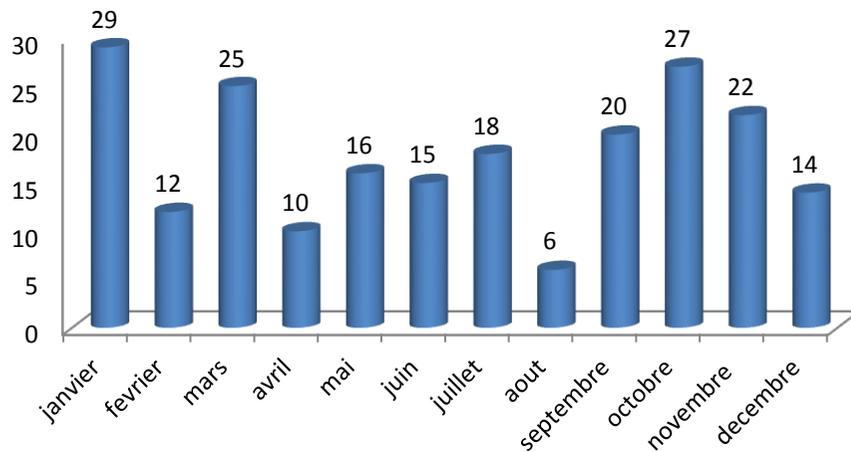


On observe une nette augmentation des premiers contacts sur 2012, puis une stagnation en 2013, compensée à notre sens par l'augmentation fulgurante du nombre de « suivis ». En effet, les professionnels du C.A.I.S (l'assistante sociale, la médiatrice sociale et le psychologue) sont de plus en plus sollicités et suivent de manière régulière les usagers (dans leurs démarches administratives, demande d'aides financières auprès des MDPH, suivi psychologique...).

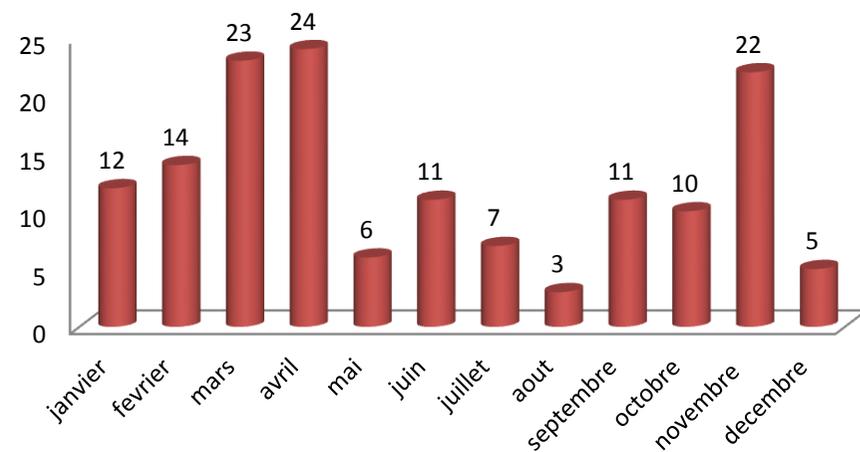
b. Nouveaux contacts et usagers suivis en 2012

On dénombre sur l'année 2013, 214 nouveaux usagers (soit les premiers contacts) qui se sont adressés au C.A.I.S et 148 usagers qui ont été suivi par l'assistante sociale, le psychologue, ou la médiatrice sociale ; repartis mensuellement de la façon suivante.

1er contact 2013



Suivis 2013



- Les premiers contacts. :

Le graphique mensuel de nos premiers contacts montre une forte affluence sur le premier et le dernier trimestre 2013, soit 60% sur les deux trimestres. Deux mois sont particulièrement élevés : janvier avec 29 contacts et octobre avec 27. Le chiffre du mois de janvier nous semble être dû aux répercussions de nos diverses actions de sensibilisations, durant la semaine du handicap en décembre 2013 sur la commune de la Ferté Saint Aubin. Ces dernières ont été relayées dans la presse. En effet, en janvier nous avons été contactés par 48% de professionnels issus du département du Loiret (35%). Les 25 contacts du mois de mars sont en

lien avec notre participation annuelle à la Journée Nationale de l'Audition (J.N.A). où nous avons organisé une sensibilisation à la surdité dans les rues de Tours. Enfin, l'affluence du mois d'octobre est également à rapprocher de l'organisation de notre conférence et des usagers qui ont souhaité avoir d'informations suite à la diffusion du programme détaillé et des affiches. De plus, nous observons depuis l'ouverture du C.A.I.S que durant les vacances scolaires (février, avril, aout) nous sommes moins contactés.

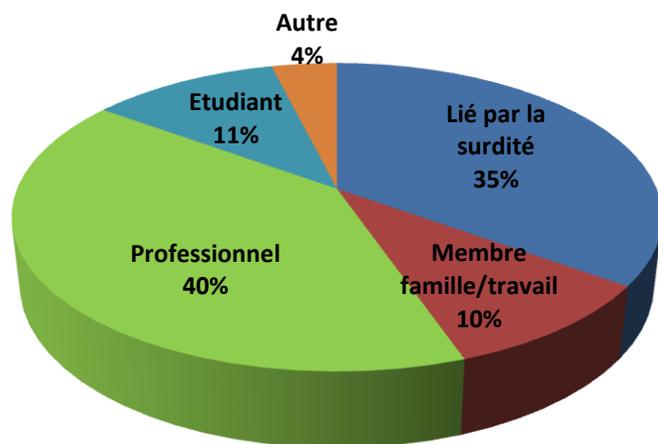
En moyenne, nous avons donc eu **18 contacts par mois** avec une période de fermeture de 3 semaines sur l'année.

- Les suivis :

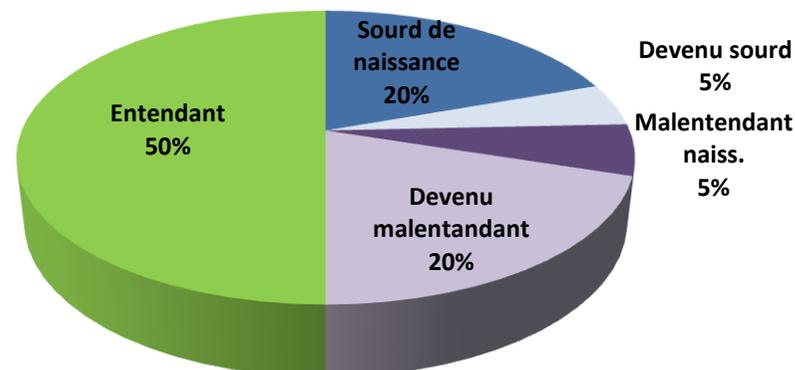
Il s'agit ici des personnes d j connu sur le C.A.I.S qui reprennent contact, soit des usagers dits « suivis ». Cela peut être une personne qui va nous contacter à plusieurs reprises pour un complément d'information ou sur un sujet diff rent, mais la plupart du temps ce sont des usagers qui bénéficient d'un suivi avec un, voire plusieurs des professionnels du service.

Les graphiques ci-dessus montrent que les suivis réalisés ont été multiplié par 2,5 entre 2012 et 2013. En effet, les usagers ont compris les ressources qu'offrent les professionnels du C.A.I.S et s'en saisissent. Vous trouverez plus bas, une présentation détaillée du travail de chaque professionnel.

c. Les usagers : qui sont-ils ?



Type de surdité



Les deux graphiques précédents témoignent que nous sommes fréquentés **aussi bien par des personnes sourdes que par des entendants**. Ce chiffre démontre que la communauté Sourde, après une période d'observation, a recours à nos services, puisque la fréquentation des personnes sourdes ou malentendantes a doublé cette année par rapport à l'an dernier. (pour rappel nous avions 24% de personnes sourdes ou malentendantes s'adressant au service en 2012).

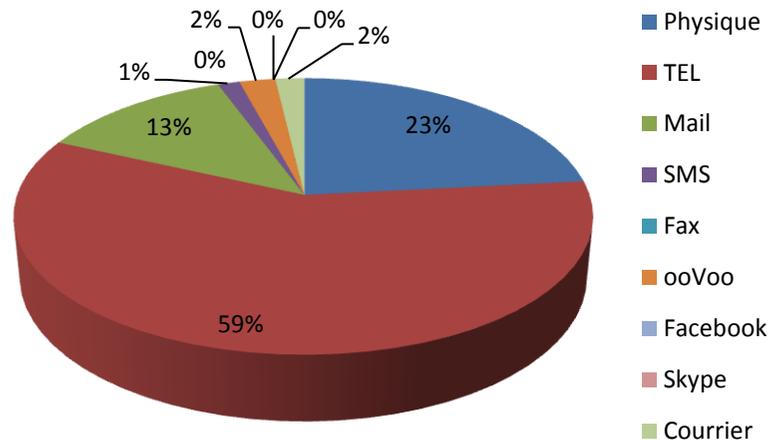
Les professionnels continuent de faire appel au C.A.I.S pour des demandes d'informations, de mise en place d'actions de sensibilisations de notre part, ou pour se rapprocher d'un collègue homologue spécialisé dans la surdité. Le type de professionnels qui nous contactent est comme l'an dernier :

- des professionnels du **secteur médico-social** : Assistantes sociale, éducateurs spécialisés, directeurs d'établissements médico-sociaux, mandataires judiciaire, ou encore des salariés de l'A.P.F, du C.L.I.C ou des C.I.A.S.
- **de santé** : infirmières, médecins, secrétaires ORL, psychiatres ou des professionnels de la P.M.I et d'hôpitaux.
- et de **l'enseignement** : A.V.S (Auxiliaire de Vie Scolaire) et enseignants de collèges et Lycées

Nous voyons en 2013, en plus de nos partenaires habituels (MDPH, CAP emploi, SAMETH et structures œuvrant dans le champ de la surdité...) de nouvelles catégories de professionnelles s'adressant à notre service. Il s'agit par exemple de salariés des mairies, des impôts, de la C.P.A.M, de la gendarmerie, de l'assurance, d'associations d'aides aux victimes, mais également de Responsable Ressource Humaine, de conseiller en prévention des risques et santé publique, de responsable qualité ou référent handicap d'une entreprise.

Nous pouvons conclure, comme nous l'exposons en préambule ; que la surdité touche des salariés dans tous les domaines du travail. En effet, la diversité des professionnels qui nous contactent montre qu'ils sont, soit directement concernés par un problème d'audition ou un de leur collaborateur, soit qu'ils accueillent un usager sourd dans leur service.

d. Moyens de prise de contacts



Le moyen de prise de contact privilégié par nos usagers est le téléphone. Ceci est cohérent avec le type d'usagers accueillis sur le service soit la moitié est un public sourd et l'autre moitié un public entendant. Les personnes entendantes, qui sont en majorité des professionnels, nous appellent par téléphone afin d'obtenir une information ou un rendez-vous. De plus, on s'aperçoit que certaines personnes sourdes ou malentendantes, nous contactent par l'intermédiaire d'une personne tierce entendant afin de prendre rendez-vous avec l'un de nos professionnels.

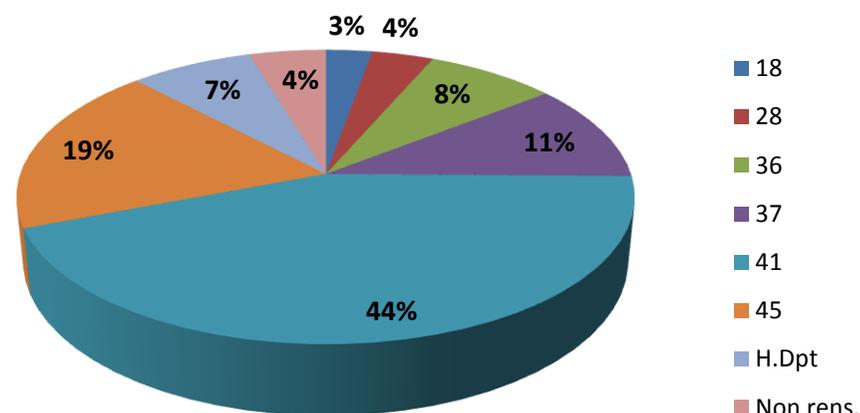
23% des usagers sont **accueillis physiquement** dans nos locaux et il s'agit majoritairement des personnes Sourdes et malentendantes. En effet, les personnes Sourdes signantes (pratiquant la Langue des Signes Française : L.S.F) et les personnes devenues malentendantes privilégient le contact en direct car cela facilite l'échange : en L.S.F et/ou avec la lecture labiale (lire sur les lèvres). Le contact physique face à la personne est donc indispensable.

Les moyens technologiques modernes de communication tels ooVoo, skype, facebook, mails et le SMS font du **C.A.I.S un service accessible à la particularité qu'est la surdité de nos usagers**. Ces moyens de visio-conférence sont très peu utilisés comme premier contact mais plus fréquemment dans un second temps par des personnes Sourdes utilisant la L.S.F pour s'entretenir avec nos professionnels, ou convenir d'un rendez-vous.

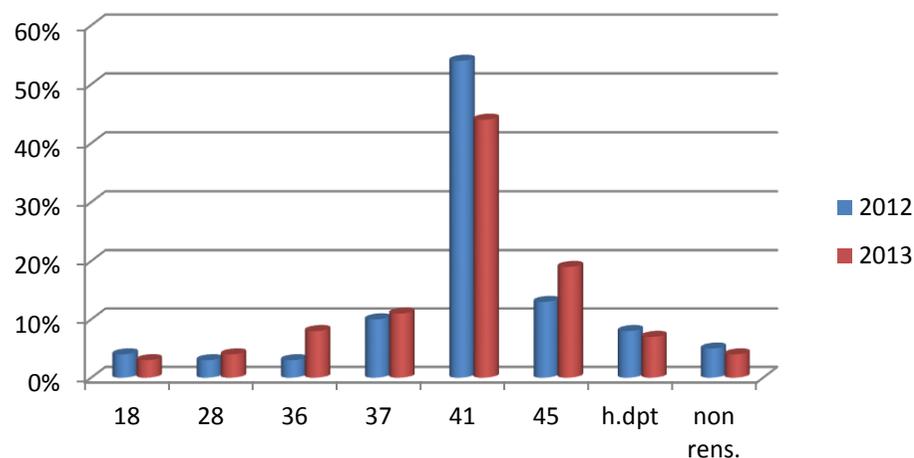
Toutefois, nous observons que ces derniers moyens nécessitent un ordinateur ou un téléphone portable, outils qui s'avèrent être difficile d'accès pour les personnes Sourdes et malentendantes vieillissantes. Nous ne possédons pas de données chiffrées sur l'âge de nos usagers, mais le constat des professionnels est unanime : nous accueillons de plus en plus de personnes âgées.

e. Leurs origines géographiques

Nous rappelons ici, que le C.A.I.S est à vocation régionale. Ainsi, nous sommes contactés par tous les usagers de la région Centre. Nous réitérons le même constat que l'an dernier: diminution des usagers du Loir-et-Cher au profit des autres départements. Ceci est dû à la mise en place des permanences que nous développerons un peu plus bas.

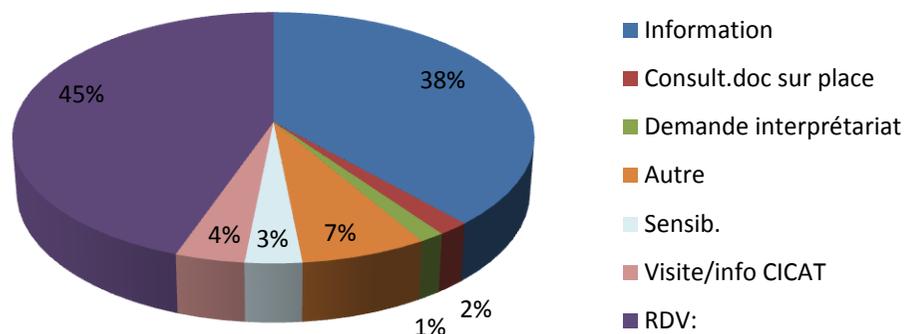


Origine géographique comparatif 2012 et 2013



Le pourcentage des usagers du Loiret (département 45) est celui qui a le plus augmenté avec l'Indre (département 36). Il s'agit pour le 45 d'un des départements le plus facile d'accès grâce à l'autoroute. Enfin, nous sommes nettement identifiés sur le 36 car le réseau surdité est peu développé.

f. Quels services sont demandés ?



Nous observons une nouveauté cette année : la demande la plus fréquente de nos usagers, soit 45%, concerne la **demande de rendez-vous auprès des professionnels du service** : le psychologue, l'assistante sociale et la médiatrice sociale. Nos usagers ont bien repéré le C.A.I.S comme pouvant leur apporter un service adapté auprès de professionnels qualifiés dans le domaine de la surdité.

La demande d'informations arrive dans un second temps à pourcentage quasi équivalent soit 38%. Nous avons été également contactés pour notre CICAT Surdité, qui n'avait pourtant pas encore été installé de manière définitive en 2013 (nous développerons ce projet un peu plus bas.) Les nouveaux thèmes d'informations demandés s'ajoutant par rapport à ceux déjà évoqués dans le dernier rapport d'activité sont les suivants : informations sur le CICAT et ses aides techniques, dates des permanences régionales, dates des différents* groupes de paroles (*différents groupes de paroles concernant les personnes acouphéniques ou des groupes pour les personnes devenues sourdes/malentendantes).

La consultation de documents est en diminution cette année puisque, parmi les 9% de l'an dernier, beaucoup sont devenu adhérents à notre bibliothèque et reviennent ainsi régulièrement s'enrichir avec notre fond documentaire !

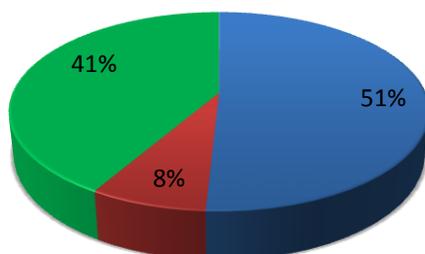
Enfin les **sensibilisations à la surdité** représentent 3% des demandes, lorsqu'il s'agit d'un premier contact. Ce chiffre peu élevé ne reflète pas le nombre réel des demandes d'interventions. En effet, nous sommes la plupart du temps sollicités pour effectuer des actions de sensibilisations mais dans un second temps. Les professionnels prennent contact d'abord avec le C.A.I.S. pour une information, puis une fois qu'ils ont compris l'étendue des actions du C.A.I.S, ils nous demandent d'intervenir pour effectuer une sensibilisation.

Cela démontre ainsi que ce service est un lieu unique qui apporte des réponses adaptées à l'ensemble des besoins de la population de la région Centre.

3) Les rendez-vous des professionnels : leurs bilans

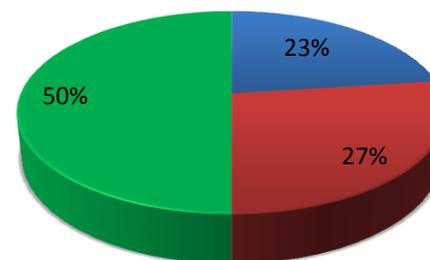
Les deux graphiques ci-dessous illustrent la répartition des usagers rencontrés lors d'un 1^{er} contacts et des suivis de ces derniers par les trois professionnels du C.A.I.S.

Nombre de 1er contact



■ Assistante sociale ■ Psychologue ■ Médiateur social

Nombre de suivis



■ Assistante sociale ■ Psychologue ■ Médiateur social

L'assistante sociale, comme l'an dernier est la professionnelle la plus sollicitée et ceci malgré son petit temps de travail, soit 0,30ETP. Elle totalise la moitié des premiers contacts à elle seule. Cela confirme bien, l'ajustement du temps de travail qui lui était dédié : soit pour rappel une augmentation de 0,20 ETP à 0,30ETP en 2012. Par contre, son nombre d'usagers « suivis » est divisé de moitié. En effet, la plupart des usagers l'a rencontre de manière ponctuelle et dès le premier rendez-vous ont réponse à leurs questions. Les suivis sont donc plus rares comme notre assistante sociale l'expliquera plus bas.

La médiatrice sociale, réalise quant à elle, la moitié des suivis par rapport à tous les autres professionnels. En effet, la spécificité de son accompagnement dans les démarches administratives et notamment le soutien au code de la route qu'elle apporte, fait que les mêmes usagers du C.A.I.S., reviennent de nombreuses fois pour faire appel à ses services.

Enfin les graphiques illustrent de manière flagrante que **le psychologue** suit régulièrement des usagers dans le cadre d'entretiens psychologiques. Il illustrera les raisons de ses nombreux suivis plus bas.

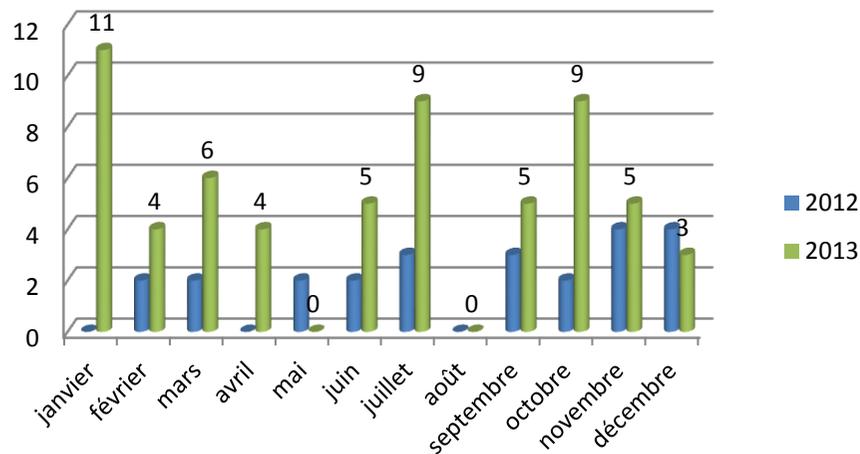
RAPPORT D'ACTIVITE DU SERVICE SOCIAL



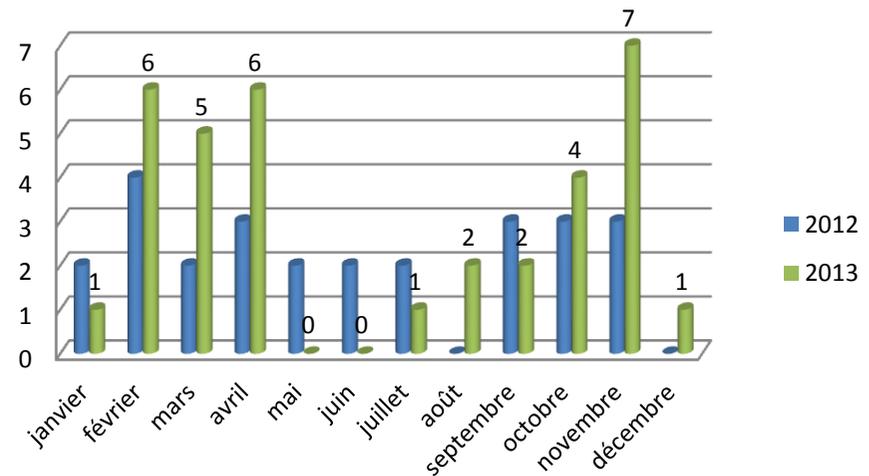
Je suis en fonction sur ce poste depuis le mois de Juin 2013. Je remplace ma collègue partie en congé maternité.

En 2013, dans le cadre du service social, nous avons mené toutes les deux **96 entretiens individuels** (téléphoniques et physiques). Deux tiers d'entre eux se sont faits dans la cadre d'un premier contact et par conséquent, le dernier tiers concernait des suivis de dossiers d'usagers.

Premier contact



Suivis



On peut remarquer que le nombre de premiers contacts est important et en progression par rapport à 2012. Le nombre de suivis est en légère progression sur l'année (25 suivis en 2012 et 35 suivis en 2013).

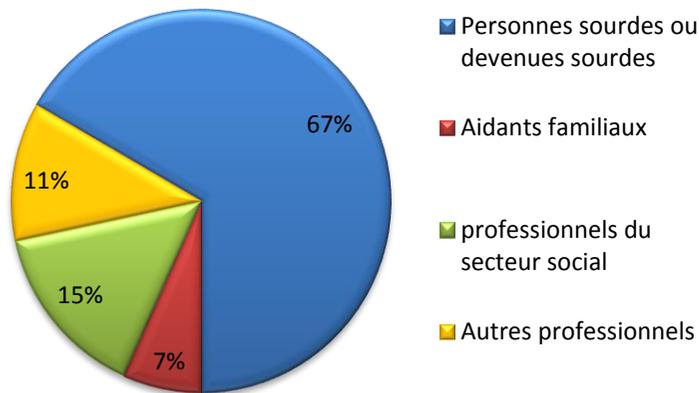
En mai 2013, on constate qu'il n'y a pas de premier contact. Cela s'explique par l'absence de l'assistante sociale partie en congé maternité et donc la latence de son remplacement. On peut donner la même explication pour les suivis de mai et juin.

Le mois d'août est toujours calme du fait des vacances estivales, c'est pourquoi nous recevons peu de personnes.

- **Les usagers :**

Toutes les personnes reçues sont concernées par la surdité mais à différents degrés.

- Premiers contacts



Deux tiers des personnes reçues sont des particuliers sourds ou devenus sourds. J'adapte le mode de communication en fonction de la personne (bien articuler, parler fort, signer, écrire...). Un tiers des personnes reçues sont des aidants familiaux (conjointes et parents notamment) ou des professionnels.

Parmi les professionnels, un peu plus de la moitié sont du secteur social ou médico-social (assistante sociale, psychiatre, éducateur, puéricultrice, conseiller prévention CPAM...). L'autre moitié des professionnels vient de secteurs différents (association tutélaire, ressources humaines, assistantes maternelles, infirmière en entreprise...).

- Personnes suivies

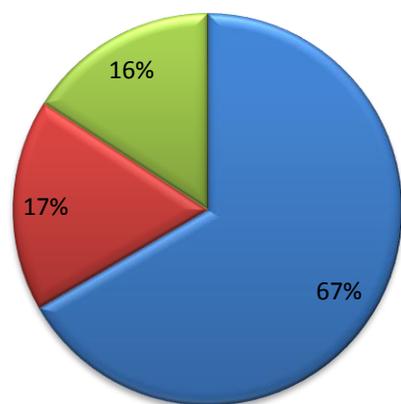
La quasi-totalité des personnes que je revoie sont des particuliers (notamment afin d'appeler un organisme pour le traitement d'un dossier, ou aider à remplir des dossiers particuliers pour le tribunal dans le cas de tutelle). La moitié de ces personnes sont des personnes sourdes pratiquant la Langue des Signes Française. Quelques personnes reprennent rendez-vous afin de vérifier ensemble un dossier pour qu'ils puissent l'envoyer à l'administration concernée. Certains professionnels nous recontactent de façon ponctuelle avec une demande précise (accessibilité aux vœux d'un directeur pour un employé Sourd dans l'entreprise ou aides financières existantes pour faire appel à un interprète).

Mais que cela soit les particuliers ou les professionnels, ils ont repéré le C.A.I.S et ont compris qu'ils pouvaient bénéficier d'un service adapté. Ces personnes ont compris notre champ d'actions, nos moyens et nos limites et nous sollicitent à bon escient.

- Typologie

La diversité des personnes rencontrées ne permet pas d'affirmer de réelles tendances quant à l'âge, le sexe ou le milieu socio-professionnel. Cependant, je remarque qu'une grande majorité des personnes (environ 65%) ont entre 30 et 60 ans et les deux tiers sont des femmes. La moitié des personnes que je reçois sont des travailleurs actifs. L'autre moitié regroupe des personnes retraitées, sans activités professionnelles ou des étudiants.

• **Les demandes des usagers**



- Aides financières
- CICAT
- Autres

Les usagers s'orientent vers le service social pour une demande bien spécifique et recherchent ainsi une information précise. La spécificité de notre travail est de savoir écouter et comprendre les autres demandes de la personne.

En effet, nous sommes sollicitées principalement pour des renseignements sur les aides financières existantes pour les personnes sourdes ou malentendantes. Nous aidons les usagers à remplir les dossiers administratifs, principalement de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (M.D.P.H.), en grande majorité pour demander une aide financière (Prestation de Compensation du Handicap) pour des appareils auditifs (environ les trois quart des demandes). Les autres demandes sont surtout la reconnaissance de travailleur handicapée (pour les travailleurs actifs) et plus rarement des demandes pour obtenir l'Allocation Adulte Handicapé.

Nous avons également aidé les usagers à remplir des dossiers de demande d'intervention de l'association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (A.G.E.F.I.P.H.) surtout durant le premier trimestre 2013 afin d'obtenir une aide financière pour des appareils auditifs dans le cadre du travail.

Une partie de notre travail est de relayer l'information et de diriger l'utilisateur vers le partenaire le plus pertinent dans chaque situation. Nous travaillons avec différents partenaires, tels que Cap Emploi, le Sameth, les mairies, les associations...

Une fois la partie administrative terminée, les personnes ont souvent besoin de parler de leur quotidien, des difficultés qu'elles rencontrent et d'échanger sur le vécu de leur surdité (problème de communication et angoisse de porter des appareils auditifs notamment).

De plus en plus de personnes veulent connaître les aides existantes afin d'améliorer leur quotidien (téléphone amplifié, sonnette de porte lumineuse, réveil vibrant...). Elles demandent principalement à tester, s'interrogent sur l'efficacité des produits et sont souvent surprises par la diversité des aides proposées (financière et/ou technique). Ces demandes ont beaucoup progressé par rapport à 2012. Peut-être grâce à l'ouverture prochaine de notre CICAT Surdité, qui est un Centre d'Information et de Conseil sur les Aides Techniques pour personnes sourdes dans lequel seront exposées les différentes aides techniques. Les usagers pourront tester le matériel sur place ou à leur domicile (un système de prêt sera également proposé) et bénéficieront d'un accompagnement et des conseils du professionnel en charge de cette plateforme.

Pour les autres demandes il s'agit des professionnels qui souhaitent des informations sur les thèmes suivants : accessibilité et financement de l'interprétariat, assurance pour implant cochléaire, méthode de communication avec le personnel Sourd ou encore la liste des audioprothésistes.

Pour conclure, on peut remarquer qu'une grande majorité de nos usagers ne connaissent pas leurs droits ou s'ils les connaissent, éprouvent de grosses difficultés à effectuer les démarches. Ils nous sollicitent notamment pour effectuer les démarches

téléphoniques, mais également pour les aider à remplir des dossiers administratifs (M.D.P.H., AGEFIPH...) complexes. Ils ont donc besoin d'information, de soutien, de réassurance. De plus, beaucoup de nos usagers ont un sentiment d'incompréhension. Ils se sentent seuls face aux autres et ont pour la plupart besoin d'être écoutés. Lorsque ce besoin devient plus important, nous pouvons expliquer le rôle du psychologue du C.A.I.S. et ainsi passer le relais à notre collègue.

En parallèle des différentes réponses que nous avons pu apporter individuellement, il nous a semblé pertinent d'intervenir de façon préventive ou en tout cas de manière différente sous forme d'actions collectives (sensibilisations).

En effet, faire connaître au plus grand nombre la surdité et ses conséquences ainsi que les aides existantes nous paraît important. C'est pourquoi je travaille en lien avec notre médiatrice sociale. Nous sommes complémentaires dans notre travail. J'ai notamment effectué des sensibilisations sur la surdité avec cette collaboratrice dans différents lieux et auprès de publics variés (collégiens, futurs travailleurs sociaux, personnes âgées, professionnels du secteur médico-social...).

- **Les difficultés rencontrées**

La plus grosse difficulté est le temps de travail faible (0.30 ETP) soit un jour et demi par semaine. Le nombre de contacts étant en progression, cela devient difficile de concilier les rendez-vous avec les usagers (physique ou téléphonique), les sensibilisations, les réunions ou encore les diverses améliorations à apporter au C.A.I.S., comme réactualiser les informations accessibles au public (associations, médecin ORL, centre de formation de Langue des Signes...) ou encore améliorer les affiches pour les sensibilisations par exemple.

Ce poste demande de l'anticipation, de l'adaptabilité ainsi que de l'autonomie. Il faut également savoir s'appuyer sur l'équipe afin qu'elle prenne le relais quand cela est possible. De plus il est important, mais pas toujours facile, de se renseigner sur les événements de la semaine organisés par le C.A.I.S.

Il faut donc savoir accepter la frustration de ne pouvoir participer à toutes les actions menées avec toute l'équipe du C.A.I.S. et aller au-devant des informations.

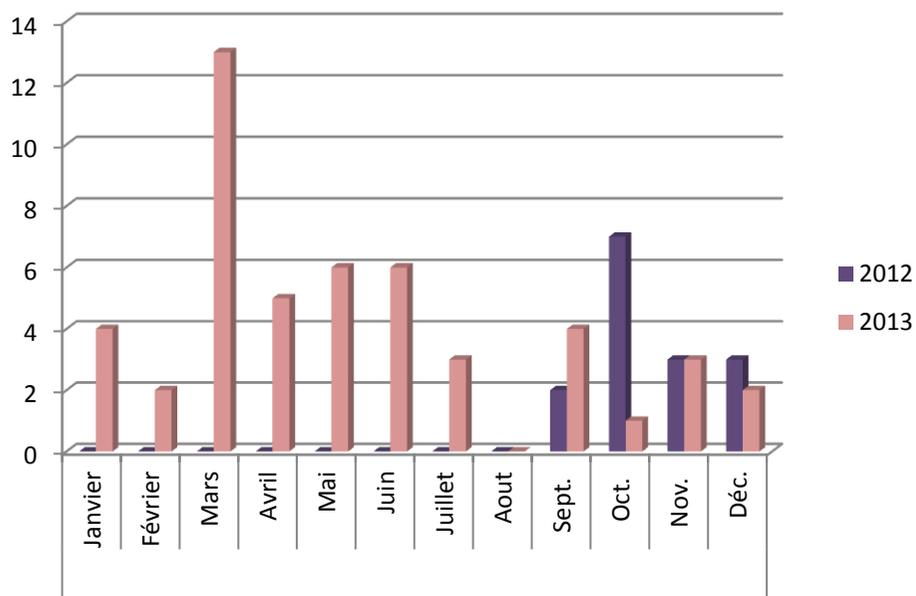
Pour conclure et au vu des éléments exposés, on peut aujourd'hui affirmer que l'assistante sociale a un rôle important et est nécessaire à ce service. De plus, elle est complémentaire aux autres professionnels de l'équipe. La demande étant de plus en plus grande et émanant aussi bien des particuliers que des professionnels, l'assistante sociale doit continuer à assurer le relais entre les différents partenaires sociaux (Sameth, Cap Emploi, MDPH...), les acteurs spécialisés dans la surdité (les associations par exemple) et les usagers du C.A.I.S.

Cécile SERVAIS
(Remplaçante de Mme HOUDARD Eve-Marie)

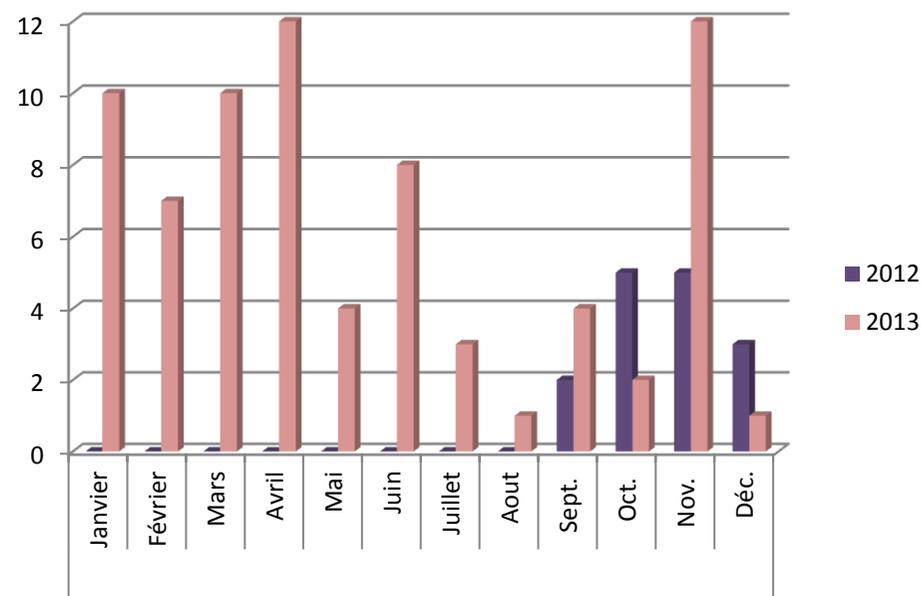
RAPPORT D'ACTIVITE DE LA MEDIATRICE SOCIALE



1ers Contacts



Suivis



- **Rendez-vous et suivis 2013**

Mes rencontres avec les associations de personnes Sourdes, les administrations en faveur des personnes handicapées en région Centre et le bouche à oreille ont permis de faire connaître mes missions et être de plus en plus contacter. Le nombre de premiers contacts et de suivis sont supérieurs en 2013 par rapport à 2012. Cela résulte de mon arrivée au sein du C.A.I.S. en août 2012.

Les nombres de premiers contacts (49) est inférieur au nombre de suivis (72). En effet, je suis amenée à rencontrer un usager plusieurs fois dans l'année du fait des multiples démarches administratives envers différents organismes. Cela me demande de l'organisation, du temps et du soutien (code la route, difficulté de communication...) que j'apporte lors des suivis réguliers.

Le pic de premiers contacts en mars résulte d'une forte demande de la part des organismes (CAP EMPLOI, assureurs..), des établissements médico-sociaux et des usagers qui ont eu besoin d'une aide dans les démarches administratives...

En Août, le C.A.I.S. a été fermé comme la plupart des organismes/établissements ce qui expliquent le peu ou pas de résultat.

- **Les demandes**

Les besoins des usagers dépendent des demandes. Cela peut-être des particuliers, des professionnels, des administrations, des établissements.... Lorsque qu'une personne nous appelle ou vient dans nos locaux, nous établissons une fiche premier contact qui va nous permettre de connaître ses besoins, ses attentes... et le professionnel qu'elle souhaite rencontrer. En fonction de cela, je prépare mon rendez-vous. Je peux être amenée à me déplacer ou à être contactées par visioconférence (ooVoo, Skype...). De plus, ce temps de préparation m'est nécessaire lors de l'organisation d'une sensibilisation ou stand dont je suis la « référente » ; afin d'élaborer le projet.

- Les établissements médico-sociaux

Des établissements médico-sociaux ont fait appel à mes services pour les conseiller sur un usager sourd qu'ils accueillent. Pour cela, je me suis déplacée dans ces structures pour rencontrer l'équipe pluridisciplinaire ou la direction. Suite à ce premier rendez-vous, j'ai mieux pris connaissance de leurs besoins et compris le fonctionnement de la structure ce qui m'a aidé à cerner leurs attentes. Nous avons ensuite fixé une date pour une prochaine rencontre.

Je suis intervenue par exemple dans un E.S.A.T. (Etablissement et Service d'Aide par le Travail) pour un usager sourd profond avec handicap associé et pratiquant la Langue des Signes Française (L.S.F.). J'ai travaillé à la fois avec la direction, les moniteurs

d'ateliers et l'usager sur un support de communication. Mon intervention a permis de leur faire connaître la culture sourde. En parallèle, je suis intervenue sur le centre d'hébergement rattaché à cet E.S.A.T. pour travailler avec l'équipe éducative afin d'améliorer les échanges et conseiller chacun sur les différents modes de communication possible.

Je suis également intervenue dans une M.A.R.P.A. (Maison d'Accueil Rural pour les Personnes Agées) pour un résident sourd profond en particulier qui communiquait principalement par écrit mais également pour d'autres résidents qui présentaient des problèmes d'auditions. Progressivement lors de mes venues, nous avons créé, avec le personnel et les usagers, un atelier. Celui-ci permettait à chacun de faciliter les échanges de communication en travaillant sur des supports imagés et en établissant un planning quotidien pour qu'ils puissent se repérer et s'intégrer plus facilement dans l'organisation. Les usagers et le personnel étaient aussi dans le besoin de faire partager leur quotidien avec la professionnelle sourde sévère que je suis. Cet atelier est devenu par la suite, un groupe de parole où chacun s'est exprimé sur ses difficultés au quotidien, son parcours de vie... Cela leur a permis (résidents, personnels) de mieux comprendre le handicap auditif, le ressenti des personnes sourdes en fonction de leur degré de surdité. J'ai apporté des conseils de communication afin que chaque usager puisse échanger, s'ouvrir aux autres et éviter de se renfermer. L'objectif était qu'ils participent aux ateliers proposés par la structure.

- Les usagers

L'aide apportée aux usagers qui viennent dans nos locaux est le plus souvent une aide dans les démarches administratives :

- ▶ **liaisons téléphoniques avec des administrations** (organisme de logement, association de consommateurs, prise de rendez-vous...). Les usagers me demandent fréquemment d'appeler un organisme car le plus souvent il s'agit d'une urgence administrative. Je dois expliquer les difficultés des usagers et transmettre les informations tout en les conseillant. Ils me sollicitent aussi pour un problème rencontré avec une administration, une association... Dans ce cadre, je suis amenée à les appeler de la part de l'usager pour que chacun puisse comprendre le problème. Dans ces moments-là, j'interviens en tant que médiatrice.

- ▶ **une aide à la rédaction et compréhension de documents** (impôts, lettres recommandées...). La plupart des usagers sourds signants ont des difficultés à l'écrit et à la compréhension de documents. Ils me demandent de leur expliquer leurs courriers, ainsi, tous les messages et les informations sont transmis. Le plus souvent suite à la lecture de ces documents, je les aide, à leur demande, à écrire une lettre recommandée, un curriculum vitae, une lettre de motivation ou une réponse à un courrier tout en respectant les informations qu'ils désirent transmettre.
- ▶ **accompagnement d'un usager en fin de droit dans un S.A.V.S.** (Service d'aide à la Vie Sociale). Ce service a fait appel à nous pour prendre le relais pour une résidente Sourde signante dont l'orientation S.A.V.S. se terminait. J'ai rencontré l'équipe avec l'usager concernée qui m'a transmis les informations nécessaires et les projets en cours. Dans le même temps, j'ai donné des conseils de communication et fait connaître le handicap de la surdité. En effet, jusqu'alors, ils n'avaient pas rencontré de personnes Sourdes signantes et la grosse difficulté a été de communiquer. La barrière de la langue fut compliquée et souvent chacun ne comprenait pas la demande de l'autre.
- ▶ **soutien au code de la route** (vocabulaire, reformulation des phrases...). Je suis régulièrement une usagère sourde oralisante qui rencontre des difficultés dans la compréhension du français. Je l'aide à comprendre le vocabulaire et les phrases récurrentes et nous avons donc établi ensemble, un répertoire avec des synonymes et des fiches de révisions. Cela l'aide et lui permet de réviser à son domicile. Lors des exercices du code la route, je la mets en condition d'examen pour qu'elle puisse prendre confiance en elle et mieux gérer son stress.

Il est de plus en plus fréquent d'établir une communication avec un usager signant par visio-conférence dans le cadre d'un suivi; à l'aide de ooVoo ou Skype. Cela leur permet d'avoir une aide rapide car il s'agit d'une demande urgente administrative et l'usager est dans l'incapacité de se déplacer, soit parce qu'il habite loin ou parce que ses horaires de travail ne sont pas adaptés.

- **Les sensibilisations et stands**

Etant nommée référente des sensibilisations en 2013, je suis présente sur toutes ou quasiment toutes les sensibilisations et stands en collaboration avec l'assistante sociale la plupart du temps. Pour améliorer les sensibilisations, j'ai créé une fiche de

renseignements (*cf.annexe 5*), ce qui me permet de mieux cibler les demandes. Cela me facilite l'organisation et ainsi de mieux ajuster mon intervention en fonction du lieu, du temps et des attentes exprimées.

Les sensibilisations sont donc adaptées en fonction des attentes de chacun, du lieu, du temps et du public.

- **Conférence sur « l'accès aux soins des personnes sourdes ».**

L'équipe du C.A.I.S. a travaillé ensemble pour organiser une conférence sur « *L'accès aux soins des personnes Sourdes* ». Dans ce cadre, j'ai pris contact avec des professionnels médicaux travaillant dans des Unités d'Accueil et de Soins pour personnes Sourdes (U.A.S.S.) et des associations « Pi sourd » (spécialisées dans la surdité) d'autres régions pour qu'ils témoignent de leurs métiers et nous fassent connaître l'organisation de ces pôles.

J'ai appris beaucoup et de ces témoignages cela m'a permis d'avoir de meilleures connaissances dans certains domaines que je ne ma triais pas.

- **Les permanences sur les départements**

La mise en place de permanence, une fois par mois dans un département avec la médiatrice sociale et l'assistante sociale, permet de répondre aux besoins des usagers et des administrations qui n'ont pas la possibilité de se déplacer. Les demandes sont de plus en plus fréquentes pour me rencontrer. Le principal besoin est une aide à la compréhension et à la rédaction de documents ; de faire l'interlocuteur avec une administration pour des dossiers qui demandent des renseignements téléphoniques. Lors de mes entretiens avec les usagers, il est fréquent suivant les besoins que je travaille en collaboration avec l'assistante sociale pour renseigner les usagers sur les aides et les droits auxquels ils pouvaient prétendre. Pour la plupart de ses suivis, s'ensuivent une préparation de courrier pour expliquer ou répondre aux lettres des administrations.

- **Les commissions accessibilités**

Je participe une fois par mois à la sous-commission départementale de la mairie de Blois; deux à trois fois par an à la commission intercommunale et une à deux fois par an à la commission communale pour l'accessibilité des personnes handicapées à Blois. Cela permet de conseiller et faire des propositions en faveur des personnes sourdes ou malentendantes pour rendre plus accessible les futurs commerces, les transports en commun, les voiries.

- **Les points positifs**

Lors de nos interventions de sensibilisations, nous remettons un questionnaire de satisfactions aux personnes pour nous permettent de connaître leur opinions, leurs commentaires et ainsi nous améliorer. En ce qui concerne mon intervention lors des sensibilisations, cela m'a permis de revoir les points négatifs, d'améliorer le programme et de créer de nouveaux supports.

- **Les difficultés rencontrées**

Un de mes rôles est l'accompagnement dans les démarches administratives. Je contacte donc par téléphone des organismes pour un usager. Ma principale difficulté est la réticence des administrations à me transmettre des informations malgré le fait que je sois en possession des codes d'accès (confié par l'usager présent à mes côtés). Avant tout, je présente mon travail et j'explique l'impossibilité de communiquer par téléphone de la personne Sourde profonde signante que j'aide. Malgré cela, certaine administration refuse de répondre aux questions et aux besoins de l'usager. Par mon intermédiaire, la réponse qui est le plus souvent donnée est que la personne doit alors se déplacer ou envoyer un courrier malgré la distance et l'urgence de la demande.

Mme LEFEBVRE Karine

Médiatrice sociale

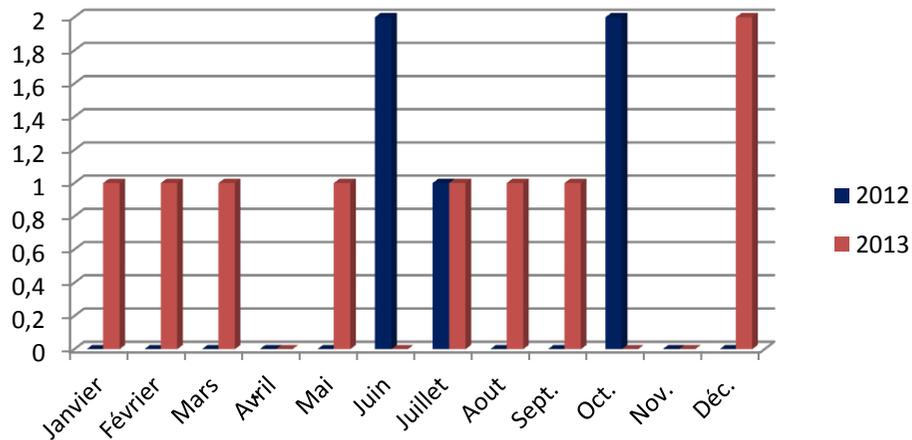
LE TRAVAIL DU PSYCHOLOGUE



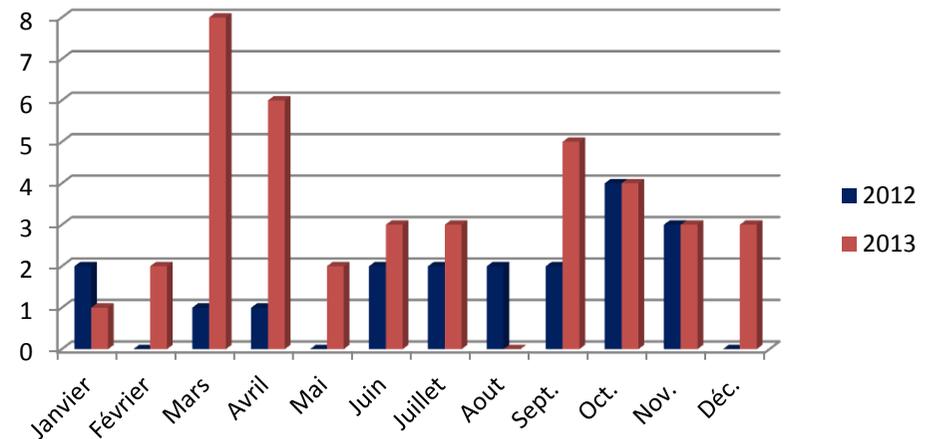
Cette année j'ai travaillé au C.A.I.S à raison d'un après-midi par semaine (0.10 ETP), le vendredi. Ce qui m'a permis d'être plus présent que l'année précédente (une journée par mois 0.05 ETP en 2012).

- **Suivis et accueil des personnes**

Nombre de 1er contact



Nombre de suivis



J' ai totalisé 9 premiers contacts et 40 suivis sur 2013, soit le double que sur 2012. N'ayant pas de possibilité de passer le relais à un collègue pratiquant la Langue des Signes ou un psychiatre je suis obligée de poursuivre mes suivis réguliers, ce qui me laisse peu de créneau horaire pour les premiers contacts. Ils doivent malheureusement attendre au minimum un mois avant d'avoir un premier rendez-vous.

- Nature des Rendez-vous :

La nature des rendez-vous est la suivante :

- | | | |
|--|---|-------------|
| -Soutien psychologique (rendez-vous réguliers) | } | Majoritaire |
| -Psychothérapie. (Rendez-vous réguliers) | | |
| -demandes techniques (rendez-vous ponctuels pour des informations à propos d'appareillage auditif) | | |

- Population :

En majorité, j'accueille des personnes des départements 41, 45 et 37. Jusqu'alors j'ai rencontré des adultes, des familles, des adolescents et des couples, mais pas d'enfants jusqu'à aujourd'hui.

Les personnes que je reçois sont entendantes, sourdes, souffrantes d'acouphènes, malentendantes appareillées ou pas, avec ou sans handicap associé. Ces personnes sont soit salariées, sans emploi, retraitées, ou au domicile.

Je rencontre également des Institutions et professionnels du secteur social en recherche d'étayage pour pouvoir penser l'accompagnement d'une personne sourde dans les démarches administratives, associatives, quotidiennes...

- Demandes :

Elles se font par divers chemins : spontanées, sous les conseils de proches, adressées suite à un RDV avec un collègue du C.A.I.S ou bien étayées par le réseau des différents partenaires du C.A.I.S. Les services du Dr Pondaven à Tours m'adressent des patients souffrants d'acouphènes ceci suite aux retours d'informations des patients eux-mêmes.

La situation géographique proche des différents organismes (MDPH...), ainsi que les colloques, sensibilisations...facilitent l'accès à la demande en amont de l'accès au service même.

Je rencontre des difficultés pour réadresser certaines demandes vers des professionnels au vu du manque de collègues pratiquant la Langue des Signes locaux, ou de professionnel sensibilisés à la surdité, et aux spécificités induites dans la relation, la communication. A défaut je poursuis donc certain suivi de patient pour qui il serait intéressant et profitable qu'ils puissent bénéficier d'un suivi psychologique par un collègue exerçant en libéral.

- **Travail institutionnel**

Le travail du psychologue se situe également sur un versant institutionnel, en voici quelques exemples :

- Attention particulière au travail d'équipe et à la participation spontanée de chacun des collègues du C.A.I.S dans les différents projets collectifs. Ceci, dans le respect, mais aussi en résistance face aux symptômes institutionnels liés aux visions statutaires dans le milieu du travail.
- Attention particulière à l'Accueil, à l'Ambiance, aux rythmes des différents projets et au respect de chacun dans ses initiatives et rythmes propres.
- Participation aux réunions d'équipes régulières, vigilance auprès de mes collègues, que chacun trouve sa place et puisse exprimer sa créativité dans un fonctionnement polyvalent.

- **Les projets du C.A.I.S**

J'ai participé aux projets suivants :

- Préparation du groupe de parole pour personnes souffrants d'acouphènes et ce en partenariat avec Mme Waelis (représentante de France Acouphène). En relais de ma collègue assistante sociale absente.

- Préparation de la conférence sur la surdité à Blois et sollicitation du réseau de soin en psychiatrie Blésois et Parisien pour leur participation à cet évènement. A cette occasion, accueil et animation d'un stand présentant les missions du C.A.I.S et son fond documentaire.
- Participation à la conception du C.A.I.Signé et à cette occasion j'ai eu l'opportunité de faire un travail d'élaboration collective avec le service de communication du siège de l'association.

- **Axes de travail pour 2014**

Cette année mon temps de travail va augmenter (passage à 0.35 ETP soit 1.5 jour par semaine), j'ai donc comme futur axes de travail les points suivant :

- partenariat avec le réseau de soin,
- présence du psychologue lors des permanences sur les départements.
- participation aux groupes paroles acouphène et mise en place d'un groupe de parole pour personnes malentendantes,
- C.A.I.Signé 2eme volume, sur le thème de la santé.
- travail d'écrit et de formalisation du travail et de la démarche du C.A.I.S, de l'éthique de ses projets, théorisation de l'expérience

Sylvain MATHIEU
Psychologue Clinicien

4) Mise en place de nouveaux partenariats

a. La M.D.P.H et le CG41

Une convention de partenariat a été soumise à signature du Conseil Général du Loir-et-Cher en 2013. Elle concerne trois champs d'intervention qui sont : l'A.P.I.R.J.S.O et le Conseil Général du Loir-et-Cher, la maison bleue et le CICAT Surdité ainsi que la M.D.P.H et le C.A.I.S.

Il s'agit principalement de formaliser nos collaborations de travail en terme de formation envisageable via notre organisme de formation IFED (envers le personnels du CG4 et d'accompagnement des équipes pluridisciplinaires de la M.D.P.H face aux spécificités de la surdité). En ce qui concerne la Maison Bleue, il s'agit d'un espace grandeur nature, ouvert à tous pour tester les aménagements, et les équipements qui permettent aux personnes handicapées et âgées de continuer à vivre chez eux. Notre collaboration mutuelle de travail permettra des échanges entre les deux dispositifs : la Maison Bleue et notre CICAT Surdité (plateforme de démonstration et de prêt d'aides techniques spécialisé dans la surdité).

L'objectif est de permettre aux usagers de disposer d'informations complémentaires spécialisées dans la surdité et ainsi de bénéficier d'un accompagnement complet, adapté et de qualité. Et inversement, si un usager Sourd présente un ou des handicap(s) associé(s), notre professionnel, le conseiller technique, pourra l'orienter vers à la Maison bleue.

b. L'université d'Orléans

Une convention de partenariat a été signée entre notre service via notre association gestionnaire et le Président de l'université d'Orléans en septembre 2013. Cette convention a eu pour objet de définir les conditions de collaboration entre l'université et notamment sa passerelle handicap. Il est ainsi convenu que l'équipe du C.A.I.S intervienne pour des sensibilisations à la surdité et ses répercussions aux quotidiens (auprès des professionnels de ce service d'accompagnement des étudiants en situation de

handicap, des étudiants de la faculté et des équipes pédagogiques). En contrepartie, l'université s'engage à relayer largement l'existence du C.A.I.S. et ses missions.

c. Continuité du travail entrepris avec nos partenaires

Nous continuons au quotidien à travailler en collaboration avec nos partenaires identifiés depuis notre ouverture, soit par exemple: les Cap EMPLOIS, les SAMETH, et les M.D.P.H de la région Centre. Les professionnels du C.A.I.S. et notamment l'assistante sociale et la médiatrice, échangent régulièrement avec ces interlocuteurs concernant nos usagers. Ces organismes ont repéré le C.A.I.S comme un relai où travaillent des professionnels signants (pratiquant la L.S.F) en capacité d'accompagner leurs usagers. Ainsi, l'équipe du C.A.I.S intervient dans le domaine de la sphère privée de l'utilisateur ce qui lui permet de bénéficier d'un accompagnement global. Nous sommes ainsi complémentaires des Cap EMPLOI, SAMETH, M.D.P.H....

Notre partenariat avec Interface handicap perdure également, c'est ainsi que nous avons été invité à participer leur de leur formation u Musée du quai Branly à Paris. Il s'agissait de pouvoir saisir toutes les services mis en place dans ce musée concernant l'accessibilité culturelle dédié aux personne sourdes et malentendantes.

IV. BILAN DES ACTIONS ENTREPRISES

1) Continuer à faire vivre et évoluer le projet d'établissement

Les principaux piliers de notre projet d'établissement sont les suivants : faire connaître l'existant, piloter des projets innovants en interne et en externe et mettre en place nos deux instances : le comité d'éthique et le comité de pilotage. Toute l'équipe du C.A.I.S a continué à faire vivre et évoluer ce projet d'établissement écrit à l'ouverture du service. Nous proposons de vous en faire un état des lieux dans les paragraphes qui suivent.

2) Actions internes du C.A.I.S

a. Entrées des nouveautés dans notre fond documentaire

Comme chaque année, nous avons dédié un budget à notre bibliothèque afin de la compléter des dernières nouveautés. L'objectif est de proposer une information à jour avec les dernières actualités, innovations, informations (etc...) concernant la surdité. Ainsi, nous nous sommes enrichi d'ouvrages notamment dans les thématiques suivantes : l'implant cochléaire, le Langage Parlé Complété, les témoignages et les livres pour enfants.

En 2013, nous avons eu 14 adhésions à notre bibliothèque, dont 4 renouvellements d'abonnement.

b. Circulaire sur la détresse psychologique : signalement des compétences en interne

Trois ans après plan national Handicap auditif 2010–2012, une circulaire n° DGCS/3B/DGS/MC4/DGOS/R4/2012/410 2012 relative au recensement par les ARS des ressources locales compétentes en matière de soutien psychologique des personnes sourdes et malentendante, est publiée le 12 décembre 2012 (*cf annexe 6*). Elle répond à la mise en œuvre des mesures 11 et 35 de ce plan national Handicap auditif.

Suite à la parution de cette instruction notre Directeur Général a rencontré l'A.R.S en Avril 2013. Cette rencontre avait pour objectif de leur signaler que notre service : le C.A.I.S. remplissait un certain nombre d'actions mentionnés dans cette instruction, mais pour certaines que partiellement faute de moyen supplémentaire. En effet, le service. est un précieux soutien pour les A.R.S. afin de répondre aux attentes de la présente instruction :

- Au sujet de l'« *identification des professionnels* », nous sommes d'ores et déjà identifiés comme acteur régional spécialiste de la surdité. Le psychologue travaille en étroite collaboration avec les autres professionnels du service : l'assistante sociale et la médiatrice sociale, dont les missions vous ont été exposées plus haut.

- « *identification et valorisation des actions locales déjà mises en place* » : le travail du psychologue du C.A.I.S. consiste à recevoir les usagers sourds, malentendants, acouphéniques ou leurs familles, en entretien individuel. Il propose donc des rendez-vous de soutien psychologique et de psychothérapie, ce qui engendre des suivis réguliers. Il a également mis en place des groupes de parole de personnes souffrant d'acouphènes et a pour projet d'en réunir un autre pour les personnes devenues malentendantes.
- « *Constitution d'un annuaire régional ou infrarégional pouvant être mis à disposition des usagers, notamment par le biais des M.D.P.H.* » Comme mentionné plus haut cet annuaire est un travail déjà réalisé par le C.A.I.S. et à disposition de nos usagers.
- « *Première identification de besoins non satisfaits au niveau local pouvant déboucher, le cas échéant, sur l'émergence d'actions particulières à inscrire dans le cadre des schémas régionaux d'organisation des soins (SROS) ou d'organisation médico-sociale (SROMS)* » Le C.A.I.S répond à un besoin accru de soutien psychologique et d'accompagnements des personnes sourdes, malentendantes, acouphéniques... Toutefois, notre service commence à être victime de son succès. Notre psychologue travaille à 0,10 ETP et son emploi du temps est déjà bien rempli, ce qui oblige les nouveaux usagers à attendre plus d'un mois et demi voir deux mois pour obtenir un premier rendez-vous. Ainsi, avec des moyens supplémentaires nous pourrions augmenter le temps de travail du psychologue et ainsi offrir plus de possibilité de rendez-vous de soutien psychologique et de psychothérapie.

En conclusion : nos ressources sur le C.A.I.S., en termes de détresse psychologique sont les suivantes : un professionnel diplômé, sensibilisé, spécialisé, formé à la L.S.F et au L.P.C, à la symptomatologie en santé mentale et aux répercussions de la surdité (avec ou sans handicap associé), avec un réseau existante en région Centre. Il conviendra cependant de développer des antennes départementales et de rendre le maillage plus visible plus d'efficacité.

Ainsi, nous avons proposez un budget 2013 modifié pour pouvoir pleinement répondre à cette instruction.

c. Répertoire des acteurs accessibles en région Centre.

Dans le cadre de cette circulaire sur la détresse psychologique nous avons souhaité formaliser notre base de donnée des tous les acteurs œuvrant dans la surdité mise en place dès notre ouverture. Pour mémoire, ces coordonnées sont consignées dans des classeurs, regroupés par département et par thèmes: scolarité de l'enfant sourd, associations, centres de formations.... Les classeurs sont en libre accès et consultables par nos usagers. De plus, dans un souci de posséder une information à jour et présentée sur le même modèle, nous avons l'an dernier créer des outils : la fiche signalétique (à remplir par les partenaires eux-mêmes) puis la fiche synthétique qui en propose une version résumée. Cet annuaire permettrait de préciser les champs d'action et les compétences de chacune des structures agissant dans ce domaine.

Nous avons souhaité regrouper ces données dans un répertoire. Celui-ci-comprendra la liste des associations Régionales, des professionnels de la santé, des professionnels de la communication, des différents lieux pour la scolarité des enfants sourds et malentendants et des salles accessibles via la boucle magnétique.....

Nous envisageons ainsi de publier sur le premier trimestre 2014 et il sera largement distribué.

d. Les permanences dans la Région Centre (cf annexe 4)

Depuis notre ouverture, nous souhaitons être au plus proche de nos usagers afin de leur offrir un service de proximité. Néanmoins, le C.A.I.S a du s'installer dans un premier temps, se faire connaître et développer le service. Aujourd'hui la C.A.I.S à les ressources et les compétences nécessaires en termes de personnels (diversité des professionnels et temps de travail suffisant) pour organiser ces permanences sur les départements.

En fin d'année 2012, nous avons le projet de tenir des permanences dans les locaux des associations de personnes sourdes dans le département du Loiret et du Cher. Toutefois, leurs mises en place effectives a rencontré des difficultés, notamment en terme d'accessibilité des locaux à tous les usagers des différents départements.

Après réflexion, il nous a semblé plus judicieux d'organiser la venue des professionnels du C.A.I.S dans des endroits neutres et plus repérés. Ainsi, nous nous sommes adressés aux mairies des 5 villes principales des départements de la région Centre ainsi qu'au 5 Maisons Départementales des Personnes Handicapées (M.D.P.H), pour leur expliquer notre projet. Pour ce faire, nous avons besoin de deux bureaux distincts afin que nos deux professionnels : l'assistante sociale et la médiatrice sociale, puissent recevoir des usagers en toute confidentialité. Après sollicitations des interlocuteurs précédemment cités nous avons pu organiser des permanences mensuelles dans chaque département de la région, et celles-ci ont débuté en septembre 2013. En voici le planning ci-dessous. Depuis, elles perdurent sur l'année 2014.

PERMANENCES C.A.I.S 2013				
Dpt.	Dates :	Horaires:	Adresse des locaux:	Observations:
45	23/09/2013	10H00/17H00	MDPH 45 Cité Coligny - 131 Faubourg Bannier 45000 ORLEANS	Bureau R 05 et R 06
18	21/10/2013	10H30/16H30	Ancienne Chapelle Salle Prieuré Impasse St Martin 18000 BOURGES	Prieuré
37	18/11/2013	10H00/17H00	La Halle-Place Gaston Paillhou 37000 TOURS	Rdc Escalier C - 1er étage Salles 102+104
36	16/12/2013	10H30/16H30	MDPH 36 4 Rue Eugène Rolland 36000 CHATEAUROUX	Salle d'accueil 12 et cabinet médical n°2

Avant chaque permanence, nous prévenons le public par voie de presse, nos usagers et nos partenaires (M.D.P.H, cap emploi, SAMETH, mairies...) du département concerné par mail, de la possibilité de rencontrer des professionnels expert dans la surdité et accessible près de chez eux. Lors de ces premières permanences, cela a permis à l'équipe du C.A.I.S. de rencontrer tous les professionnels des M.D.P.H et de représenter à nouveaux les actions du service, afin de pouvoir collaborer de manière optimum.

e. Poursuite de nos Comités d'éthique.

Notre Comité d'éthique s'est réuni à deux nouvelles reprises encore cette année. En l'absence de la chef de service, les professionnels nommés sur son remplacement ont assuré ces réunions le 24 Mai et le 4 Octobre 2013. Rappelons que l'objectif de ce comité d'éthique est que le C.A.I.S fédère le réseau existant et ainsi de faire se rencontrer les acteurs de la surdité afin que chacun se connaisse mieux et échange sur leur pratique.

Malgré la difficulté que nous renouvelons à nouveaux cette année, qui consiste à réunir les professionnels et les bénévoles sur un même créneau horaire, une quinzaine de participant était présents à chacune. Les ordres du jour traitaient, par exemple, les points suivants : les actualités de chacun, la conférence sur l'accès aux soins des personnes sourdes et malentendantes du 21 novembre, du projet du CICAT Surdité et sa mise en œuvre.

f. L'accessibilité : un point phare des missions du C.A.I.S.

L'accessibilité est un de nos leit-motiv sur le C.A.I.S. En plus, des appels récurrents concernant des demandes d'informations sur les aides techniques spécialisées dans la surdité, nous continuons le travail entrepris les années passés reprises pour apporter notre expertise dans les différents domaines relatifs à la surdité et à l'accessibilité.

La chef de service à passer le relai à la médiatrice sociale sourde pour représenter le C.A.I.S **aux commissions départementales et communales d'accessibilité** du Loir-et-Cher, ainsi qu'à celle de La Ferté Saint Aubin (45). Elle participe une fois par mois à la sous-commission départementale de la mairie de Blois; deux à trois fois par an à la commission intercommunale et une à deux fois par an à la commission communale pour l'accessibilité des personnes handicapées à Blois. Cela lui permet de faire des propositions en faveur des personnes sourdes ou malentendantes pour rendre plus accessible les futurs commerces, les transports en commun, les voiries. Elle apporte de précieux conseils en tant que personnes sourdes elle-même et relaie les retours de nos usagers.

L'an dernier nous évoquions le projet de mise en place d'une **enquête sur l'accessibilité des services aux personnes malentendantes ou sourdes**, afin de les interroger sur le public reçu. En effet, nous avons été confrontés plusieurs fois à une non-connaissance de la surdité par les services publics ou entreprises « rendant » un service public malgré la loi 2005 sur l'accessibilité. Une première phase avait débuté en 2012, soit l'élaboration d'un questionnaire et le début du recensement des différentes administrations de la région. Ce projet était piloté par l'assistante sociale en collaboration avec la chef de Service. Toutes deux s'étant absentes pour congé maternité, il a été décidé de reporter cette enquête en 2014.

Le projet de mise en place de notre plateforme d'exposition et de démonstration d'aides techniques, nommé CICAT surdité que nous allons vous présenter plus bas, concourra à l'accessibilité des logements des personnes sourdes et malentendantes. Il accueillera, informera et conseillera des professionnels, et nous espérons que cela se répercute sur le nombre de lieu accessible au public que nous accueillons.

3) Actions collectives portées par le C.A.I.S

a. Actions d'informations : évènements et manifestations

Nous continuons comme l'année précédente, à relayer les événements et manifestations autour de la surdité en région Centre. La rubrique « évènements » de notre site internet, reliée à l'agenda est dédiée à cet effet ainsi que sur notre Facebook. Par ces biais, nous informons les usagers des dates de spectacles accessibles en L.S.F, des lieux de rencontre dans les cafés signés, des visites guidées dans les musées traduites en L.S.F (...). Lorsque nous disposons d'un support papier, ce dernier est également affiché dans nos locaux.

b. Les sensibilisations sur la surdité : diversités des participants sur 2013

Nous constatons aujourd'hui une nette augmentation de nos sensibilisations et ce dans tous les départements de la Région Centre. En effet, nous proposons de sensibiliser les différents publics à la surdité : qu'est-ce c'est la surdité ? Son histoire ? Quelles conséquences de la déficience auditive au quotidien, sur la vie sociale et professionnelle? Quelles sont les différents modes de communication ?

Pour ce faire, nous présentons différents supports visuels, et appréhendons cette sensibilisation de manière ludique et pédagogique, ce qui est particulièrement apprécié des participants (*cf annexe 7*). Afin de sans cesse nous améliorer, nous faisons remplir des questionnaires de satisfaction lors de chaque intervention. Nous réalisons également une mise en situation, il s'agit ici de faire ressentir aux participants ce que cela fait d'être atteint de surdité moyenne pendant quelques minutes. Nous nous adaptons à tous les publics et réalisons « sur mesure » ses prestations. Voici un échantillon des bénéficiaires de nos sensibilisations :

- Les élèves des écoles primaires (CP, CE1, CM1 et CM2) ; coll ge (toutes les classes) et lycée (Bac pro Accompagnement, soins, services à la personne).
- Des étudiants en formation dans les I.F.S.I, ERTS, ITS... (infirmiers, éducateurs spécialisés, Conseillers en Economie Sociale et Familiale, mandataire judiciaire....)
- Des professionnels d'une grande entreprise, d' un Centre Intercommunal d'Action Sociale (C.I.A.S) ; du domaine culturel ; de la santé, d'administrations....
- Des assistantes maternelles en formation (dans le cadre d'un partenariat avec le CG et le service PMI).
- De particuliers.

Nous totalisons **depuis notre ouverture 42 actions de sensibilisations dont 14 en 2013** réalisées, soit environ **1150 participants** (80 en 2011 ; 619 en 2012 et 451 en 2013).

c. Le CICAT Surdité

Suite à notre réponse à l' appel à projets de Réunica, qui avait pour objectif de soutenir les structures développant des initiatives innovantes en matière de soutien à domicile, et plus particulièrement les projets favorisant l'adéquation entre la personne âgée et son habitat, notre projet avait été retenu parmi les quatre lauréats : 1 national et 3 régionaux (*cf annexe 8*).

Le C .A.I.S a ainsi disposé d'un soutien financier de 10 000 à pour créer notre plateforme dédiée à l'exposition et au prêt d'aides techniques en faveur des personnes sourdes et malentendantes, rebaptisée CICAT surdité. En effet, au niveau national il existe des « Centre d'Information et de Conseil sur les Aides Techniques ».

Leur vocation est d'offrir des informations et des conseils sur les moyens techniques de prévention et de compensation des situations de handicap. Ces moyens sont les aides techniques à la vie quotidienne et les aménagements du domicile et du lieu de travail et plus largement, toutes solutions destinées à favoriser l'accessibilité de l'environnement (espaces publics et établissements recevant du public).

Ils sont également destinés à apporter toutes informations ou éléments d'aide à la décision aux institutions en charge de la compensation et aux professionnels de la réadaptation ou de l'évaluation. Les C.I.C.A.T sont totalement **indépendants de toute démarche commerciale** ; l'objectif est de renseigner au mieux les usagers. En quelques mots, il s'agit d'un lieu aménagé comme un appartement témoin, où tous les matériels techniques sont exposés. Ils s'adressent aux personnes confrontées à différents handicaps tels : une déficience motrice, sensorielle ou psychique.

Notre CICAT sera exclusivement dédié au handicap auditif et donc aux personnes sourdes et malentendantes, d'où son nom CICAT Surdité.

L'année 2013, a été consacrée à la première phase de sa mise en place. Pour mémoire, nous recherchions depuis 2012 un ergothérapeute pour s'occuper de la gestion de ce nouveau service. Toutefois, devant les réelles difficultés d'embauche d'un tel

professionnel en région Centre, il a été décidé dans le cadre du remplacement de notre assistante sociale (partie en congé maternité) **de recruter sa remplaçante en CCD pour surcroît d'activité à 0,20ETP** en sus du 0,30ETP. Depuis juin 2013, date de son embauche, sa mission précise a été d'impulser la mise en place du CICAT Surdité, en l'absence de la Chef de Service, elle-même en congé maternité.

Elle a tout d'abord visité le CICAT déficience sensorielle d'Angers (49) avec notre médiatrice sociale afin de pouvoir se projeter plus facilement dans le futur CICAT et prendre connaissance des aides techniques. La rencontre avec la personne responsable de ce service lui a permis de bien identifier les fournisseurs de ces aides techniques.

Nous avons alors sélectionné plusieurs aides (téléphones amplifiés ou réveil vibrant par exemple). L'assistante sociale a recensé tous les fournisseurs existants et a pris contact avec eux. Elle a expliqué le principe du futur CICAT Surdité et a négocié les prix afin de pouvoir avoir un maximum d'aides à proposer. En effet, toutes les aides ont été achetées en double afin de pouvoir en garder une sur le CICAT et prêter la deuxième, ce qui augmente considérablement le coût.

Au vue du travail considérable qu'est la mise en place d'un tel service, son temps de présence est également insuffisant. Il lui a fallu s'appuyer sur le réseau et les différents partenaires pour gagner le plus de temps possible (par exemple les coordonnées des fournisseurs ou le matériel le plus adapté) tout en consolidant ses connaissances techniques. Nous souhaitons également proposer un système de prêt pour que la personne puisse essayer l'aide avant de l'acheter auprès des professionnels spécialisés ou par internet.

En résumé ce professionnel, a pris contact avec les fournisseurs, préconisé certains achats d'aides techniques en priorité, commencé la réflexion sur les conventions de mise à dispositions dans le cadre du prêt de ces aides, mis en place des notices imag es et simplifiées pour les usagers sourds. Nous envisageons l'ouverture du service au premier trimestre 2014.

d. Organisation d'une conférence sur l'accès aux soins des personnes sourdes et malentendantes (*cf annexe 9*)

Au regard des difficultés d'accès aux soins rencontrées par les personnes sourdes et malentendantes de la Région Centre, l'APIRJSO et le C.A.I.S ont organisé une conférence – débats placée sous le patronage de Madame Marisol Touraine, Ministre des Affaires sociales et de la santé, le 21 novembre 2013, à Vineuil (41). Cette journée d'échanges avait pour objectif de développer et d'adapter l'offre actuelle de soins et d'accompagnement pour répondre aux besoins spécifiques de ces patients. Nous avons eu l'honneur de recevoir des intervenants de toute la France afin de nous faire bénéficier de leur expérience des Unités d'Accueil et de Soins pour patients Sourds (U.A.S.S). Nous avons accueilli les médecins responsables de ces unités, Dr DRION pour Lille, Dr PIERROT-GUMBS de Nice et Dr ESSMAN : médecin coordinateur de l'U.A.S.S. de Toulouse.

La journée a également été ponctuée par des interventions et présentations de professionnels sourds, travaillant dans ces pôles surdités ou en étroite collaboration avec ceux-ci : Mme SCHNEIDER est venue témoigner de son métier d'inter médiatrice et Mr PARDE , chargé de mission à AIDES Sourds nous a présenté les missions de cette association.

Cette journée a été particulièrement fédératrice et riche en échange entre la salle et les intervenants. L'APIRJSO et le C.A.I.S souhaitent voir s'installer en Région Centre un tel pôle surdité, et être les moteurs et les porteurs de sa mise en œuvre.

4) Recueil de la satisfaction des usagers

a. Nos sensibilisations

Nous avons répondu aux attentes de tous les participants :soit 100% de satisfait

69% sont très satisfaits de la pertinence du contenu de la sensibilisation et 28% satisfait.

71% des participants ne connaissaient pas le monde de la surdité

Lors de chacune de nos sensibilisations nous remettons un **questionnaire de satisfactions** à la fin de notre intervention aux participants.

« Cette sensibilisation va m'aider à mieux comprendre ma mère et m'adapter à elle.
Merci !!! »

Nous avons recueillis **76 réponses**, dont voici quelques données issues du dépouillement de ces questionnaires.

67% sont très satisfait du programme général et 30% sont satisfait

« Merci pour la qualité de vos interventions, la réaction dans vos réponses aux questions et votre dynamisme ».

« Merci pour cette belle sensibilisation au monde la surdité »
« a renouveler une autre année »

« La mise en situation m'a impressionné avec un sentiment de mal être »

b. La conférence

Suite à notre conférence nous avons envoyé un questionnaire de satisfaction aux intervenants et aux participants.

Nous avons reçu 11 réponses des participants et 5 réponses pour les intervenants.

Globalement il ressort de ces retours les points suivants :

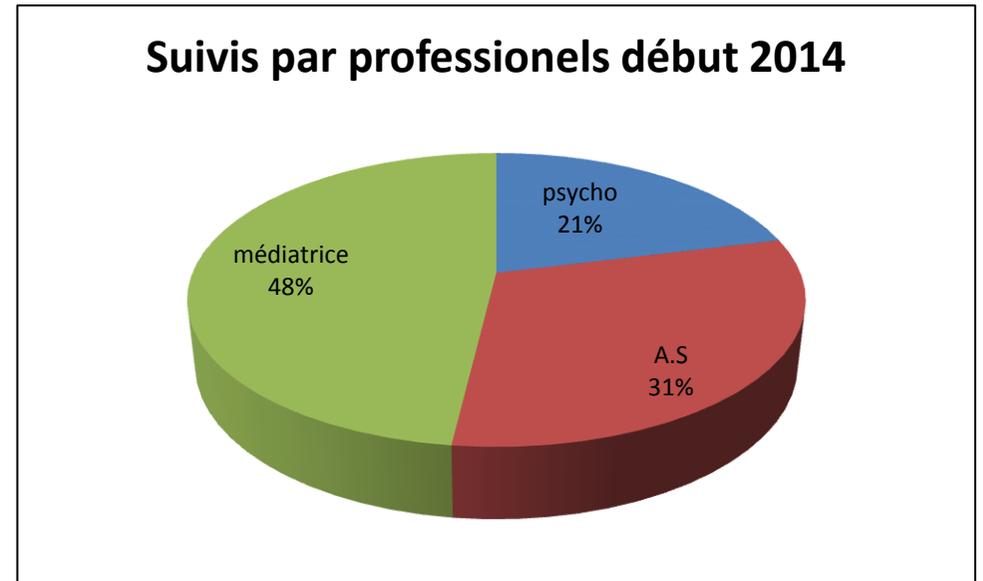
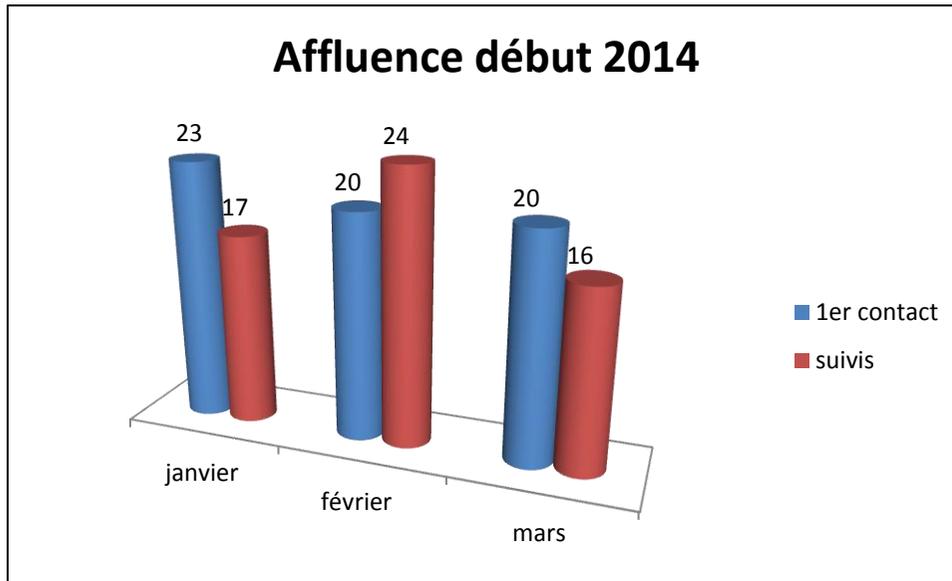
Participants

- 72% sont venue suite à la réception d'un carton d'invitations
- Pour 91% de la localité de la conférence était adapté
- 64% étaient très satisfait de la mise en accessibilité (interprète et vélotypie).
- 72,73% sont très satisfaisait des interventions du matin et 18,18% satisfait.
- 54,55% sont très satisfait et 18,18% satisfait des tables rondes de l'après-midi.

Intervenants

- 100% des intervenants étaient satisfait de leur délai de prévenance et leur temps de préparation.
- 60% des intervenants sont très satisfait et 20% sont satisfaisant de la disponibilité des professionnels de l'association
- 60% sont très satisfaits et 40% satisfait des interventions du matin
- 40% sont très satisfaits et 40% satisfait des tables rondes.

V. PREMIERES TENDANCES 2014



Ce premier trimestre 2014 est prometteur, en termes d'activité : soit 54 premiers contacts et 52 suivis. Les deux tendent à s'équilibrer de manière flagrante et à devenir équivalent. Il s'agit de la médiatrice qui a effectué le plus de suivis sur ce premier trimestre.

Mme CAMUS Céline

Chef de Service du C.A.I.S

ANNEXES

Annexe 1 : Articles de presse sur le C.A.I.S

Annexe2 : Inscription au Guide Neret

Annexe 3 : Fiche premier contact

Annexe 4 : Affiches des permanences

Annexe 5 : Fiche de renseignements sensibilisations

Annexe 6 : circulaire n° DGCS/3B/DGS/MC4/DGOS/R4/2012/410 2012 relative au recensement par les ARS des ressources locales compétentes en matière de soutien psychologique des personnes sourdes et malentendantes.

Annexe 7 : Recueil de courriers de remerciements suite à nos sensibilisations

Annexe 8 : Remise des prix suite à l'appel à projet réunica

Annexe 9 : Invitation et affiches de la conférence du 21 novembre 2013 « Quel accès aux soins pour les personnes osurdes et malentendantes ? »

Annexe 10 : Questionnaire de satisfaction de nos sensibilisations.

Article de la Renaissance Loir-et-cher – Novembre 2013

Personnes sourdes : quel accès aux soins ?

Jeudi 21 novembre, l'Association Inter-Régionale pour Personnes Sourdes et Malentendantes (APIRJSO) et son service le Centre d'Action et d'Information sur la Surdité (CAIS) organisent une conférence-débat au centre de formation du Service départemental d'Incendie et de Secours   Vineuil, placée sous le patronage de la ministre des Affaires sociales et de la Santé, Marisol Touraine.

Cet  v nement a pour objectif de sensibiliser les professionnels de santé de région Centre et d'une manière plus large les différents professionnels et institutions au service des personnes en situation de Handicap (d ficiance auditive) aux problèmes rencontrés (accessibilité, barrière de la langue...).

Cette journée d'information et d'échange permettra d'initier des axes de travail en vue

d'adapter l'offre actuelle de soins aux besoins spécifiques des patients.

De nombreux partenaires régionaux et nationaux témoigneront et présenteront des concepts innovants mis en œuvre en France. Parallèlement une exposition permanente sera ouverte comprenant cinq stands : l'APIRJSO, le nouveau service proposé par le CAIS : le Cicat Surdité, les unités d'accueil et de soins en LSF et le Réseau Sourds et Santé, les actions menées par « Aides Sourds », l'Association « Visuel Langue des Signes ».

Laurence RICHER

Sur inscription – jeudi 21 novembre de 8h30   17h00.

Contact : 02.54.33.53.04 – SMS :

06.12.65.00.18. evenement@cais-centre.fr

– www.cais-centre.fr. Lieu de la Conférence :

Centre de formation du SDIS – 55 rue des
Laudi res – 41350 Vineuil.



santé



Les sourds sont des citoyens malades comme les autres

Comprendre son médecin, c'est vital. Mais qui pense à la surdité dans l'accès aux soins ? C'était l'objet d'une journée de débat autour de ce handicap.

L'histoire que raconte Gérard François est édifiante. « J'étais allé voir un médecin à Orléans, ville où j'arrivais juste. Le rendez-vous avait été pris pour moi par la secrétaire du FJT où je logeais. »

Le temps passé, la salle d'attente se vide peu à peu, des gens arrivés après Gérard François passent avant lui... Et voilà qu'il finit par se retrouver vraiment tout seul. « Je prends mon courage à deux mains, et je vais frapper à la porte du médecin : il avait déjà enlevé sa blouse et s'appretait à partir ! » C'est par le biais d'un micro et de haut-parleurs dans sa salle d'attente que ce praticien appelait les patients. Gérard François n'avait pas, et pour cause puisqu'il est sourd, entendu l'appel de son nom... « Il était très gêné » se souvient l'ancien enseignant en LSF (langue des signes française). Depuis, ce médecin a peut-être imaginé une autre manière d'appeler ses patients, valable pour tous. Il serait alors un des rares professionnels de santé de la région Centre à avoir su



Parmi les intervenants, le Dr Benoît Drion, coordinateur du réseau Sourd et Santé de la région Nord-Pas-de-Calais, une référence nationale en la matière.

prendre en compte ce handicap, invisible, auquel on pense rarement en termes d'accessibilité.

« Préserver le droit à choisir son médecin »

Pourtant, il y a énormément à faire dans ce domaine, comme l'a démontré la journée régionale organisée par l'APIRJSO

(*) le 21 novembre dernier à Vincuil. « On a voulu poser cette question de l'accès aux soins pour les personnes sourdes, parce que la santé c'est primordial, explique Philippe Balin, le directeur de l'APIRJSO, avec pour objectif de déclencher une prise de conscience. C'est valable pour les professionnels de santé, mais

aussi pour les institutions et les financeurs. » Parmi les précurseurs, la région Nord-Pas-de-Calais qui a développé depuis 2002 le réseau Sourd et Santé. « Le principe est celui d'un accueil adapté, qui permet d'orienter les patients et de proposer un accompagnement, par exemple avec un interprète en LSF, en leur laissant un droit fondamental de citoyen, celui de choisir librement leur médecin », témoigne le Dr Benoît Drion, coordinateur du réseau, qui « signe » couramment. Les axes de travail sont légion : sensibiliser les professionnels de santé, inciter des étudiants (infirmiers, médecins, etc) à se former en LSF, développer l'accès aux interprètes avec des financements adéquats... En région Centre, tout reste à faire. Une journée comme celle du 21 novembre, qui a rassemblé un public nombreux et concerné, permet de bien s'en convaincre. Et d'espérer trouver les ressources pour agir.

Catherine Simon

(*) Association inter-régionale pour personnes sourdes et malentendantes.

le chiffre

8.000

C'est en euros, le coût du poste « traduction » de la journée organisée par l'APIRJSO. Trois systèmes différents avaient été mis en place : des interprètes en LSF, se relayant régulièrement, une traduction en vélotypie (transcription écrite simultanée, projetée sur écran), et une boucle magnétique faisant effet d'un casque audio pour certaines personnes appareillées. « On ne peut évidemment pas faire l'économie de ces traductions, explique Mélanie Laurent, chargée de communication de l'APIRJSO, mais c'est une charge supplémentaire que nous devons supporter et pour laquelle nous n'avons aucune aide. C'est la même chose à chaque fois que nous organisons un colloque, un séminaire de travail, etc. » Un investissement qui pourrait être un frein aux initiatives comme cette journée sur l'accès aux soins, si l'association ne s'en faisait pas aussi un devoir militant.

••• Un projet d'unité d'accueil et de soins

Expertise autant que militante pour les droits des personnes sourdes, l'APIRJSO gère plusieurs structures en région Centre, dont les centres d'accueil du Clair Logis à Oucques. Elle est aussi à l'origine de l'ouverture à Blois, en juin 2011, du centre d'action et d'information sur la surdité (Cais) : un lieu de ressources pour tout ce qui touche à la surdité, ouvert aux particuliers comme aux professionnels ou aux entreprises.

Depuis son ouverture, il a accueilli 486 premiers contacts : 40 % d'entre eux sont des personnes sourdes ou leurs familles, 36 % sont des professionnels sollicitant une aide pour rendre accessible leurs locaux, ou qui souhaitent une action de sensibilisation. « Des professionnels de santé nous appellent aussi, confirme Céline Camus, chef de service, par exemple parce qu'ils cherchent un interprète en LSF pour un patient. »

La légitimité du Cais devrait être confortée dans les semaines qui viennent, avec la signature d'une convention le



Céline Camus, du centre d'action et d'information sur la surdité, et Gérard François, ancien enseignant en LSF.

liant au conseil général et à la Maison départementale des personnes handicapées. Son expertise a déjà été requise pour les aménagements d'accessibilité présentés dans le cadre de la Maison bleue du conseil général par exemple. C'est aussi avec le Cais que devrait se construire le projet de création d'une unité d'accueil et de soins des personnes sourdes, avec des professionnels de santé formés en LSF. Il

existe une douzaine à ce jour en France, mais aucune en région Centre.

Rien n'est encore lancé, mais l'association a bon espoir : « Nous avons un accord moral de l'agence régionale de santé. »

C. S.

Cais, 34, avenue Maunoury à Blois (porte B, 2^e étage).
Tél. 02.54.33.53.04.
email : contact@cais-centre.fr
Site internet : www.cais-centre.fr

en bref

POSTIERS Une alarme incendie pour les malentendants



Le « pager », ici porté à la ceinture, transmet l'alarme par vibrations.

La plateforme industrielle Courrier Loiret-Val-d'Orléans est désormais équipée d'un nouveau dispositif d'alarme incendie pour les agents déficients auditifs. Cet équipement, un « pager », transmet par onde des informations sur un récepteur qu'ils portent à leur ceinture. Si l'alarme se déclenche, les postiers malentendants sont immédiatement informés par vibration, et un message s'affiche sur l'écran du récepteur. Ce dispositif représente un investissement d'environ 4.000€ pour équiper les quatre postiers concernés sur le site. En Beauce Sologne (dont fait partie le Loir-et-Cher), les managers et encadrants Courrier disposent d'un livret pour les aider à accompagner leurs collaborateurs en situation de handicap.

LEUCÉMIE Le Rotary aide la recherche

Depuis vingt ans, le Rotary club de Blois cultive un champ de tulipes, destiné à collecter des fonds pour la recherche contre le cancer. Les 130.000 bulbes plantés et vendus par les Rotariens sous le nom de Tulipes de l'espoir, ont permis de recueillir la somme de 20.000 €. La totalité de la recette a été remise la semaine dernière à l'équipe du professeur Olivier Hérault, directeur de la recherche contre les niches leucémiques, à la faculté de médecine de Tours.



Le professeur Hérault, troisième à gauche, reçoit le chèque de 20.000 euros.

Département

Les sourds veulent se faire entendre pour se soigner

L'Association inter-régionale pour personnes sourdes et malentendantes a organisé une journée de conférences et débats sur l'épineux thème de l'accès aux soins.

Que faire, quand on est sourd ou malentendant, et qu'on doit aller chez le médecin ? Le handicap auditif est un handicap sensoriel qui concerne 7 % de la population (INPES 2011). Autant dire que la surdité est le dernier rempart à l'accès aux soins égalitaire comme l'avait souhaité le législateur pour tous les citoyens, » explique le bouillonnant Philippe Balin, directeur général de l'APIRISO. « Le comble est d'organiser une journée sur la surdité et d'avoir des difficultés pour boucler le budget du fait des obligations légales et morales de l'accessibilité des informations pour nos amis sourds poursuit-il. » Pour l'organisation d'aujourd'hui on a dépensé 7000 € rien qu'en traduction Interprétariat/velotypie. « C'est ce budget qui rythmera notre capacité à faire dans des délais raisonnables d'autres conférences » commente-t-il, justifiant l'énorme effort logistique pour mettre en œuvre une journée comme celle-ci. Car c'est bien là que se situe le problème : pour se faire comprendre – et comprendre – une personne sourde ou malentendante doit avoir recours à un traducteur en langue des signes, quel que soit le soin demandé. Peu, très peu de personnels ou d'établissements médicaux en sont pourvus. L'objectif majeur de la journée est bien de sensibiliser les entendants sur les questions de la surdité et l'accès aux soins des personnes sourdes. D'où l'idée de secouer le prunier afin de sensibiliser les élus locaux, et envisager la création d'une

Unité d'Accueil et de Soins des patients sourds dans la région Centre (UASS). Car, désertification médicale aggravante, aujourd'hui, l'établissement le plus proche se situe à Paris, ou à Poitiers (ouvert en 2011) pour les habitants du Centre. Douze unités sont en effet implantées dans dix régions, mais aucune par ici.

Le handicap, c'est aussi sensoriel

C'est avec le Centre d'action et d'information sur la surdité (CAIS) que l'APIRISO a organisé cette journée du 21 novembre dernier, au SDIS de Vineuil (le centre de formation des sapeurs-pompiers), devant un parterre d'une centaine de personnes, élus locaux, associations, et personnes sourdes et malentendantes. C'est dans le cadre du plan national en faveur des personnes sourdes (2010-2012), que les pouvoirs publics ont souhaité accorder une attention particulière à la prise en charge de la détresse psychologique d'un public qui peine à se faire comprendre et à comprendre. Dans un premier temps, le CAIS (basé à Blois) a recensé les ressources locales compétentes. L'objectif de la journée est aussi de sensibiliser les professionnels de la santé, les professionnels, institutions ou service des personnes en situation de surdité et aux multiples problèmes rencontrés lors d'un besoin de soins. L'Agence régionale de la santé (ARS) réfléchit à donner son accord de principe pour la construction d'une Unité d'accueil et de soins des patients



Philippe Balin (APIRISO) et Céline Camus (CAIS).

sourds – langue des signes (UASS – LS), mais pour l'heure le lieu et le budget n'ont pas été définis : dans le Loiret ? Ou dans l'Indre-et-Loire ? « Notre association présidée par Jean-Christian Lohmède est sur le point de contractualiser avec le CG de Loir-et-Cher une convention de partenariat Surdité. Celle-ci identifiera les échanges entre le CG, la MDPH (Maison départementale pour les personnes handicapées), le C.A.I. S (Centre d'Action d'Information Surdité) et son nouveau service le CICAT Surdité (Centre d'Information et de Conseil sur les Aides Techniques) » explique Mélanie Laurent, attachée de direction et communicante de l'association. « Il faut enclencher le processus, ajoute Philippe Balin, avec la loi de 2015 tout le monde est focalisé sur l'accessibilité physique,

les déplacements etc. Mais l'accessibilité concerne aussi le handicap sensoriel dont le handicap auditif. Les établissements médicaux devront faire un effort en terme d'accessibilité en effet car sinon, ils risquent d'être condamnés pour discrimination. » Médecine générale, urgences, détresse psychologique, maternité : quatre tables rondes ont permis aux participants de rencontrer et d'échanger avec des professionnels déjà confrontés à ces problèmes d'accessibilité aux soins. « Le premier objectif, c'est l'accès aux soins, dit-il pour conclure, ensuite ce sera l'éducation, la formation. » La route est encore longue, mais l'énergie ne manque pas pour l'APIRISO.

Frédéric SABOURIN

Liberté, Égalité, Fraternité... et surdité !

Peut-on être patient sourd si l'on réside en région Centre ? Quel accès à la citoyenneté lorsque l'on est sourd ou malentendant ? Cette question liée à l'existence même des personnes sourdes dans notre société, nous la posons dès que possible aux responsables politiques et institutionnels. Du fait de l'invisibilité du handicap et de la difficulté de compréhension des entendants, ce handicap est souvent relégué à une simple difficulté de parcours et/ou de malchance de la vie. Et pourtant les problèmes liés à la communication, l'éducation, la professionnalité, le travail, l'accès aux soins sont autant de thématiques que nous allons développer au sein d'une série de conférences et débats. Avec « l'accès aux soins des personnes sourdes et malentendantes », nous avons voulu traiter dans cette première conférence et débats la question ou la notion d'urgence, celle-ci concomitante aux besoins des personnes et à la mise en œuvre de l'accessibilité dans tous les domaines de la vie. Nous constatons au quotidien qu'une partie importante de la population n'a pas accès à une informa-

tion préventive sur la santé parce que pas ou peu adaptée aux différents modes de communication des personnes en situation de surdité. Quels sont les professionnels qui signent ? Les sourds de la région Centre sont encore aujourd'hui contraints à utiliser un tiers familial pour un rendez-vous chez le médecin généraliste, à posteriori chez un spécialiste. Ce tiers est le plus souvent l'enfant de la famille, qu'elle incongruïté lorsqu'on aborde des questions personnelles et confidentielles de demander à son propre enfant parfois âgée de 3 ans de servir d'interprète. Quel accès aux soins lorsqu'un médecin psychiatre témoigne à la conférence que sa patiente a du mal à finir au suivi psychiatrique car la PCH (prestation de compensation) ne couvre plus les coûts d'interprétariat. Peut-on espérer comme l'a mentionné Marianne Dubois, Député du Loiret et maman d'un enfant sourd, que la région Centre soit la première accessible aux personnes sourdes ? C'est notre vœu le plus cher et nous nous y emploierons.

Philippe BALIN

Focus du directeur général de l'APIRISO, Philippe Balin.

NOS JOURNAUX
sont habilités **À PUBLIER**
les annonces légales et judiciaires

Conférence

Le CAIS de Blois Quel accès aux soins pour les personnes sourdes ?

Une conférence sur l'accès aux soins pour les personnes sourdes, organisée par le CAIS et placée sous le patronage de Mme la ministre de la Santé, Marisol Touraine, a eu lieu à Blois le 21 novembre 2013.

C'est devant une nombreuse assistance que Jean-Christian Lormède, président de l'APIRJSO ouvrit la série de conférences, suivi par Philippe Balin, le président de cette association qui présenta le thème de la journée, placé non seulement sur la question de la surdité mais surtout sur la citoyenneté, car l'accès aux soins en est l'un des volets, au même titre que l'accès à l'emploi et à l'éducation.

Après avoir détaillé les difficultés d'accès à l'information des Sourds concernant les maladies, M. Balin présenta l'organisation des consultations spécialisées bilingues en Région Parisienne, où se trouve ce type de services. Les sourds bénéficient de taxis pour ce déplacement. Il pose la question de savoir s'il ne serait pas moins coûteux pour la Sécurité sociale de former des professionnels de la Santé à la LSF, en Région Centre.

Mme Monique Gibotteau, 2^e vice-présidente du Conseil général du Cher exposa son émotion devant cette journée, en reconnaissant le chemin parcouru par l'association APIRJSO. Elle tint à délivrer deux messages :

- Un message de respect et de soutien des actions en faveur de l'accès aux soins des personnes sourdes,
- Un message pour saluer les actions de l'APIRJSO qui contribuent à rompre l'isolement des personnes sourdes.

Philippe Damie, directeur général ARS Centre, souligna ensuite que l'accès aux soins des personnes sourdes est un droit qui découle de la Loi du 11 février 2005 mais qu'il y avait des difficultés pour appliquer cette Loi dans les hôpitaux, les Urgences, le SAMU par exemple. Des difficultés demeurent dans la prévention, l'inaccessibilité des locaux, des installations, le manque de soins, d'écoute et d'attention d'où l'objectif de cette journée qui était de sensibiliser les professionnels de Santé, dans le cadre des missions du CAIS de l'APIRJSO, financées par l'ARS. Après avoir présenté l'étude de l'INPES 2012, portant sur la fatigue et la souffrance psycholo-



gique des sourds, situation améliorée grâce aux systèmes de visio-interprétation et au 114, entre autres, M. Damie préconisa pour la Région d'agir vite et sur le terrain.

Gérard François, président de Visuel LSF Centre, par son témoignage qui suivit mit d'emblée l'accent sur la principale difficulté rencontrée par les personnes sourdes : la communication, un moyen qui a beaucoup de valeur car il leur permet de s'exprimer. Il présenta la surdité comme un handicap invisible par rapport aux autres handicaps, faisant barrière à la communication et isolant des autres. Par des anecdotes passant de ses années d'apprentissage à Chambéry à sa vie professionnelle à Orléans, il raconta les difficultés de contact avec le corps médical, le manque d'interprètes, alors que pour 2 500 sourds en région Centre il n'y a que 7 interprètes ! Après lui, Damien Beaujon, entendant, enfant de parents sourds avec la LSF comme langue maternelle, détailla avec émotion son rôle de porte-parole de ses parents avec toutes les difficultés que cela implique, les conflits de plus en plus nombreux du fait de cette situation inhabituelle, le privant de sa jeunesse, de sa liberté tout en laissant de son adolescence des souvenirs douloureux.

Le docteur Benoît Drion, du réseau Sourd et Santé du Nord-Pas-de-Calais, présenta ce réseau qui bénéficie de la dotation MIGAC (Mission d'Intérêt Général et d'Aide à la Contractualisation) de l'ARH (Agence Régionale d'Hospitalisation) en ajoutant que dans ce réseau le professionnel s'adapte à la communication du patient sourd. De plus un autre métier a été créé : l'Intermédiaire, professionnel de santé sourd. Ce réseau santé propose l'accès aux soins mais aussi l'éducation à la santé, à la Prévention. Pour le docteur Drion, il est important de



Conférence



près 2 000 € !

La détresse psychologique de leurs patients fut soulignée par le témoignage de médecins psychiatres de l'hôpital Sainte Anne à Paris (Unité surdité et souffrance psychique), recommandant de s'adresser aux patients directement en LSF pour avoir un échange direct avec eux et non par un intermédiaire, ce qui permet de faire mieux ressortir les émotions, d'éviter les malentendus et de permettre au patient de s'exprimer davantage.

Après l'émouvante vidéo de Marianne Dubois, mère d'un enfant sourd, rendant hommage à Raymond Barberot et Gérard François,

▶ travailler avec des collègues professionnels sourds qui sont plus aptes à adapter leur communication aux différents types de publics rencontrés. **A sa suite Aurore Schneider, chargée de mission sourds**, présente le métier d'intermédiaire qui doit savoir s'adapter aux différents types de LS : LS étrangère, LSF non académique, handicaps associés, LS tactile (USHER). L'intermédiaire pose des questions, rassure, clarifie le discours du médecin, explique les règles de fonctionnement du service d'urgence.

Michel Pardé, de l'association AIDES Sourds de l'hôpital de la Salpêtrière de Paris fit l'historique de l'association créée en 1984 et relata l'évolution de cette association, dans l'information, la prévention ainsi que sur les traitements à assurer. Il en vint ensuite au docteur Dagrón, associé à leur action avec la mise en place du pôle d'accueil au Centre de dépistage du VIH de l'hôpital de la Salpêtrière.

Après cette matinée si riche d'interventions, l'après-midi fut réservée



Durant la pause café.

aux tables rondes où furent évoquées les situations de départ : la formation des futurs médecins : 2 heures de formation à la surdité dans les études de médecine générale !

Puis ce furent les situations vécues dans l'incommunicabilité, par un pompier incapable de comprendre le problème d'un malade sourd : une grande frustration qui l'a amené à suivre une formation LSF, non prise en charge et financée par lui-même. Par une jeune maman sourde et ses 10 rendez-vous avec une sage-femme nécessitant une interprète à chaque fois pour un budget d'à peu

pour avoir inculqué la LSF à son fils et l'avoir « sauvé », Jean-Christian Lolméde conclut la journée :

C'est une journée pleine d'espoir, porteuse de messages de haute qualité.

Cependant il reste beaucoup à faire :

lorsqu'on regarde la carte des Unités d'accueil et de Soins présentée par le docteur Drion on constate le vide en Région Centre. Il faut combler ce vide. Le CAIS doit servir de socle pour développer les actions. ●

D'après le texte de **Françoise CHARRETTE FC**



APIRJSO : Association de patronage de l'institution régionale de jeunes sourds d'Orléans

CAIS : Centre d'action et d'information sur la surdité

ARS : Agence régionale de la santé



Aurore Schneider.



Philippe Damier.



Monique Gibotteau.



Gérard François.



Philippe Balin.

Annexe 2 : Inscription au Guide Neret

FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES DE SERVICES EMPLOI-FORMATION

CAAP 68 - CARREFOUR D'ACCOMPAGNEMENT A L'AUTONOMIE

57, rue Albert-Camus,
68093 MULHOUSE Cedex.
☎ 03 89 32 46 35. ☎ 03 89 43 55 76.
e-mail : caap68@arfp.asso.fr
Site Internet : www.arfp.asso.fr
*Choix des aides techniques, aménagement
du domicile, adaptation du poste de travail,
conduite automobile, accès aux loisirs.*

CEAT

87, avenue d'Altkirch, BP 1070,
68051 MULHOUSE CEDEX.
☎ 03 89 64 68 31. ☎ 03 89 64 68 32.
e-mail : secr.ceat@ch-mulhouse.fr
*Centre d'Evaluation et d'Aide technique aux
personnes en situation de handicap.*

Centre d'Action et d'Information sur la Surdité (C.A.I.S)

34, avenue du Maréchal Maunoury,
41000 BLOIS. ☎ 02 54 33 53 04.
☎ 02 54 90 13 29.
e-mail : contact@cais-centre.fr
Site Internet : www.cais-centre.fr
Tél SMS : 06 12 65 00 18
Handicap concerné : personnes Sourdes,
sourds, devenues sourdes, tout public
désirant des informations sur la surdité.
Activité : Le C.A.I.S est un établissement à
vocation régionale, qui s'adresse à un large
public : personnes sourdes, devenues
sourdes ou malentendantes, leurs familles
ou leurs proches, mais aussi des structures
(administration, école, centre de formation...)
ou des acteurs concernés par la surdité
(professionnel de santé, particulier)... Il a
pour mission de donner une information
complète, neutre et objective sur tout ce qui
concerne la surdité. Le C.A.I.S développe
également des projets collectifs en faveur
des personnes sourdes et/ou
malentendantes.
Création d'un observatoire surdité sur la
région Centre.
Ce centre est composé d'une équipe formée
à la LSF : secrétaire, assistante sociale,
psychologue, médiateur social et chef de
Service qui s'adapte au mode de
communication de la personne accueillie.
Horaires : accueil du public du mardi au
vendredi
Mardi, jeudi et vendredi : de 9h à 12h30 et
de 14h à 17h - Le mercredi : de 9h à 11h et
de 12h à 17h
Statut : Etablissement médico sociaux
Année de création : 2011
Association gestionnaire : A.P.I.R.J.S.O.

CEP CICAT

2, rue Evariste-Galois,
67201 ECKBOLSHEIM. ☎ 03 88 76 16 50.
☎ 03 88 77 83 75.
e-mail : contact@cep-cicat.fr
Site Internet : www.cep-cicat.fr
*Centre d'information et de conseil en aides
techniques.
Centre de formation agréé.*

CERAH

Bellevue, BP 50719, 57147 WOIPPY Cedex.
☎ 03 87 51 30 30. ☎ 03 87 51 30 36.
e-mail :
dsprs-cerah-doc@sga.defense.gouv.fr
Site Internet :
www.cerahtec.sga.defense.gouv.fr
*CERAH : Centre d'études et de recherche
sur l'appareillage des handicapés. Aide aux
choix d'aides techniques (à disposition
notamment 293 véhicules pour personnes à
mobilité réduite) - Appareillage - Test de
différents dispositifs médicaux (pour
inscription sur la "liste des produits et
prestations remboursables" par la sécurité
sociale, à la demande des industriels -
Informations et conseils relatifs aux
handicaps - Formation des
revendeurs-loueurs de véhicules pour
personnes handicapées, accueil d'étudiants
dans le cadre de leur formation. Centre de
documentation ouvert à tous publics.*

CICAT ALCAT 56

14, rue Colbert, 56100 LORIENT.
☎ 02 97 21 20 20. ☎ 02 97 21 26 20.
e-mail : cicat-alcats56@mutualite56.fr
*Centre d'information et de conseil en aides
techniques.*

CICAT ESCAVIE

Antenne Paris : 16, rue de Tanger,
75019 PARIS. ☎ 01 40 05 66 04.
☎ 01 40 05 29 12.
e-mail : anne.juraver@cramif.cnamfs.fr
*Antenne Seine et Marne : Route de Liverdy -
77170 COUBERT - tél : 01.64.42.20.55 -
fax : 01.40.05.63.23.
e-mail : escavie@cramif.cnamfs.fr
Responsable : Mme Anne JURAVER -
Directeur CRAMIF : M. Gérard ROPERT
Rubrique : Informations et conseils relatifs
aux handicaps.
Espace conseil pour l'autonomie en milieu
ordinaire de vie.
Information, conseil et exposition sur les
aides techniques et l'aménagement du
domicile.*

Annexe 3 : Fiche « Premier Contact »



Fiche de 1^{er} contact

Date : _____

Rempli par : _____

- Physique - Tél - SMS - Mail - Courrier - Fax - FB - ooVoo - Skype
 Physique détail : Au C.A.I.S. - En permanence En Sensib./Stand

<input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme		COORDONNEES (de la personne prenant contact)	
Nom : _____	Prénom : _____	Pseudo : _____	Age : _____
Adresse : _____		Tel. : ____/____/____/____	Port. : ____/____/____/____
Code postal : _____		Ville : _____	Mail : _____
<input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme		COORDONNEES (de la personne concernée si différente du contact)	
Nom : _____	Prénom : _____	Pseudo : _____	Age : _____
Adresse : _____		Tel. : ____/____/____/____	Port. : ____/____/____/____
Code postal : _____		Ville : _____	Mail : _____

La personne prenant contact

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Directement concernée par la surdité | <input type="checkbox"/> Un professionnel de la santé : _____ |
| <input type="checkbox"/> Un membre de la famille/ un proche | <input type="checkbox"/> Un professionnel (autre santé) : _____ |
| Précisez : _____ | <input type="checkbox"/> Un étudiant |
| <input type="checkbox"/> Particulier | <input type="checkbox"/> Autres, précisez : _____ |

La personne concernée

Type de surdité

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ENTENDANT | <input type="checkbox"/> MALENTENDANT(E) |
| <input type="checkbox"/> SOURD | <input type="checkbox"/> DEvenu MALENTENDANT |
| <input type="checkbox"/> DEvenu SOURD | <input type="checkbox"/> ACCOUPHENIQUE |

Mode de communication

- | | | |
|--------------------------------------|--|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ecrit | <input type="checkbox"/> L.PC | <input type="checkbox"/> Aucun |
| <input type="checkbox"/> Oralisation | <input type="checkbox"/> Lecture Labiale (L.L) | |
| <input type="checkbox"/> L.S.F | <input type="checkbox"/> Makaton | |

SITUATION PROFESSIONNELLE de la personne concernée

- | | | |
|--|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Travailleur actif | <input type="checkbox"/>  tudiant (e) | <input type="checkbox"/> FO/FAM |
| <input type="checkbox"/> Sans activité professionnelle (chômage) | <input type="checkbox"/> Retraité (e) | <input type="checkbox"/> ESAT |
| Autres, précisez : _____ | <input type="checkbox"/> Non précisé | <input type="checkbox"/> Bénévole |

Aides techniques auditives ?

- Appareill (e) Implanté(e), depuis le : _____

Avez-vous pris contact avec la MDPH dossier MDPH ?

- Non Oui, pourquoi : _____

Contact avec une autre association spécifique surdité?

- Oui, laquelle : _____ Non

Qu'attendez-vous de nous ?

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Information, quel thème ? | <input type="checkbox"/> Visite/ info sur notre CICAT | <input type="checkbox"/> Demande de rendez-vous avec |
| <input type="checkbox"/> Consultation de document sur place | <input type="checkbox"/> Utilisation d'internet en libre-accès | <input type="checkbox"/> Rdv Physique <input type="checkbox"/> Rdv par tél. |
| <input type="checkbox"/> Adhésion bibliothèque | <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> Renvoyé vers : |
| <input type="checkbox"/> Demande de plaquettes/affiches | <input type="checkbox"/> Stage/ Candidature/ CV | Avec : <input type="radio"/> Responsable du C.A.I.S |
| <input type="checkbox"/> Demande de stand/ sensibilisation | <input type="checkbox"/> Autre : _____ | <input type="radio"/> Psychologue |
| | | <input type="radio"/> Assistante sociale |
| | | <input type="radio"/> Médiateur |
| | | <input type="radio"/> Conseiller Technique |
| | | <input type="radio"/> Siège : |

Comment avez-vous eu connaissance du Centre d'Action et d'Information sur la Surdité ?

<input type="checkbox"/> Par une connaissance (amis, famille ...)	<input type="checkbox"/> Brochure/Plaque/Journal	<input type="checkbox"/> Internet
<input type="checkbox"/> Hôpital, PMI, médecins, ... Nom : _____	<input type="checkbox"/> Association, �tablissement ? Nom : _____	<input type="checkbox"/> Administration (MDPH...) Nom : _____
<input type="checkbox"/> Guide Solidarité - <input type="checkbox"/> Guide Neret	<input type="checkbox"/> Affiche ascenseur	<input type="checkbox"/> Forum, conférence :
<input type="checkbox"/> Stand/ Sensibilisation	<input type="checkbox"/> Autre _____	
<input type="checkbox"/> Non renseigné		

Je soussigné(e) _____

- autorise le C.A.I.S.   utiliser mes données personnelles oui non
- autorise le C.A.I.S.   transmettre mes informations aux partenaires oui non

Le _____   _____

Signature :

SUITE A DONNER

34 av du Maréchal Maunoury- Cité administrative- Porte B- 2 me étage- 41000 BLOIS
Tel : 02-54-33-53-04 - Fax : 02-54-90-13-29

Annexe 4 : Affiche permanence



PERMANENCE SURDITÉ

SERVICE GRATUIT

L'assistante sociale et la médiatrice sociale du **Centre d'Action et d'Information sur la Surdité** répondront à toutes vos questions en lien avec la surdité et vous accompagneront dans vos démarches. **Notre personnel pratique la Langue des Signes Française (L.S.F.).**

POUR QUI ?

Ouvert à tous :

Personnes sourdes ou malentendantes, familles, professionnels, (...).

Où ?

Maison du Département

Cité Coligny - 131 Faubourg Bannier
45000 ORLEANS

QUAND ?

Lundi 23 Septembre 2013 de 10h   17h

COMMENT FAIRE ?

Il est conseillé de prendre rendez-vous

NOUS CONTACTER



SMS : 06-12-65-00-18

Fax : 02-54-90-13-29

Tél. : 02-54-33-53-04

Mail : contact@cais-centre.fr

ooVoo : cais41

Skype : c.a.i.s.41

www.cais-centre.fr



Annexe 5 : fiche d'information pour les sensibilisations



INFORMATIONS SUR LES DEMANDES DE SENSIBILISATIONS

Nom du r f rent:

Qualité :

Tél. :

Mail :

➤ Quels types de publics ?

- Classes : Nombres d'élèves :
- Professionnels : Nombre de salariés :

➤ Quelles types de demandes/d'attentes ?

- Expositions/Stand :
- Sensibilisations :
- Ateliers ludiques :

➤ Quels créneaux horaires ? et pour combien de temps ?

➤ Y a-t-il des personnes sourdes dans votre établissement ? (détails)

➤ Quel budget ?

Gratuit

Payant

**Centre d'Action
et d'Information sur la Surdité**

34 avenue du Maréchal Maunoury
Cité Administrative - Porte B - 41000 BLOIS
02 54 33 53 04 - contact@cais-centre.fr

www.cais-centre.fr

Pôle "Services" géré par l'APIRJSO

Notre association adhère à la FISAF



Annexe 6 : Circulaire n° DGCS/3B/DGS/MC4/DGOS/R4/2012/410 2012 relative au recensement par les ARS des ressources locales compétentes en matière de soutien psychologique des personnes sourdes et malentendantes.

SOLIDARITÉS

ACTION SOCIALE

Handicapés

MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES
ET DE LA SANTÉ
PERSONNES HANDICAPÉES
ET LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

Direction générale de la cohésion sociale

Sous-direction de l'autonomie
des personnes handicapées
et des personnes âgées

Bureau insertion et citoyenneté

Direction générale de la santé

Sous-direction de la promotion de la santé
et de la prévention des maladies chroniques

Bureau de la santé mentale

Direction générale de l'offre de soins

Sous-direction de la régulation
de l'offre de soins

Bureau des prises en charge post-aiguës,
pathologies chroniques et santé mentale

Instruction DGCS/3B/DGS/MC4/DGOS/R4 n° 2012-410 du 12 décembre 2012 relative au recensement par les ARS des ressources locales compétentes en matière de soutien psychologique des personnes sourdes et malentendantes

NOR : AFSA1242114J

Validée par le CNP le 7 décembre 2012. – Visa CNP 2012-276.

Date d'application : immédiate.

Résumé : cette instruction vise à proposer aux ARS une méthodologie de recensement des ressources locales compétentes en matière de soutien psychologique des personnes sourdes et malentendantes (mise en œuvre des mesures 11 et 35 du plan national en faveur des personnes sourdes et malentendantes 2010-2012).

Annexes :

- Annexe I. – Composition du groupe de travail.
- Annexe II. – Liste des unités d'accueil et de soins pour les patients sourds.
- Annexe III. – Liste des centres d'évaluation et de réadaptation des troubles de l'audition.
- Annexe IV. – Équipes pluridisciplinaires pour la prise en charge des personnes acouphéniques et/ou hyperacousiques.

La ministre des affaires sociales et de la santé et la ministre déléguée chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion à Mesdames et Messieurs les directeurs généraux des agences régionales de santé (pour mise en œuvre).

Dans le cadre du plan national en faveur des personnes sourdes et malentendantes 2010-2012, les pouvoirs publics ont souhaité accorder une attention particulière à la prise en charge de la détresse psychologique (1) (2) des personnes sourdes, malentendantes, devenues sourdes, souffrant d'acouphènes, d'hyperacousie et/ou de troubles associés (le terme « personnes sourdes et malentendantes » sera utilisé par commodité dans le présent document, sauf lorsque la précision aura paru nécessaire).

Plusieurs mesures du plan répondent à cette préoccupation (mesures 11, 34, 35 et 36).

Deux problématiques particulières se posent pour les personnes sourdes et malentendantes :

- l'accès à des soins en santé mentale adaptés aux personnes sourdes, du fait de leur difficulté de communication et de la méconnaissance des effets de la surdité par les professionnels ;
- la prise en charge de la souffrance psychique induite, ou majorée, par la surdité, ainsi que celle des personnes malentendantes, devenues sourdes, souffrant d'acouphènes, ou d'hyperacousie et de troubles associés.

La présente instruction a pour objet de répondre plus particulièrement aux mesures 11 et 35 du plan national en faveur des personnes sourdes et malentendantes 2010-2012, qui prévoient :

- le recensement par les ARS des réseaux de professionnels sensibilisés aux troubles spécifiques des personnes sourdes et malentendantes ;
- la mise à disposition dans les MDPH de l'information sur les aides psychologiques accessibles au public sourd et malentendant ainsi recensée ;
- l'aide aux personnes sourdes et malentendantes à l'accès aux ressources compétentes locales en matière de soutien psychologique.

Ces éléments permettront également de répondre en partie à l'action 8 de la mesure 3 du programme national d'actions contre le suicide 2011-2014, laquelle vise à prévenir et accompagner la détresse psychologique des personnes sourdes et malentendantes.

Afin de faciliter ce recensement local, qui doit être organisé par les ARS, la présente instruction souhaite proposer des éléments de méthode pour le recueil des données locales, ainsi que des données qui semblent incontournables dans le cadre de ce recueil. Cette proposition est issue de la réflexion d'un groupe de travail qui a réuni des directions d'administration centrale, la CNSA, des associations, des professionnels de santé (composition du groupe en annexe I).

Une telle proposition ne vise pas à l'exhaustivité, mais à constituer un socle d'éléments communs à tous, qui peut être complétée au niveau local en fonction des réalités territoriales.

Les objectifs attendus de ce recensement sont les suivants :

- identification des professionnels, notamment travaillant au sein de réseaux participant à la prise en charge et au soutien psychologique des personnes sourdes et malentendantes, en précisant les collaborations sanitaire/médico-social ;
- identification et valorisation des actions locales déjà mises en place ;
- constitution d'un annuaire régional ou infrarégional pouvant être mis à disposition des usagers, notamment par le biais des MDPH ;
- première identification de besoins non satisfaits au niveau local pouvant déboucher, le cas échéant, sur l'émergence d'actions particulières à inscrire dans le cadre des schémas régionaux d'organisation des soins (SROS) ou d'organisation médico-sociale (SROMS).

Éléments de méthode pour procéder à ce recensement

La création et l'animation par l'ARS d'un groupe de travail régional, avec la participation de l'ensemble des acteurs identifiés (les réseaux professionnels et associatifs, les MDPH), pourra être un préalable à la mise en œuvre du recensement. Par sa connaissance des réseaux locaux, ce groupe permettra de mieux atteindre tous les professionnels concernés.

Il s'agira dans un premier temps d'élaborer le questionnaire à destination des professionnels et structures sensibilisés à l'accueil des personnes sourdes et malentendantes, pour identifier les ressources existantes mais également les manques.

Douze régions disposent d'unités d'accueil et de soins pour les patients sourds en langue des signes (cf. liste des 15 unités en annexe II).

Trois régions disposent de centres d'évaluation et de réadaptation des troubles de l'audition (liste des CERTA en annexe III).

Quatorze régions disposent d'équipes pluridisciplinaires pour la prise en charge des personnes souffrant d'acouphènes et/ou d'hyperacousie, regroupées au sein de l'Association française des équipes pluridisciplinaires en acouphénologie (liste des 25 équipes en annexe IV).

Les ARS pourront, notamment, s'appuyer sur ces unités, équipes et centres régionaux pour procéder au recensement des professionnels et réseaux existants. En effet, ces structures constituent des points non seulement d'accueil des personnes sourdes et malentendantes pour les soins mais également d'articulation avec les intervenants du secteur médico-social.

(1) La détresse psychologique (ou souffrance psychique) est, selon la définition de l'OMS, « un état de mal-être qui peut être réactionnel à des situations éprouvantes et à des difficultés existentielles. Elle indique la présence de symptômes anxieux et dépressifs qui ne sont pas forcément révélateurs d'une pathologie ou d'un trouble mental ».

(2) Cf. l'exploitation de l'enquête UNISDA par Pascale Roussel – EHESP : « La détresse psychologique exprimée par les personnes sourdes, malentendantes, acouphéniques, hyperacousiques. »

Catégories de professionnels et structures à recenser

Le questionnaire devra permettre de recenser les ressources mobilisables pour la prise en charge des personnes répondant à plusieurs profils, qui ont des besoins différents, et notamment :

- les personnes sourdes, qui, au cours de leur parcours, ont besoin :
 - d'accompagnement psychologique suite à l'isolement créé par leur difficulté de communication ou pour d'autres raisons, non directement liées à la surdité mais majorées par celle-ci ;
 - et de recourir à des professionnels sensibilisés aux techniques particulières de communication (langue des signes française [LSF], langage parlé complété [LPC], règles de conversation...) et ayant une connaissance suffisante de la surdité et de la symptomatologie de ses effets en santé mentale.
- les personnes malentendantes, devenues sourdes, souffrant d'acouphènes, d'hyperacousie et de troubles associés, qui n'ont pas de problèmes particuliers pour communiquer avec les thérapeutes, mais connaissent une détresse psychologique particulière liée à la perte brutale ou progressive de l'audition, ou à l'apparition des troubles de l'audition précités.

Le questionnaire devra identifier :

- les professionnels de santé libéraux, ou exerçant en établissement de santé ou dans le secteur médico-social (1) ;
- les professionnels formés à l'accompagnement psychologique des personnes sourdes et malentendantes ;
- ou les professionnels sensibilisés à cet accompagnement et pouvant identifier la détresse psychologique d'une personne sourde (par ses connaissances en LSF ou en LPC notamment) et l'orienter vers un professionnel susceptible de la prendre en charge (fonctionnement en réseau).

Pour chacun de ces professionnels, les données pouvant être utilement recueillies, dans le respect des dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, sont les suivantes :

- données d'identité, fonction, lieu d'exercice ;
- typologies des personnes accompagnées ou soignées (catégories d'âge, niveau de surdité, sourds de naissance/devenus sourds, handicaps associés, acouphéniques et hyperacousiques, appareillés/implantés) ;
- ancienneté et importance de l'accompagnement ou des soins des personnes précitées (nombre de personnes en moyenne sur une année par exemple) ;
- modes de communication utilisés ;
- compétences spécifiques (communication, formation à la prise en charge psychologique des personnes sourdes ou malentendantes, incidence des acouphènes et de l'hyperacousie) ;
- réseau mobilisé éventuellement.

Enfin, il est utile de recenser les services de droit commun (y compris la médecine du travail) qui ont mis en place des procédures particulières pour l'accueil d'une personne sourde ou malentendante (repérage de la détresse psychologique, situations d'accueil aux urgences, chez un médecin généraliste...). Des préconisations pourront ainsi être élaborées sur le territoire sur la base de ce type d'initiatives, dès lors qu'elles se seront avérées pertinentes et reproductibles pour permettre une prévention, un repérage et des soins en santé mentale adaptés aux besoins des personnes sourdes ou malentendantes.

Pour les ministres et par délégation :

La directrice générale de la cohésion sociale,
S. FOURCADE

Le directeur général de la santé,
J.-Y. GRALL

Le directeur général de l'offre de soins,
J. DEBEAUPUIS

(1) Médecin généraliste, ORL, psychiatre, pédiatre, infirmière, orthophoniste, psychologue, ainsi qu'assistant de service social.

ANNEXE I

COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

« SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE DES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES »

**(Mise en œuvre des mesures 11 et 35 du plan national en faveur
des personnes sourdes et malentendantes 2010-2012)**

Laurent Dubois-Mazeyrie et Angélique Khaled, DGCS.
Docteur Philippe Leborgne, DGS.
Docteur William Vezinet, DGOS.
Docteur Pascale Gilbert et Roselyne Masson, CNSA.
Jean-Louis Bosc et Françoise Queruel, UNISDA.
Dominique Dufournet, BUCODES.
Roselyne Nicolas, France Acouphènes.
Docteur Catherine Querel, responsable de l'unité fonctionnelle Surdité et santé mentale, hôpital
Sante-Anne.
Docteur Jean-Michel Delaroche, responsable des centres Enfance et surdité, hôpitaux d'Orsay et de
Saint-Maurice.

ANNEXE II

LISTE DES UNITÉS D'ACCUEIL ET DE SOINS
POUR LES PATIENTS SOURDS EN LSF – DÉCEMBRE 2012

Unités d'accueil et de soins

UASS-LS Alsace

Unité d'accueil et de soins pour les patients sourds en langue des signes.
Hôpitaux universitaires de Strasbourg, Le Maillon Blanc, nouvel hôpital civil, service de médecine interne A, pôle SMOH, 1, place de l'Hôpital, 67091 Strasbourg Cedex, tél. : 03-69-55-04-53, fax : 03-69-55-17-54, SMS : 06-23-20-39-75, courriel : maillon.blanc@chru-strasbourg.fr, médecin responsable : docteur Anne Besançon.

UASS-LS Aquitaine

Unité d'accueil et de soins pour les patients sourds en langue des signes.
CHU de Bordeaux, pôle santé publique, groupe hospitalier Pellegrin-Tripode, 1, place Amélie-Raba-Léon, 33076 Bordeaux Cedex, tél. : 05-56-79-98-66, fax : 05-56-79-98-67, SMS secrétariat : 06-10-17-33-84, SMS aide-soignante : 06-10-17-33-79, courriel : accueil.sourds@chu-bordeaux.fr, MSN : accueilsourdschubx@hotmail.fr, médecin responsable : docteur Patrick Couvin.

UASS-LS Bretagne

Unité d'accueil et de soins pour les patients sourds en langue des signes.
CHU de Rennes, pavillon Les Marronniers, 2, rue Henri-le-Guilloux, 35033 Rennes Cedex 9, tél. : 02-99-28-37-30, fax : 02-99-28-37-29, courriel : accueil.sourd@chu-rennes.fr, médecin responsable : docteur Isabelle Ridoux.

UASS-LS Île-de-France

Unité d'informations et de soins des sourds.
Groupe hospitalier Pitié-Salpêtrière-Charles-Foix (AP-HP) pôle santé publique, évaluation et produits de santé, bâtiment des cliniques médicales, 47, boulevard de l'Hôpital, 75651 Paris Cedex 13, tél. : 01-42-16-14-70, fax : 01-42-16-14-71, SMS : 06-33-08-13-12, courriel : accueil.sourds@psl.aphp.fr, médecin responsable : docteur Alexis Karacostas.

UASS-LS Languedoc-Roussillon

Unité d'accueil et de soins pour les patients sourds en langue des signes.
CHU de Montpellier, service de médecine interne A, hôpital Saint-Éloi, 80, avenue Augustin-Fliche, 34295 Montpellier Cedex 5, tél. : 04-67-33-77-69, fax : 04-67-33-75-08, SMS : 06-85-88-36-69, courriel : apsm-medinta@chu-montpellier.fr, médecin responsable : docteur Thierry Abdou.

URASSM Lorraine

Unité régionale d'accueil et de soins pour sourds et malentendants.
Hôpital Saint-Julien, cour des Jardiniers, rue Foller, 54000 Nancy, tél. : 03-83-85-99-49, fax : 03-83-85-99-50, SMS : 06-82-18-07-13, courriel : consultation.lsf@chu-nancy.fr, médecins responsables : docteur Seigneur et docteur Isabelle Bouillevaux.

UASS-LS Midi-Pyrénées

Unité d'accueil et de soins pour les patients sourds en langue des signes.
Hôpital Purpan, service de médecine interne du professeur Philippe Arlet, place du Docteur-Baylac, TSA 40031, 31059 Toulouse Cedex 9, tél. : 05-61-77-68-02 ou 05-61-77-68-20, fax : 05-61-77-68-29, SMS : 06-19-51-69-22, courriel : accueil.sourds@chu-toulouse.fr, MSN : accueil_sourds31@hotmail.com, médecin responsable : docteur Laetitia Esman.

UASS-LS Nord - Pas-de-Calais

Unité d'accueil et de soins pour les patients sourds en langue des signes.

Groupe hospitalier de l'Institut catholique de Lille (GHICL), département des consultations externes, hôpital Saint-Philibert, rue du Grand-But, BP : 249, 59462 Lomme Cedex, tél. : 03-20-22-38-03, fax : 03-20-22-38-01, SMS : 06-22-38-85-01, courriel : accueil.sourds@ghicl.net, médecin responsable : docteur Benoît Drion.

UASS-LS Pays de la Loire

Unité d'accueil et de soins pour les patients sourds et malentendants en langue des signes.

CHU de Nantes, Hôtel-Dieu, aile ouest, 5^e étage, 1, place Alexis-Ricordeau, 44093 Nantes Cedex 1, tél. : 02-40-08-49-82, fax : 02-40-08-49-83, SMS : 06-46-19-14-61, courriel : accueil.sourds@chu-nantes.fr, visioconférence : oovoo:accueilsourds44, site web : www.chu-nantes.fr, médecins responsables : docteur Pascale Fuhr et docteur Ronan Morvan.

UASS-LS Poitou-Charentes

Unité d'accueil et de soins pour les patients sourds en langue des signes.

CHU hôpital de la Milétrie, 2, rue de la Milétrie, BP : 577, 86021 Poitiers Cedex, tél. : 05-49-44-34-20, fax : 05-49-44-34-24, SMS : 06-30-08-10-20, visioconférence : oovoo:sas-poitiers, courriel : sas@chu-poitiers.fr, médecin responsable : docteur Jérôme Laubretton.

UASS-LS Provence-Alpes-Côte d'Azur

Unités d'accueil et de soins pour les patients sourds en langue des signes.

CHU de Marseille, unité PACA Ouest, service de médecine interne, hôpital de la Conception, 147, boulevard Baille, 13385 Marseille Cedex 5, tél. : 04-91-38-28-62, fax : 04-91-38-28-63, SMS : 06-89-75-16-24, courriel/MSN : accueil.sourds-13@hotmail.fr, médecin responsable : docteur Jean Dagrone.

CHU de Nice, unité PACA Est, service polyclinique, hôpital Saint-Roch, 5, rue Pierre-Dévoluy, 06006 Nice Cedex 1, tél. : 04-92-03-33-35, fax : 04-92-03-36-96, SMS : 06-08-04-01-99, courriel : accueil.sourds@chu-nice.fr, médecin responsable : docteur Valérie Pierrot-Grumbs.

UASS-LS Rhône-Alpes

Unité d'accueil et de soins pour les patients sourds en langue des signes.

CHU de Grenoble, pôle pluridisciplinaire de médecine, hôpital A.-Michallon, BP 217, 38043 Grenoble Cedex 09, tél. : 04-76-76-50-41, fax : 04-76-76-89-99, SMS : 06-74-08-74-45, courriel : accueil.sourds@chu-grenoble.fr, médecin responsable : docteur Benoît Mongourdin.

Unités surdités et santé mentale

Île-de-France

UTES – Unité thérapeutique Enfance et surdité.

Hôpitaux d'Orsay et de Saint-Maurice, en association, 64, rue de la Glacière, 75013 Paris, tél. : 01-42-33-97-67, fax : 01-42-33-99-48, Mobile : 06-14-29-47-30, courriel : jm.delaroche@free.fr et centre-surdite@hopitaux-st-maurice.fr, médecin responsable : docteur Jean-Michel Delaroche.

UASS Surdité et souffrance psychique

Unité d'accueil et de soins pour les patients sourds en langue des signes.

Pôle XV du centre hospitalier Sainte-Anne, consultations ambulatoires, centre médico-psychologique du SM 16, 11, rue Tisserand, 75015 Paris, tél. : 01-45-65-61-13, fax : 01-45-65-63-61, mobile : 06-89-18-89-03, courriel : m.gines@ch-sainte-anne.fr et c.louchet@ch-sainte-anne.fr, médecin responsable : docteur Catherine Querel.

Provence-Alpes-Côte d'Azur

UASSM-Méditerranée, unité ambulatoire surdité et santé mentale-Méditerranée.

Hôpital de la Conception, pôle psychiatrie centre, 147, boulevard Baille, CS40002, 13385 Marseille Cedex 5, tél. : 04-91-38-28-62, fax : 04-91-38-28-63, SMS : 06-89-75-16-24, courriel/MSN : accueil.sourds-13@hotmail.fr, médecin responsable : docteur Anna Ciosi.

Autres structures

Bourgogne

Réseau sourds et santé Bourgogne.

Il s'agit d'un réseau de soins qui s'adapte à la répartition des sourds sur le territoire. Le réseau prend les rendez-vous et accompagne si nécessaire. Le réseau dispose d'interprètes pour la communication avec les professionnels de santé et est conventionné avec différents hôpitaux où sont organisées des permanences médicales en LSF, tél. : 03-80-38-18-10, mobile : 06-66-75-04-93, courriel : accueil.sourds@rssb.fr, site web : <http://www.rssb.fr>, médecin responsable : docteur Frédéric Milesi.

Rhône-Alpes

Consultation psychologique en LSF.

Centre médico-psychologique Charité, 37, rue Michelet, 42000 Saint-Étienne, tél. : 04-77-12-73-84, SMS : 06-27-65-63-07, courriel : cmp.secretariat.psy.st-etienne@chu-st-etienne.fr, psychologue responsable : Myriam Djouder.

ANNEXE III

LISTE DES CENTRES D'ÉVALUATION
ET DE RÉADAPTATION DES TROUBLES DE L'AUDITION (CERTA)

À ce jour (mai 2012), il existe trois structures permettant la prise en charge pluridisciplinaire des troubles de l'audition :

Angers

CERTA, Centre d'évaluation et de réadaptation des troubles de l'audition, 4, rue de l'Abbé-Frémond, 49100 Angers, tél. : 02-41-36-36-16, e-mail : accueil.certa@mfam49-53.fr.

Metz

CLER, Centre lorrain d'évaluation et de réadaptation (CLER), 49, rue Claude-Bernard, 57070 Metz Cedex 3, contact : 03-87-39-88-42.

Poitiers

CRBVTA, Centre régional basse vision et troubles de l'audition, 12, rue du Pré-Médard, 86280 Saint-Benoît, tél. : 05-49-55-21-30.

Ouvertures à l'étude : Bordeaux, Clermont-Ferrand, Paris, Grenoble, Nîmes ; Normandie et Bretagne.

ANNEXE IV

ÉQUIPES PLURIDISCIPLINAIRES POUR LA PRISE EN CHARGE
DES PERSONNES ACOUPHÉNIQUES ET/OU HYPERACOUSIQUES
MEMBRES DE L'ASSOCIATION FRANÇAISE DES ÉQUIPES PLURIDISCIPLINAIRES
EN ACOUPHÉNOLOGIE (AFrEPA)

Alsace

Strasbourg

Docteur Dominique Vouges, ORL, 29, rue Joseph-Guerber, 67100 Strasbourg, tél. : 03-88-44-20-12.

Colmar

Docteur Jérôme Raft, ORL, 6, rue Henner, 68000 Colmar, tél. : 03-89-41-06-68.

Mulhouse

Docteur Pierre Saez, ORL, centre hospitalier, service ORL, 20, rue du Docteur-René-Laennec, 68100 Mulhouse, tél. : 03-89-64-62-01.

Aquitaine

Bordeaux

Professeur René Dauman, ORL, CHU Pellegrin, UTAH, place Amélie-Raba-Léon, 33000 Bordeaux, tél. : 05-56-79-55-42.

Pau

Docteur Paul Dufauret, ORL, 45, boulevard Alsace-Lorraine, 64000 Pau, tél. : 05-59-84-84-84.

Centre

Tours

Docteur Soizic Pondaven-Letourmy, ORL, CHU Bretonneau 2, boulevard Tonnelle, 37044 Tours Cedex 9, tél. : 02-47-47-47-35.

Île-de-France

Paris 12^e

Professeur Bruno Frachet, ORL, hôpital Rothschild, 5, rue de Santerre, 75012 Paris, tél. : 01-40-19-36-61.

Paris 15^e

Docteur Alain Londero, docteur Gilles Maman, ORL, hôpital Georges-Pompidou, service ORL, 20, rue Leblanc, 75015 Paris, tél. : 01-56-09-20-00.

Paris 15^e

Docteur Martine Ohresser, docteur Brigitte Branchereau, docteur Alain L'Heritier, ORL, 10, rue Falguière, 75015 Paris, tél. : 01-43-35-35-30.

Paris 19^e

Docteur Annick Blayo, ORL Fondation Rotschild, 25, rue Manin, 75019 Paris, tél. : 01-48-03-68-39.

Combs-la-Ville

Docteur Michel Vertallier, ORL, 17 rue de la Grande-Ferme, 77380 Combs-la-Ville, tél. : 01-60-60-01-19.

Languedoc-Roussillon

Alès

Docteur André Bonnet, docteur Marie-Laure Bonnet, ORL, 42 bis boulevard Gambetta, 30100 Alès, tél. : 04-66-78-72-72.

Nîmes

Docteur Christophe Reynaud, docteur Jacques Aime, ORL, CHU Carémeau, place du Professeur-R.-Debré, 30029 Nîmes, tél. : 04-66-68-68-68.

Perpignan

Docteur Rodolphe Belliato, ORL, 56, boulevard Clemenceau, 66000 Perpignan, tél. : 04-68-34-20-78.

Perpignan

Docteur Robert Gouzy, ORL, 1729, chemin du Mas-Codine, 66000 Perpignan, tél. : 04-68-39-81-81.

Midi-Pyrénées

Toulouse

Docteur Marie-José Fraysse, ORL, CHU Purpan, place Docteur-Baylac, 31000 Toulouse tél. : 05-61-77-77-70.

Nord - Pas-de-Calais

Lille

Docteur Pierre Sagner, ORL, 71, rue de la Louvière, 59800 Lille, tél. : 03-20-55-27-27.

Arras

Docteur Vincent Loche, ORL, 7, rue du Chanzy, 62000 Arras, tél. : 06-80-13-94-42.

Basse-Normandie

Cherbourg

Docteur Alain Seghir, ORL, centre hospitalier public du Cotentin, 46, rue du val-de-Saire, 50100 Cherbourg, tél. : 02-33-20-75-94.

Haute-Normandie

Évreux

Docteur Philippe Brami, docteur Bruno Pannetier, ORL, centre hospitalier, rue Léon-Schwartzberg, 27000 Evreux, tél. : 02-32-33-87-65 – 02-32-33-80-92.

Rouen

Docteur Bruno Pannetier, docteur Francis Gajan, ORL, centre hospitalier Charles-Nicolle, 1, rue de Germont, 76100 Rouen, tél. : 02-32-88-89-90.

Pays de la Loire

Nantes

Docteur Christine Holer-Houdoux, docteur Anne-Sophie Pantin, ORL, Nouvelles cliniques nantaises, 4, rue Éric-Tabarly, 44200 Nantes, tél. : 02-28-25-51-90.

Nantes

Docteur Angélique Charnolé, ORL, centre de consultation Jules-Verne, 49, rue Grandjouan, 44300 Nantes, tél. : 02-40-35-11-35.

Angers

Professeur Jacques Dubin, docteur Nassib Khoury, ORL, CERTA, 4, rue de l'Abbé-Frémond, 49000 Angers, tél. : 02-41-36-36-16.

Picardie

Compiègne

Docteur Jean-Christophe Pichon, ORL, maison médicale, 9, rue Jean-Jacques-Bernard, 60200 Compiègne, tél. : 03-44-20-36-36.

Provence-Alpes-Côte d'Azur

Marseille

Docteur Michel Paolino, ORL, Imerta, hôpital privé Clairval, 7, boulevard du Redon, 13000 Marseille, tél. : 04-91-17-17-22.

Rhône-Alpes

Échirolles

Docteur Alain Attard, ORL, 48, avenue Grugliano, 38130 Échirolles, tél. : 04-56-58-11-50.

Lyon

Docteur Geneviève Lina, ORL, hôpital Édouard-Herriot, 5, place d'Arsonval, 69003 Lyon, tél. : 04-72-11-05-17.

Note : liste disponible sur le site de l'AFrEPA (www.afrepa.org). Décembre 2012.

Annexe 7 : Courriers de remerciement suite à nos sensibilisations



LA PROVIDENCE

Lycée Privé Catholique d'Enseignement

25 OCT. 2013

Nos Réf. : Journée thématique ESF
« le handicap »
Objet : Votre Intervention

Blois, le vendredi 18 Octobre 2013,

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de l'attention que vous avez manifestée à l'égard de la formation de nos étudiants, à l'occasion de votre intervention dans notre établissement.

Vos témoignages et apports de connaissances ont suscité un grand intérêt auprès des jeunes et de l'équipe pédagogique.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

Pour l'équipe pédagogique de la filière

Economie Sociale Familiale

V. Peschaud et V. Doré

LA PROVIDENCE
Lycée Privé
23 Rue des Saintes Maries
CS 34-21 41034 BLOIS CEDEX
Tél. 02 54 56 43 10 Fax. 02 54 56 43 11

C.A.I.S.
34, Avenue du Maréchal Maunoury
Cité administrative
41000 BLOIS

CHATEAUROUX, le 10 janvier 2014

OBJET : Journée « Accessibilité aux soins »

Madame, Monsieur,

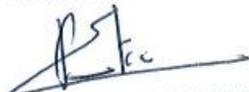
Mardi 12 novembre dernier, vous avez bien voulu participer activement à l'animation de la journée « Accessibilité aux soins », au centre hospitalier de CHATEAUROUX.

Nous tenons à vous remercier pour votre engagement, au profit des professionnels de l'établissement, et au service des usagers, qui est important pour construire une offre de qualité.

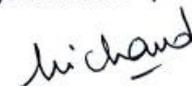
Nous vous adressons, par ailleurs, tous nos meilleurs vœux pour cette nouvelle année.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Le directeur des soins,


M. PENTECOUTEAU

La gestionnaire qualité,


E. MICHAUD

Annexe 8 : Remise des prix suite à l'appel à projet Réunica



Paris, le 29 janvier 2013

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

RÉUNICA récompense 4 projets innovants favorisant « L'adéquation entre la personne âgée et son habitat » Le Mardi 05 février à 14h30

Le Groupe RÉUNICA a lancé, le 21 mars 2012*, un Appel à Projets national sur le thème de « L'adéquation entre la personne âgée et son habitat ». Le jury** a retenu quatre lauréats (un lauréat national et trois lauréats régionaux) parmi 53 initiatives innovantes en matière de soutien à domicile et d'adaptation de l'habitat. La remise des prix sera l'occasion de récompenser le lauréat national d'un prix de 15.000 euros et les trois lauréats régionaux d'un prix de 10.000 euros. Chaque lauréat bénéficiera par ailleurs d'un accompagnement personnalisé pour la réalisation de son projet.

L'Appel à Projets du Groupe RÉUNICA : pourquoi ce Prix ?

Viellir chez soi, auprès de ses proches, est une préoccupation pour 9 Français sur 10 âgés de plus de 45 ans qui veulent rester chez eux le plus longtemps possible***. Conscient de cet enjeu sociétal, RÉUNICA s'engage auprès des personnes âgées à travers une politique volontaire de prévention santé et d'accompagnement de l'autonomie.

Conformément à ces orientations, l'**Appel à Projets « L'adéquation entre la personne âgée et son habitat »** vise à soutenir les structures (associations, fédérations, coopératives, entreprises s'inscrivant dans une démarche d'intérêt général) qui développent des initiatives innovantes en matière de soutien à domicile et d'adaptation de l'habitat pour les seniors. *À ce titre, les projets en lice devaient répondre principalement aux problématiques suivantes : soutenir l'autonomie à domicile par des actions sur l'habitat ; optimiser la qualité du logement de la personne âgée ; accompagner la personne âgée dans l'adaptation de son logement ; faciliter l'usage et l'accès à la domotique ; initier des démarches de prévention et de sensibilisation à l'adaptation de l'habitat.*

Les lauréats de l'édition 2012 :

- ✓ **Le prix national a été attribué au Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Nice, acteur majeur de la gérontologie.**

Intitulé du projet : *Création d'une plateforme de prévention et de prise en charge des chutes à domicile.*

Principe : Dans le cadre de ses missions relatives aux personnes âgées, le CCAS souhaite mettre en place une coordination entre les services du CCAS, les acteurs locaux du soutien à domicile, les infirmiers à domicile et les médecins traitants des seniors afin d'identifier les facteurs de risques de chute chez leurs patients et de déclencher un plan d'actions. Cette 2

coordination sera assurée sur un plan logistique par la plateforme de services pluridisciplinaires du CCAS de Nice.

Action : 1/ Prévention : effectuer un diagnostic chez la personne âgée et proposer un plan d'aide. 2/ « Post-chute » : proposer un avis médical post-chute, un diagnostic du risque et un plan d'aide adapté et renforcé par un soutien psychologique aux personnes ayant chuté.

Objectif : **diminuer le risque de chute et d'hospitalisation chez la personne âgée, et améliorer la qualité de vie et la sécurité au sein du logement** afin de prolonger son autonomie à domicile dans de bonnes conditions.

✓ **Les 3 prix régionaux ont été attribués à :**

- **Autonomie Pour Tous (AUTONHOMIA)**, une Société Coopérative d'Intérêt Commercial basée en Languedoc-Roussillon, ayant pour vocation la prévention de la perte d'autonomie et le soutien à domicile des personnes âgées.

Intitulé du projet : *Prévention de la perte d'autonomie et maintien à domicile des personnes âgées par la réalisation de travaux adaptés.*

Principe : AUTONHOMIA propose une prestation visant à évaluer les facteurs de risques au sein du logement de personnes âgées, à les guider dans la prise de décision, puis à les accompagner dans la recherche de financements, les démarches administratives et dans la réalisation des travaux.

Action : 1/ Le diagnostic à domicile. 2/ Le suivi technique. 3/ Les travaux.

Objectif : **adapter le logement** pour permettre aux personnes âgées de rester chez elles dans des conditions de sécurité et de confort.

- **L'Association de Patronage de l'Institution Régionale de Jeunes Sourds d'Orléans (APIRJSO)**

Intitulé du projet : *Plateforme d'aide technique pour les personnes sourdes ou malentendantes vieillissantes.*

Principe : Dans le cadre de ses orientations, l'APIRJSO a créé le Centre d'Action et d'Information sur la Surdité (CAIS) qui souhaite ouvrir, pour toutes les personnes sourdes ou malentendantes de la région Centre et leur famille, une maison ou un appartement témoin présentant l'ensemble du matériel technique existant sur le marché : téléphones adaptés, réveil vibrant ou à grand écran, casque adaptable pour la télévision, système de signalisation sans fil à flash et vibration... Sa vocation sera de proposer des informations et conseils sur les moyens techniques de prévention, de compensation des situations de handicap et de favoriser un maintien à domicile en toute sécurité.

Action : 1/ Louer le local et l'équiper du matériel adéquat. 2/ Embaucher un ergothérapeute dont la mission sera : d'évaluer et de cerner les besoins des usagers ; d'aider au choix d'une aide technique grâce à des mises en situation et, si besoin, au prêt de matériel ; de conseiller et préconiser des adaptations des lieux de vies (domicile, travail...) ; de travailler en collaboration avec les ergothérapeutes des MDPH ; d'intervenir dans la formation des étudiants ergothérapeutes.

Objectif : **apporter aux personnes sourdes ou malentendantes un confort de vie, une autonomie et un maintien dans le logement équipé ; éviter des achats inutiles ou inadaptés. Faire de la plateforme un lieu d'échanges d'expériences.** 3

- **Le Collectif Hébergement Varois (CVH) – Moissons Nouvelles (83)**, association loi 1901, qui oeuvre depuis 18 ans dans le domaine de l'insertion par le logement auprès de ménages en situation de grande précarité.

Intitulé du projet : *De l'amélioration de l'habitat des personnes âgées à l'ouverture vers le monde.*

Principe : le Collectif Hébergement Varois développe ses actions initialement prévues pour les ménages en difficulté vers les personnes âgées, à savoir accompagner les retraités en situation de précarité et isolés dans l'amélioration de leur habitat, à travers la mise en oeuvre de travaux d'embellissement.

Action : 1/ Évaluer la situation (par le travailleur social référent) de la personne âgée. 2/ Améliorer son habitat (conseils et réalisation). 3/ Lui proposer des activités maintenant le lien social.

Objectif : améliorer la qualité du maintien à domicile de la personne âgée et **lutter contre l'isolement** en associant l'entourage de la personne et en recréant autour d'elle des liens sociaux.

***À noter que le lauréat de l'Édition 2009, l'association Ensemble2Génération, a remporté, le 13 novembre 2012 à Bruxelles, le 1^{er} prix de l'Année Européenne de la Solidarité Intergénérationnelle 2012, catégorie Entrepreneurs sociaux.**

Cette association a pour mission de favoriser le logement gratuit pour les étudiants et de rompre la solitude des seniors en leur offrant de vivre ensemble autour de services rendus mutuellement.

* Pour revoir l'appel à projets du 21 mars 2012 cliquer sur le communiqué.

****Le jury est composé d'experts, d'administrateurs et collaborateurs de RÉUNICA :**

- ✓ **Régis BONETTO** – Directeur du Centre d'expertise Habitat et Logement du CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment)
- ✓ **Muriel BOULMIER** – Président du Groupe CILIOPEE
- ✓ **Benoît CARLINO** – Ergothérapeute
- ✓ **Thierry DAVET** – Directeur général de l'OPH d'Orléans
- ✓ **Pascal DREYER** – Rédacteur en chef de Gérontologie et société, coordinateur LEROY MERLIN SOURCE
- ✓ **Christiane FLOUQUET** – Directrice Action sociale CNAV Île-de-France
- ✓ **Sylvie FREULON** – Directrice de l'ADERE
- ✓ **Geneviève IMBERT** – Directeur de Recherche à la FNG (Fondation nationale de gérontologie)
- ✓ **Paul MAITRE** – Délégué Général Adjoint de l'Institut pour le Management de la Recherche et de l'Innovation - Université Paris Dauphine

*****Sondage Opinionway pour l'observatoire de l'intérêt général réalisé par internet les 22/23 mars 2012 auprès d'un échantillon de 1006 individus représentatifs de la population de 18 ans et plus. 4**

À propos de RÉUNICA :

RÉUNICA, est un Groupe majeur dans le domaine de la Protection Sociale : il est paritaire à but non lucratif, au service de l'intérêt général depuis 60 ans. RÉUNICA s'engage au quotidien dans les domaines de la retraite complémentaire, de l'assurance de personnes (prévoyance, mutuelle santé, épargne-retraite). Il s'implique particulièrement, à travers son action sociale, dans les problématiques liées au vieillissement de la population et du soutien à domicile. RÉUNICA est désigné dans le cadre de l'accord de branche pour gérer la retraite complémentaire et la prévoyance du Travail Temporaire (permanents et intérimaires). www.reunica.com

• Chiffres clés :

- ✓ Le Groupe gère 8,7 milliards d'€ d'actifs financiers
 - ✓ Plus de 700 000 contrats d'entreprises
 - ✓ En retraite complémentaire : le Groupe représente 1,7 million de retraités et 3,4 millions de salariés
 - ✓ En assurance de personnes : il couvre 1,3 million de français

• Le Groupe RÉUNICA développe les marques : Réunica, Muta Santé, Arpege Prévoyance, Réunima

• Labels et certifications :

- ✓ L'ensemble des activités de gestion de l'assurance de personnes et des centres de contact du Groupe RÉUNICA sont certifiés ISO 9001
 - ✓ RÉUNICA est le 1^{er} Groupe de Protection Sociale certifié par l'IFACI (Institut Français de l'Audit et du Contrôle Internes)
 - ✓ RÉUNICA Prévoyance Pro obtient le Label d'Excellence 2012 des Dossiers de l'Épargne
 - ✓ Au niveau informatique, le GIE du Groupe, Systaliens, gère 25 % des activités de retraite complémentaire en France ; Il est certifié ISO 9001, ISO 27001, ISO 20000

Contact presse RÉUNICA :

Julie Albessard – 01 41 05 26 19 ou 06 71 64 21 15 - julie_albessard@reunica.com

Groupement d'Intérêt Economique, régi par les articles L.251-1 à L.251-23 du Code Commerce, ayant son siège social au 154, rue Anatole France -92599 Levallois Perret Cedex et assurant la mise en commun de moyens pour le compte d'institutions de retraites complémentaires ARRCO-AGIRC, d'institutions de Prévoyance et de Mutuelles,
Ville du greffe d'immatriculation : Nanterre Inscrit au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 394 816 508

ACTUALITE DU C.A.I.S.

L'appel à projets de Réunica, lancé le 21 mars 2012, avait pour objectif de soutenir les structures développant des initiatives innovantes en matière de soutien à domicile, et plus particulièrement les projets favorisant l'adéquation entre la personne âgée et son habitat.

Sur 53 projets étudiés par des experts, administrateurs et collaborateurs de Réunica, celui présenté par notre Centre d'Action et d'Information sur la Surdité a été très apprécié par le jury.

A l'occasion de la remise des prix qui s'est déroulée hier après-midi au siège de Réunica Domicile   Paris, Messieurs Lolm de et Balin, Président et Directeur Général respectifs de l'APIRJSO ainsi que Madame Camus, Chef de service du CAIS ont présenté nos établissements, services et le projet retenu parmi les quatre lauréats (1 national et 3 régionaux).



Le Centre d'Action et d'Information sur la Surdité dispose d'un soutien financier à hauteur de 10 000 euros pour créer une plateforme dédiée à l'exposition et au prêt d'aides techniques en faveur des personnes sourdes et malentendantes vieillissantes. Parallèlement, Réunica offre un accompagnement à l'APIRJSO-CAIS pour identifier, avec un Cabinet Conseils, les axes de pérennisation de ce projet. Cet appartement Témoin sera installé très prochainement dans la cité administrative de Blois.

Le service communication.

Conférence / Débats



INVITATION QUEL ACCÈS AUX SOINS POUR LES PERSONNES SOURDES ?

Améliorer le parcours de santé des personnes sourdes et malentendantes en Région Centre.

21 novembre 2013 de 8h30 à 17h
CENTRE DE FORMATION DU SDIS - VINEUIL



Madame, Monsieur,

Au regard des difficultés **d'accès aux soins** rencontrées par **les personnes sourdes et malentendantes de la Région Centre**, notre association, **l'APIRJSO**, et son service le **Centre d'Action et d'Information sur la Surdité (C.A.I.S.)** ont le plaisir de vous inviter à participer à la conférence-débats placée sous le **patronage de Madame Marisol TOURAINE, Ministre des Affaires sociales et de la Santé**. Cette journée d'informations et d'échanges se déroulera :

Le jeudi 21 novembre 2013

de 8 h 30   17 h

Centre de formation du SDIS   Vineuil

- **Maurice Leroy**, *ancien Ministre, Député de Loir-et-Cher, Président du Conseil Général,*
 - **Marianne Dubois**, *Député de la 5  circonscription du Loiret,*
 - **Philippe Damie**, *Directeur Général de l'ARS du Centre,*
- honoreront de leur présence cette manifestation.

Nous nous devons de réagir en tant que **professionnels** du secteur social et médico-social **spécialisés dans la surdité**. Ainsi, nous vous proposons **une journée d'échanges** dont l'objectif est de **développer et d'adapter l'offre actuelle** de soins et d'accompagnement pour répondre aux **besoins spécifiques de ces patients**.

Pour la bonne organisation de cette journée, nous vous invitons à compléter le coupon-réponse ci-joint et à nous le retourner avant le **08 novembre 2013**.

Comptant sur votre **présence et / ou participation**, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Le Président de l'APIRJSO
Jean-Christian LOLM DE

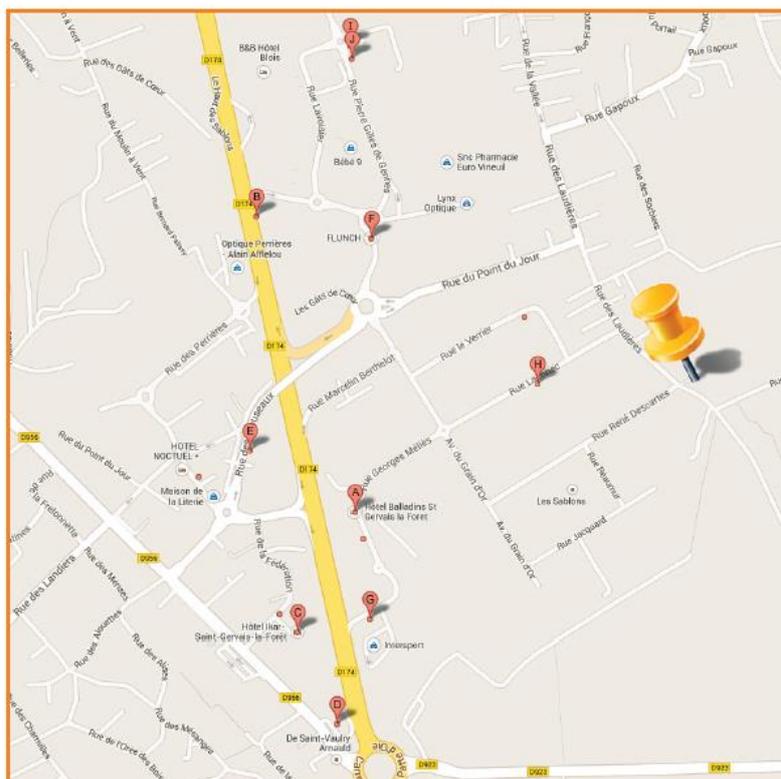


Programme

8 h 30 - 9 h 00	Café d'accueil
09 h 00 - 09 h 10	Mot de bienvenue de Monsieur Philippe BALIN , <i>Directeur Général de l'APIRJSO.</i>
09 h 10 - 09 h 30	Allocution de Monsieur Maurice LEROY , <i>Ancien Ministre, Député de Loir-et-Cher, Président du Conseil Général</i>
9 h 30 - 9 h 45	Allocution de Monsieur Philippe DAMIE , <i>Directeur Général de l'ARS du Centre</i>
9 h 45 - 10 h 00	« Les problématiques rencontrées » : <ul style="list-style-type: none">• Témoignage de Madame Sophie VOUZELAUD, <i>1^{ère} dauphine sourde au concours de Miss France 2007</i>
10 h 00 - 10 h 15	• Témoignage de Monsieur Gérard FRANCOIS , <i>Personne sourde</i>
10 h 15 - 10 h 30	• Témoignage de Monsieur Damien BEAUJON , <i>Enfant de parents sourds</i>
10 h 30 - 11 h 00	Échanges avec la salle
11 h 00 - 11 h 20	Présentation du Réseau Sourd et Santé par le Dr. DRION , <i>Coordinateur du réseau sourd et santé du Nord Pas de Calais</i>
11 h 20 - 11 h 40	Présentation de l'Association Aides Sourds par Monsieur Michel PARDE , <i>Chargé de mission sourds</i>
11 h 40 - 12 h 00	Échanges avec la salle
12 h 00 - 13 h 30	Pause déjeuner
13 h 30 - 16 h 30	4 Tables Rondes : <ul style="list-style-type: none">• La médecine générale• Les urgences• La détresse psychologique• La maternité
16 h 30 - 16 h 45	Synthèse
16 h 45 - 17 h 00	Clôture par Madame Marianne DUBOIS , <i>Député de la 5^e circonscription du Loiret</i>

En parallèle une exposition vous sera proposée tout au long de la journée :

- Présentation et démonstration d'aides techniques par le C.A.I.S,
- Expérience française des unités d'accueil et de soins en L.S.F. et du Réseau Sourds et Santé,
- Présentation des actions menées par « Aides Sourds »,
- Présentation de l'association « Visuel Langues des Signes »



© A.B.D.I.C.H. 931 9 - Pochette itinéraire - Mémoriseur Daktar / Eclairis - Pochettes - Mouchon

Adresse Conférence :
 Centre de Formation du SDIS
 55 rue des Laudières - 41350 Vineuil
 (📍 : points de restauration à proximité de la conférence)



Réservations :
 34 avenue du Maréchal Maunoury - 41000 BLOIS
 Cité administrative - Porte B - 2  étage
 evenement@cais-centre.fr

www.cais-centre.fr

Le C.A.I.S. est un service de :



APIRJSO
 Association Inter-Régionale pour Personnes Sourdes et Malentendantes

Conférence / Débats

QUEL ACCÈS AUX SOINS POUR LES PERSONNES SOURDES ?

Améliorer le parcours de santé des personnes sourdes et malentendantes en Région Centre.

21 novembre 2013 de 8h30 à 17h
CENTRE DE FORMATION DU SDIS - VINEUIL



Sur inscription - Contact : 02 54 33 53 04 - SMS : 06 12 65 00 18 - evenement@cais-centre.fr - www.cais-centre.fr

Annexe 10 : Questionnaire de satisfaction de nos sensibilisations

Lieu :

Date :

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Nous vous remercions d'avoir participé à notre journée. Aidez-nous à nous améliorer en répondant en quelques minutes à ce questionnaire.

1. Connaissiez-vous le monde de la surdité avant cette sensibilisation ? OUI NON
2. Cette intervention a-t-elle répondu à vos attentes ? OUI NON
3. Pensez-vous que votre regard va changer sur ce handicap ? OUI NON
4. Cette rencontre a-t-elle éveillé un intérêt particulier pour la surdité ? OUI NON
5. Quel est votre avis sur le programme et le contenu des interventions ?

Très Satisfaisant Satisfaisant Peu Satisfaisant Insuffisant Non concerné
    ?

Le programme général	<input type="checkbox"/>				
La présentation	<input type="checkbox"/>				
La clarté	<input type="checkbox"/>				
La pertinence	<input type="checkbox"/>				
La disponibilité des intervenants	<input type="checkbox"/>				
La mise en situation / simulation	<input type="checkbox"/>				
Les documents présentés	<input type="checkbox"/>				

6. Quel est votre avis global sur l'organisation ?

L'accueil	<input type="checkbox"/>				
La date	<input type="checkbox"/>				
La durée	<input type="checkbox"/>				
Le lieu	<input type="checkbox"/>				
Le rythme	<input type="checkbox"/>				

7. Souhaitez-vous recevoir la lettre d'informations (trimestrielle) du C.A.I.S. ?

OUI NON Si oui, merci de nous indiquer votre adresse mail :

Vos commentaires, suggestions remarques :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Merci de votre collaboration et n'hésitez pas à nous rendre visite dans nos locaux ou sur notre site internet : www.cais-centre.fr

