

## RAPPORT D'ACTIVITE DU SERVICE

ANNEE 2017

---

L'année 2017 a été essentiellement marquée par la refonte du projet de service. Une réflexion a été menée en interne sur la désinstitutionnalisation. Soucieux de se situer au plus près des besoins de la population, l'équipe du C.A.I.S. a profité de l'acquisition de son C.A.I.S. Mobile pour repenser son fonctionnement. Sans pour autant désertier le service basé physiquement à Blois, l'équipe sera amenée à travailler de plus en plus « hors les murs ». La mise en œuvre du C.A.I.S. Mobile entre dans cette logique de service de proximité dont les objectifs sont de rompre l'isolement des personnes les plus vulnérables et de promouvoir une société inclusive.

Nous renouvelons nos remerciements à l'Agence Régionale de la Santé pour son soutien dans la mise en accessibilité de ce service itinérant via l'attribution d'un crédit non reconductible d'un montant de 12 204 euros.



### ACCESSIBILITE

Force est de constater que la mise en accessibilité des réunions institutionnelles est souvent difficile, l'APIRJSO avait fait le choix en septembre 2016 de créer, par l'intermédiaire du Centre d'Action et d'Information sur la Surdité, un service L.S.F. Ce dernier s'est pérennisé sur l'année 2017. Les traductions assurées par Adeline BEAUJON, Interface de communication LSF ont donnée entière satisfaction aux établissements et services de l'APIRJSO.

Par ailleurs, le travail engagé en 2016 de création d'une One Page accessible au public sourd s'est poursuivi en 2017 avec une mise en ligne au mois de décembre.

Engagée dans une démarche pragmatique et globale de l'accessibilité, l'équipe a eu l'idée de créer une Oreille Géante dans l'espoir notamment de sensibiliser les plus jeunes mais aussi une population vieillissante et isolée en milieu rural. Ainsi en entreprenant des recherches sur internet, nous avons appris que l'Association niortaise « Inclusive » disposait d'une maquette réalisée par les travailleurs en situation de handicap et que, faute de budget, le projet n'avait pas pu aboutir. Nous nous sommes empressés de rencontrer la cofondatrice de cette association pour contractualiser un partenariat de manière à partager nos compétences. Cet outil de prévention verra le jour l'année prochaine.

Enfin, la Médiatrice sociale et la Conseillère technique du C.A.I.S. ont assisté, comme les années précédentes, aux différentes commissions d'accessibilité de la Région, plus précisément sur les départements de Loir et Cher et du Loiret. Nous avons demandé à faire partie des commissions accessibilité d'Indre et Loire mais sans succès.

### TRAVAIL EN RESEAU

Notre réseau de partenaires nous a permis d'entrer en contact avec les SDIS (Service Départemental d'incendie et de Secours) d'Indre et Loire et de Loir et Cher. Pour poursuivre leur travail sur la prise en charge des personnes en situation de handicap et surtout continuer à développer leur formation, le Lieutenant DENIAU nous a proposé d'intégrer leur espace collaboratif.

Nous pouvons ainsi mettre à disposition nos documents afin d'en faire un libre échange mais également communiquer entre « sapeur-pompier et sachant » sur nos pratiques professionnelles. Par ailleurs, les professionnels du C.A.I.S. ont sensibilisé les Chefs d'agrès du SDIS de Loir et Cher à la surdité. A la suite de ces différentes interventions, nous avons décidé de créer ensemble une déclinaison de notre CAISignes pour permettre aux pompiers de la Région d'adapter les bilans effectués en situations d'urgence. L'outil verra le jour l'année prochaine.

### **PARTENAIRES FINANCIERS**

Compte tenu des missions dévolues de ce service, l'équipe poursuit la recherche d'autres partenaires financiers. Des liens très étroits se sont tissés avec l'AG2R LA MONDIALE pour soutenir l'ensemble de nos projets. Nous constituons actuellement un dossier de demande de subvention en vue de créer l'outil de prévention innovant tel que décrit dans l'Item « accessibilité ».



Enfin et toujours dans une dynamique de participer activement aux actions menées par nos partenaires locaux, l'équipe du C.A.I.S. a organisé une sensibilisation théâtralisée intergénérationnelle sur la Surdité. Cette représentation s'est tenue à l'EHPAD « Les Epis d'Or » d'Ouzouer le marché le 6 octobre 2017 devant des classes de CM1 et CM2 de la commune.

## COMMUNICATION

De nouveaux supports ont été créés par l'équipe. Il s'agit de deux flyers, tous les deux sur la prévention au bruit. L'un à destination du jeune public (« Le bruit et les jeunes ») et l'autre pour les professionnels (« Le bruit au travail »).

*Nombre d'impression des CAISignes depuis leur création :*

CAISignes Tome 1 :

En 2016 : 500 exemplaires

En 2017 : 2000 exemplaires

CAISignes Tome 2 :

En 2016 : 1000 exemplaires

**LE BRUIT ET LES JEUNES**

0 dB SEUIL D'AUDIBILITÉ

30 dB ALIEN DANGER

50 dB CHAMBRE

70 dB PHONO

80 dB DANSEUSE

90 dB MP3

102 dB CONCERT

110 dB TRAFIC ROUTIER

130 dB SEUIL DE DOULEUR

\* Temps d'exposition maximum par jour

Pensez à protéger votre audition et faites des pauses dans un endroit calme

→ À partir de 102 dB, mise à disposition de bouchons d'oreilles

**Temps d'exposition dépassé = OREILLE EN DANGER**

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

34 avenue du Maréchal Maunoury  
41000 Blois  
C d administrative - Porte B - 2 tage  
De 9h   12h30 et de 14h   17h

02 54 33 53 04  
06 12 65 00 18  
Cais Région Centre

contact@cais-centre.fr  
c.a.i.s.41  
www.cais-centre.fr

**SENSIBILISATION ADAPTÉE**  
En fonction du public et de la demande

Informez, comprenez la surdité  
Mise en situation

N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations et connaître nos conditions tarifaires (d vis gratuits).

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

34 avenue du Maréchal Maunoury  
41000 Blois  
C d administrative - Porte B - 2 tage  
De 9h   12h30 et de 14h   17h

02 54 33 53 04  
06 12 65 00 18  
Cais Région Centre

contact@cais-centre.fr  
c.a.i.s.41  
www.cais-centre.fr

**LE BRUIT AU TRAVAIL**

10 dB

30 dB

50 dB REUNION CONVERSATION

80 dB OPEN SPACE

90 dB

95 dB - 15 min\*

102 dB - 1 min\*

110 dB

120 dB AVION AU DÉCOLLAGE

\* Temps d'exposition maximum par jour

**La réglementation :** Article R4434-7 - Décret 2008-244 7 mars 2008  
En cas d'impossibilité d'éviter les risques dus à l'exposition au bruit par d'autres moyens, des protecteurs auditifs individuels, appropriés et correctement adaptés, sont mis à la disposition des travailleurs dans les conditions suivantes :

→ à partir de 80 dB, PICB\* mis à disposition  
→ Au delà de 85 dB, PICB\* obligatoire

\* Protection Individuelle Contre le Bruit

Vous ressentez une g ne ?  
Vous avez une douleur dans l'oreille ?

**Faites appel à un professionnel de santé !**

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

34 avenue du Maréchal Maunoury  
41000 Blois  
C d administrative - Porte B - 2 tage  
De 9h   12h30 et de 14h   17h

02 54 33 53 04  
06 12 65 00 18  
Cais Région Centre

contact@cais-centre.fr  
c.a.i.s.41  
www.cais-centre.fr

**SENSIBILISATION ADAPTÉE**  
En fonction du public et de la demande

Informez, comprenez la surdité  
Mise en situation

N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations et connaître nos conditions tarifaires (d vis gratuits).

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

34 avenue du Maréchal Maunoury  
41000 Blois  
C d administrative - Porte B - 2 tage  
De 9h   12h30 et de 14h   17h

02 54 33 53 04  
06 12 65 00 18  
Cais Région Centre

contact@cais-centre.fr  
c.a.i.s.41  
www.cais-centre.fr

### *PRESENCES EXTERIEURES*

A l'occasion de la Journée Nationale de l'Audition, les professionnels du service ont animé une conférence et des ateliers au sein de l'I.N.R.A. (Institut National de Recherche Agronomique) à la demande de l'Infirmière au travail, référente handicap. L'objectif de cette participation était de proposer des actions de prévention au bruit et de présenter les différentes aides techniques existantes. L'équipe a eu plaisir de retrouver France Acouphènes également présente sur le site de Nouzilly au nord de Tours.

Les professionnels du service ont multiplié leurs présences dans le cadre de la J.N.A. et sont intervenus au Lycée La Providence et au sein de l'entreprise Procter et Gamble à Blois.

Parallèlement, le C.L.I.C. (Centre Local d'Information et de Coordination) du Val d'Or nous a contacté afin que nous organisions une conférence à destination de leurs bénéficiaires lors de leur forum « accès aux droits et au bien-être » survenu le 28 mars à la salle des fêtes de Patay. Cette journée a permis aux usagers d'identifier les acteurs du Territoire et de favoriser l'accès aux droits. A cette occasion, nous avons demandé à un audioprothésiste d'être à nos côtés pour répondre à l'ensemble des questions susceptibles d'être posées par les Séniors.

Enfin, nous avons participé au salon séniors de Châteauroux le 31 mars ainsi qu'à la deuxième édition « Exprime ta différence » les 6, 8 et 9 juin 2017. Il s'agit de rencontres scolaires coordonnées par Marie-Amélie Le Fur pour sensibiliser 600 élèves d'établissements scolaires blésois, au Handicap et au Handisport. Toujours en juin, l'équipe a tenu un stand lors de la Journée Prévention Santé organisée par le C.C.A.S. de Romorantin Lanthénay.



### **PREPRESENTATIONS DE SERVICE**

Sur demande de la Direction de la Qualité et de la Patientèle du CHRU de Tours, nous avons présenté le C.A.I.S aux membres de l'association des usagers et avons convenu de leur envoyer des supports autour de la surdité pour les tenir à la disposition de tous.

Nous sommes intervenus au service social du CHRO pour leur présenter le rôle et les missions des professionnels du C.A.I.S. et en avons profité pour leur remettre nos outils d'accompagnement.

Enfin, nous avons présenté le service à la M.D.A du Pays Dunois (Châteaudun) et au sein de l'entreprise DIOR.

### **ACTIVITE DU SERVICE**

Concernant l'activité du service, les graphiques présentés ci-dessous démontrent une baisse de fréquentation des particuliers et une augmentation des sollicitations des professionnels due à une participation active aux réunions du réseau. Les tenues de stands et sensibilisations sont, quant à elles, en nette augmentation.

## CHIFFRES CLES\*

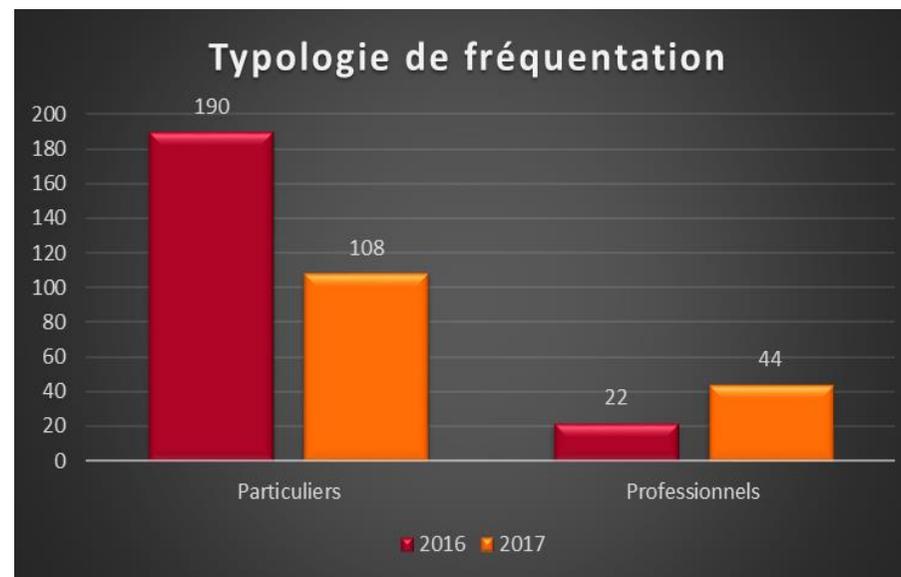
	2016	2017
Nouveaux bénéficiaires	212	152
Nombre de personnes suivies*	10	29

\* Changement du mode de calcul

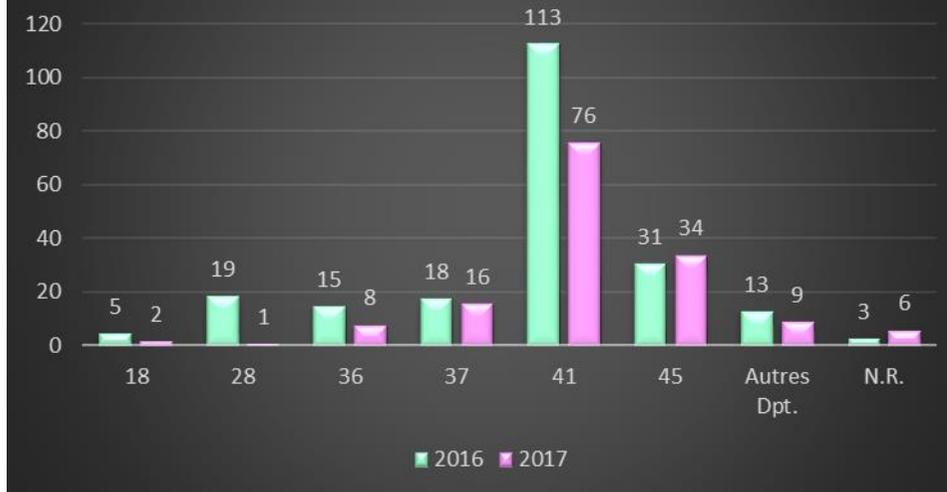
de 2011 à 2015 : il s'agit du nombre de rendez-vous comptabilisés à l'échelle du service

2016 : année transitoire

2017 : il s'agit du nombre d'utilisateurs accueillis, renseignés ou ré-orientés.



## Zone géographique

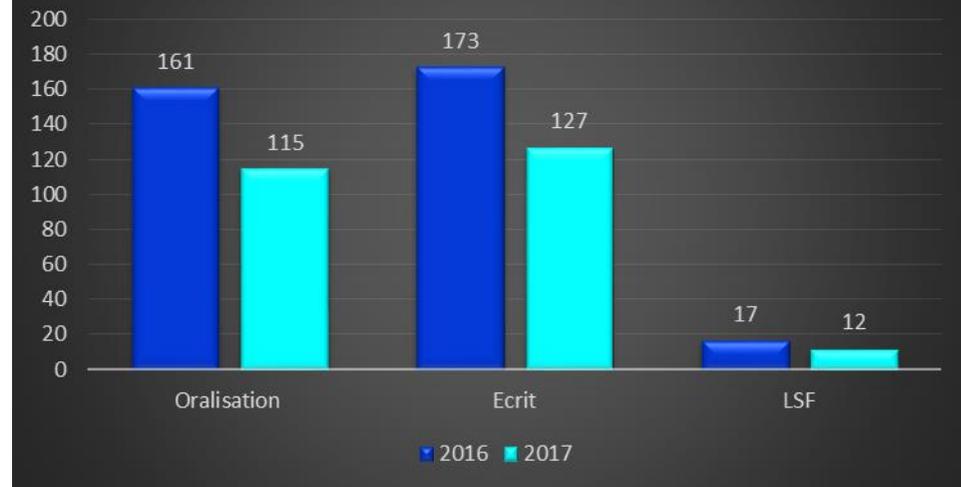


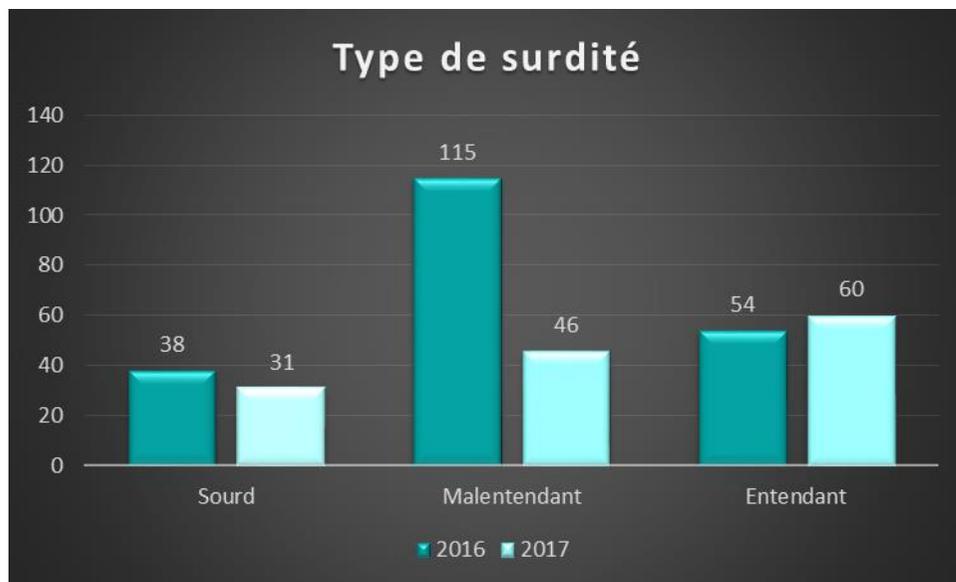
La mise en place du C.A.I.S. Mobile permettra à l'équipe d'être plus présente sur l'ensemble de la Région Centre Val de Loire.

La Loir et Cher reste toujours le département où les personnes prennent le plus contact avec le service. Le fait que ce dernier soit basé physiquement à Blois facilite l'accès à l'information et favorise l'accompagnement.

Au fil des années, le service accueille de plus en plus de personnes malentendantes et moins de personnes sourdes signantes. Nous précisons que l'équipe pratique la Langue des Signes Française à l'exception d'une professionnelle nouvellement recrutée qui a dû être accompagnée de l'interface de communication du C.A.I.S. pour mener à bien ses entretiens. Son faible niveau de L.S.F. peut être un frein aux rencontres.

## Mode de communication





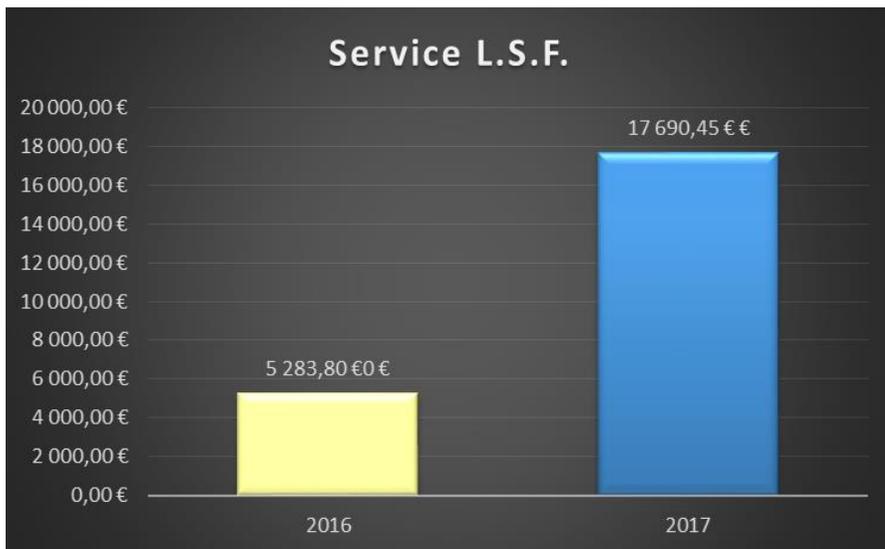
La majorité des personnes reçues au C.A.I.S. sont entendants, acteurs de terrain ou proches aidants. Leurs demandes concernent les aides techniques (visite du CICAT Surdité), le financement des appareils auditifs (rendez-vous avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale), ou divers autres renseignements tournés vers l'apprentissage de la Langue des Signes Française ou bien encore la Lecture Labiale.

#### Comment ont-elles connu notre service ?

Les personnes ayant pris contact avec notre service nous ont connus essentiellement grâce à notre réseau de partenaires (audioprothésistes, administrations, acteurs de terrain...). Le « bouche à oreille » continue de se faire ressentir car beaucoup de personnes viennent aussi de la part d'un ami ou d'un proche de la famille (ayant eu déjà recours au C.A.I.S ou en ayant vu notre plaquette/ affiche). Les particuliers viennent au service souvent après avoir rencontré l'équipe sur des salons, manifestations ou des suites de sensibilisations auxquelles ils ont assisté.

De plus en plus de professionnels nous sollicitent (infirmier au travail, référent handicap, responsable des ressources humaines, aide-soignant....) pour organiser des actions collectives ou obtenir une information en lien avec l'adaptation de l'environnement aux personnes malentendantes ou sourdes.

## PRESTATIONS EXERIEURES



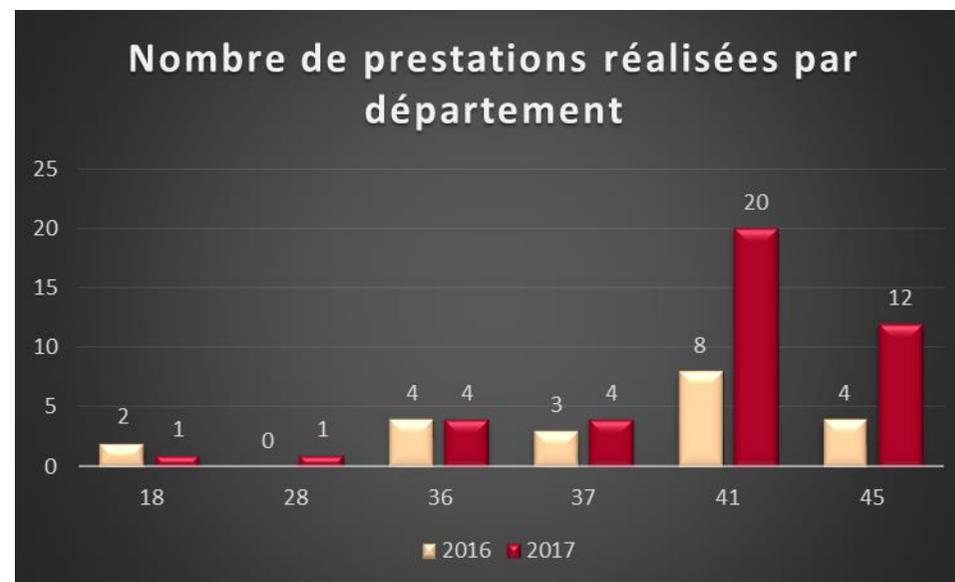
### Service L.S.F. :

Les engagements ont été tenus puisque les produits financent le poste de l'interface de communication à mi-temps.



### Sensibilisations à la surdité :

La révision de notre grille tarifaire et l'augmentation des prestations nous permettent de présenter un tel résultat.



Les prestations extérieures de 2017 se répartissent comme suit :

45 % les sensibilisations (prestations payantes)

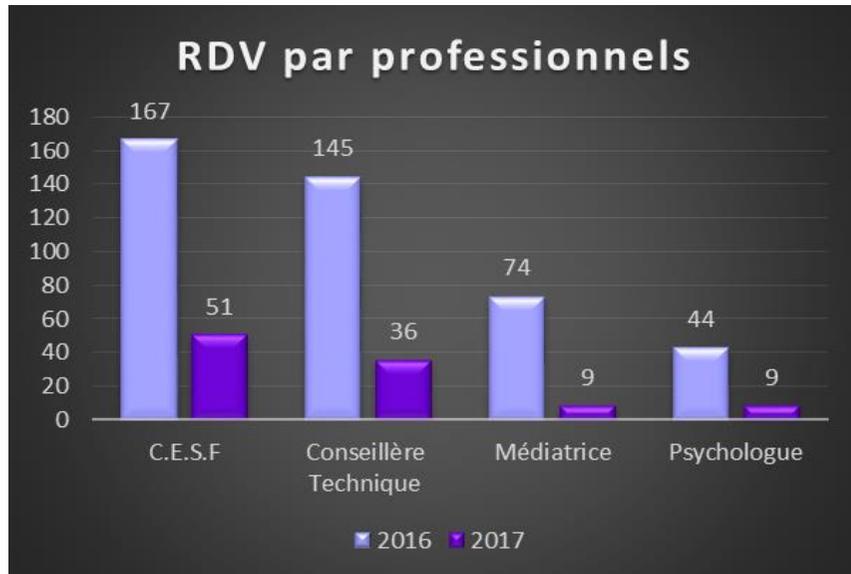
14 % les présentations de service (gratuit)

36 % les tenues de stands lors de salons (gratuit)

5 % l'organisation de Conférences et débats (variable)

Les centres de formation (ITS, IFSI, lycée professionnel) ainsi que les centres hospitaliers de la Région nous sollicitent chaque année pour former leurs étudiants (AMP, Mandataires Judiciaires, AESH...) et les référents handicap afin de mieux appréhender le quotidien d'une personne sourde et obtenir des outils et des conseils de communication.

## RENDEZ-VOUS INTERNES



La diminution très significative des rendez-vous par professionnels est liée au changement du mode de calcul précédemment indiqué.

Par ailleurs, les feuilles de route de chaque professionnel ont été retravaillées de manière à répondre aux missions premières du service : l'accueil, le recensement des besoins et l'orientation des personnes vers le réseau de partenaires du C.A.I.S.

Chaque professionnel ira à la rencontre de ses homologues pour échanger sur leurs pratiques professionnelles, les sensibiliser à l'accompagnement du public sourd afin de pouvoir établir une cartographie des personnes ressources du territoire.

Etant plus à l'extérieur, les professionnels rencontrent et échangent avec les particuliers sur des salons ou lors de manifestations et moins en rendez-vous individuels et personnalisés.

**Mélanie LAURENT**

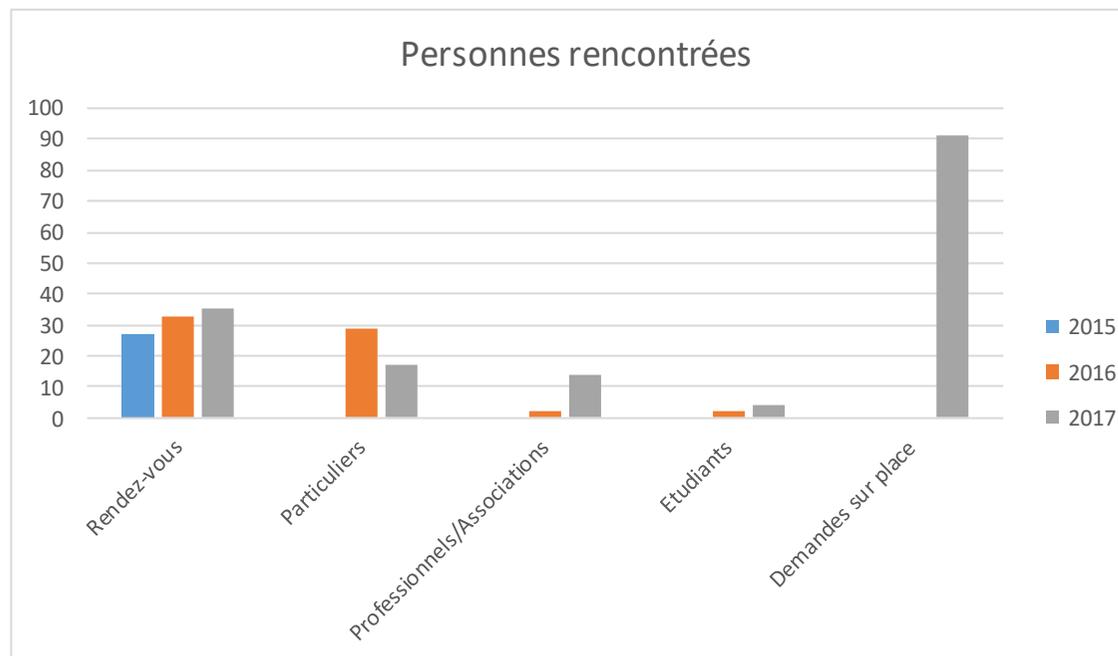
*Chef de service du C.A.I.S.*

*En annexes : un complément d'informations sur l'activité de chaque professionnel*

# ANNEXES

## Rapport d'activité de Karine LEFEBVRE, Médiatrice Sociale

### Les personnes rencontrées :



### Les demandes sur place :

Nous sommes de plus en plus sollicités pour des prestations extérieures, ce qui amène de plus en plus de demande sur place. Pour leur apporter une réponse directement, j'apporte les documents nécessaires, le répertoire de mon réseau...

Ainsi lors de ma participation à ces prestations extérieures, principalement lors de stands, forums, conférence, j'ai pu répondre à 54 demandes.

## Quels publics et types de demandes ?

### Particuliers :

- Coordonnées de centres de formation LSF,
- Orientation vers une personne de mon réseau adaptée à son besoin,

### Professionnels

- Présentation de mes missions et ce que je peux leur apporter

### Particuliers et professionnels

- Témoignage de mon parcours professionnelle et parfois personnelle,
- Ce qui existe dans le milieu de la surdité : appareillages, les associations...

### Les rendez-vous :

Les personnes qui ont besoin de mes services, m'ont connues la plupart lors des prestations extérieures. Les rendez-vous se font soit au service, soit par Skype, soit physiquement à l'extérieur. Pour l'année 2017, j'ai rencontré 35 personnes.

## Quels publics et types de demandes?

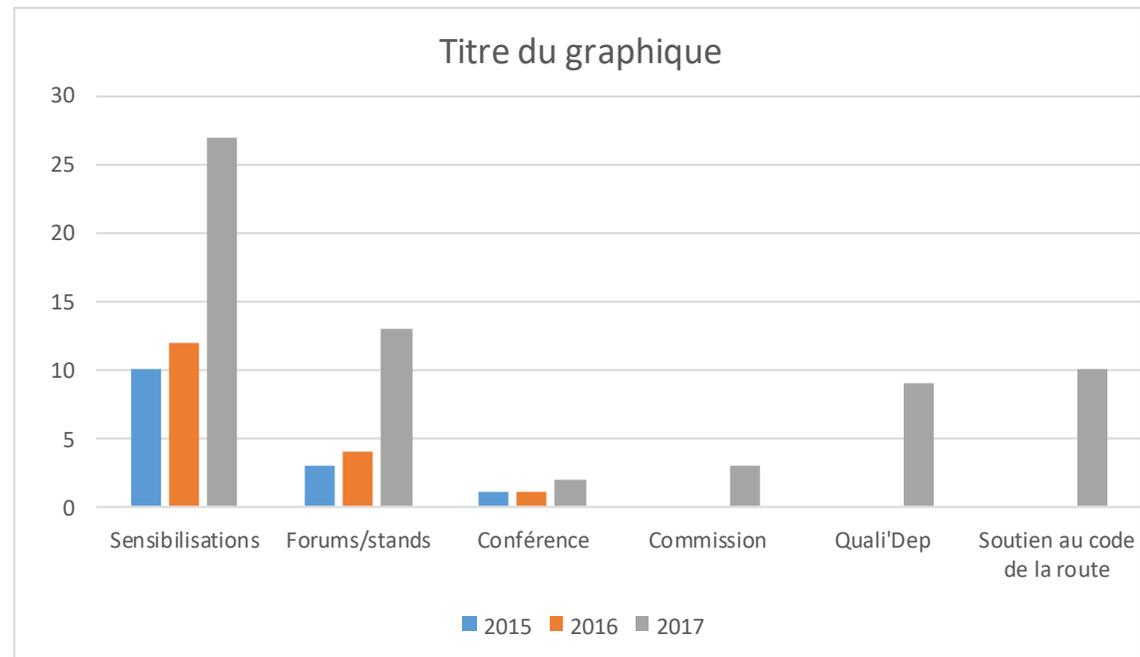
### Particuliers :

- Suivi d'une famille ayant un enfant sourd signant : mise en confiance avec l'enfant, conseil sur les modes de communication entre eux, information sur les 2 cultures
- Suivi d'une personne sourde signante avec ma collègue Laure Mercier, sur les démarches administratives,
- Informations sur les aides auditives : qui allez voir, comment cela se passe, les types d'appareils auditifs, conseils...
- Pertes d'audition : que faire, incompréhension, qui peut m'aider dans mon travail...
- Aides dans les démarches administratives : relecture de courrier, reformulation, remplir formulaire, compléter un dossier...

### Professionnels

- Témoignage de mon parcours en tant que personne sourde, mon ressenti, mon quotidien professionnel et personnel.
- Conseils de communication, culture sourde
- Echange avec une professionnelle de l'UDAF concernant un usager protégé. Les questions étaient centrées sur son quotidien, l'aménagement de son logement, l'amélioration des échanges et mieux comprendre la surdité.

## Mes présences extérieures



Sur l'année 2017, j'ai participé à 3 forums, animé 2 conférences et intervenu sur 19 sensibilisations.

### Sensibilisations:

- Comme tous les ans, nous sommes sollicités par les centres de formations (IFSI, IFAS, ERTS, IRFSS), les lycées, l'académie d'Orléans-Tours. Nous intervenons auprès d'étudiants infirmiers, aides-soignants, mandataire judiciaire, ergothérapeute... Ces prestations sont toujours animées, les étudiants sont curieux, rassurés de mieux appréhender la surdité, plus compréhensif et ravis d'échanger avec les intervenants. Les plus souvent, ils ont besoin de mon témoignage, je peux répondre à leurs questions que ce soit sur mon quotidien, sur ma culture, mes langues. Cela démontre que derrière ce handicap invisible, il y a une personne « lambda ». Pour compléter la partie théorique que nous présentons, nous faisons plusieurs des mises en situation :
  - sous forme de saynètes, sur des situations qu'ils pourraient rencontrer,
  - en lisant un texte avec des casques sur leurs oreilles,
  - des jeux de rôles....

Cela a un impact important, ils prennent conscience de ce que vivent les personnes sourdes ou malentendantes, et peuvent mieux les appréhender grâce aux conseils de communication apportés lors de notre présentation.

Suite à un appel à projet, nous avons mis en place une sensibilisation théâtralisée en lien avec les personnes vieillissantes. Cela a demandé du temps et le démarrage a été difficile car plusieurs acteurs étaient en jeu. Nous avons travaillé avec une maison de retraite, une troupe de théâtre et une école. Le plus long a été de motiver les personnes âgées pour qu'il soit acteur de la saynète sachant que leur santé était à prendre en compte. Je suis intervenue dans l'école pour parler du projet et les préparer face à la surdité. Ce travail a demandé plusieurs mois et la représentation finale s'est fait face à des classes de CM2. Cela a été un succès et tout le monde était ravi.

➤ TANDEM :

Cette association fait appel à nous depuis 3 ans pour intervenir auprès des professionnels du secteur hospitalier. Nous sensibilisons leurs référents handicap. Les demandes de sensibilisation font suite, souvent aussi, lors d'une présentation de service auprès des professionnels, d'organismes, d'associations.

Stands/forums :

Notre présence lors de ces organisations est importante. Nous rencontrons des associations, des professionnelles et nous nous faisons connaître. L'intérêt aussi de notre présence et de proximité, est de pouvoir répondre aux publics à leurs questions (aides techniques, adresses, appareillages...) comme lors de nos permanences.

Conférences :

Nous avons animé 2 conférences/débat, sur l'année écoulée. : INRA et CLIC.

Ces animations visées 2 publics différents : professionnels et personnes âgées. Nous avons répondu et adaptés le contenu, cela répondait à une thématique précise demandée par l'organisme et nous avons travaillé en partenariat avec des audioprothésistes.

Commissions

Je participe activement et régulièrement, à tour de rôle avec ma collègue Cécile Servais, aux commissions accessibilités organisées par les communes pour les voiries et transports, la Direction Départementale des Territoires. Nous apportons un avis d'experts sur la surdité, échangeons avec les acteurs professionnels ou bénévoles dans le but d'améliorer l'accessibilité des personnes en situation de handicap sur la région.

Quali'dep 41 :

Pour la deuxième année, je participe aussi à leurs ateliers sur la simplification des écrits. Nous nous retrouvons au rythme de 1 à 2 fois par mois pour travailler sur les courriers du conseil départemental, de la MDPH .... Nous les simplifions, les reformulons pour que cela soit compris et accessible à tous les destinataires. Un gros travail qui est mené depuis 2 ans et qui aboutit à des supports dont un guide des écrits destinés au conseil départemental.

Code de la route :

Pour la deuxième année, j'apporte mon aide auprès de jeunes sourds signants. Il s'agit d'un cours de soutien, en complément au cours de code de leur auto-école. Je reformule principalement les phrases difficiles, je simplifie le vocabulaire. Je complète aussi avec des supports que j'ai préparé et des exercices sur les difficultés qu'ils rencontrent. Les progrès sont visibles et les adultes sont très motivés.

Les interventions dans des stands, forums, sensibilisations thématiques, sont toujours précédées de plusieurs réunions de préparation et suivies d'une réunion bilan. Elles sont nécessaires pour nos supports, connaître le public et les attentes, rencontrer les professionnels, les bénévoles. Les prestations extérieures demandent du temps dans la recherche, la finalisation, la vérification... Les supports sont régulièrement mis à jour, créés et adaptés en fonction du public, du lieu, de la demande et de la thématique s'il y a lieu.

A la fin de chaque sensibilisation, nous remettons des CAISignes.

### Médiation :

En tant que médiatrice je peux intervenir lors de relations conflictuelles entre un employeur et un employé sourd signant ; auprès d'organisme rencontrant des difficultés avec leur usager due à la barrière de la communication et la méconnaissance de la culture sourde.

En 2017, une personne m'a contacté après nous avoir rencontrés lors d'un stand organisé par un club de foot. Les demandes sont moins nombreuses. A savoir que les sensibilisations ont pour but d'améliorer les échanges entre ces 2 mondes et mieux appréhender la personne sourde signante.

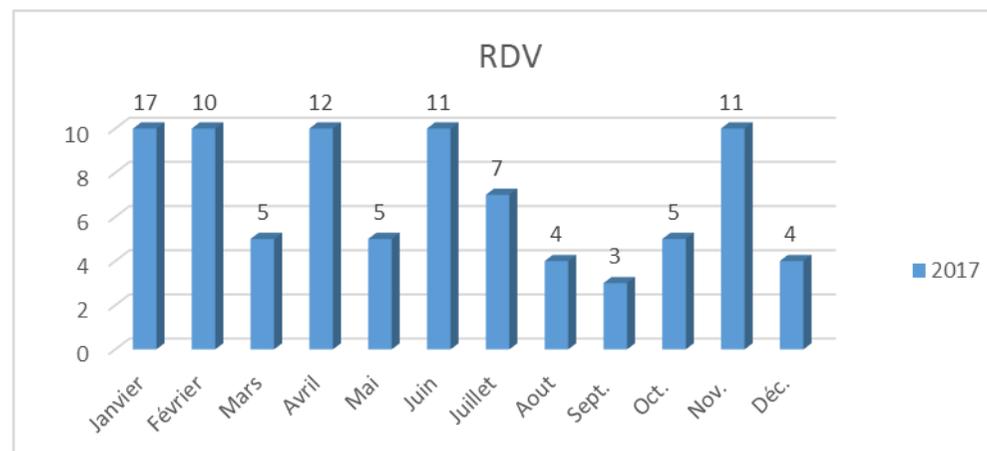
Suite à ma rencontre avec des médiateurs sociaux, le projet de 2018 est de rencontrer plus de professionnels sociaux, des services hospitaliers qui sont amenés à rencontrer des personnes sourdes, pour ainsi rappeler mes missions et la possibilité d'un travail en commun.

## Rapport d'activité de Laure MERCIER, Conseillère en Economie Sociale et Familiale

En 2017, j'ai mené 94 entretiens individuels. Parfois, j'ai eu plusieurs entretiens avec le même usager afin d'assurer un suivi de son dossier et de ses demandes.

A noter que parmi ces 94 entretiens, j'ai rencontré 8 professionnels d'autres organismes (Vivre Autonomie 41, MDPH 41, Ville de Blois, Audilab Tours, Conseil Départemental 41, CPAM/CARSAT 41, CHR Orléans, UDAF 36). Ces rencontres m'ont permis de développer mon réseau partenarial mais aussi de pouvoir échanger sur les missions de chacun afin de pouvoir orienter les usagers au mieux en fonction de leur situation.

Nous pouvons constater une baisse du nombre de rendez-vous sur certains mois. Cela peut s'expliquer de différentes manières (absences pour vacances, présence sur des stands de sensibilisations...).



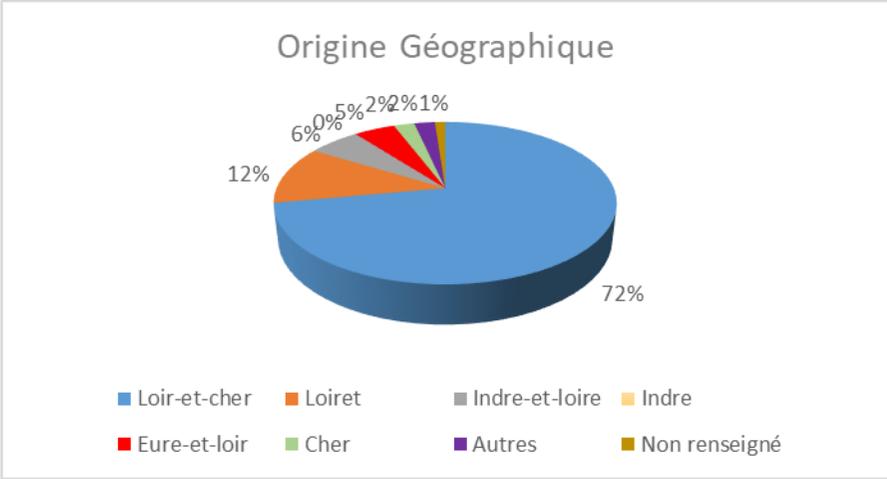
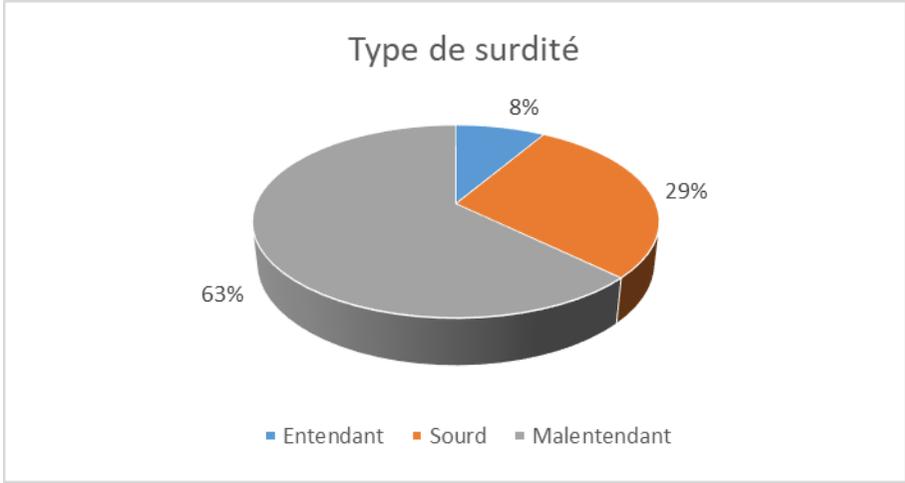
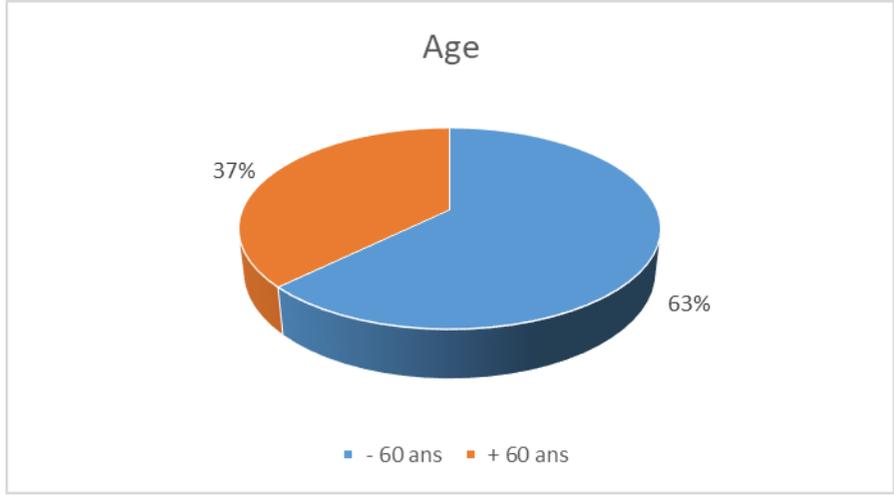
### Les bénéficiaires :

Toutes les personnes reçues sont concernées par la surdité à différents degrés (personnes sourdes ou malentendantes). Les personnes entendantes reçues concernent les professionnels.

Plus de la moitié des personnes reçues sont malentendantes et presque 2/3 des usagers ont moins de 60 ans. Toutefois, il est difficile d'établir un profil-type des personnes que je reçois car chaque situation est différente.

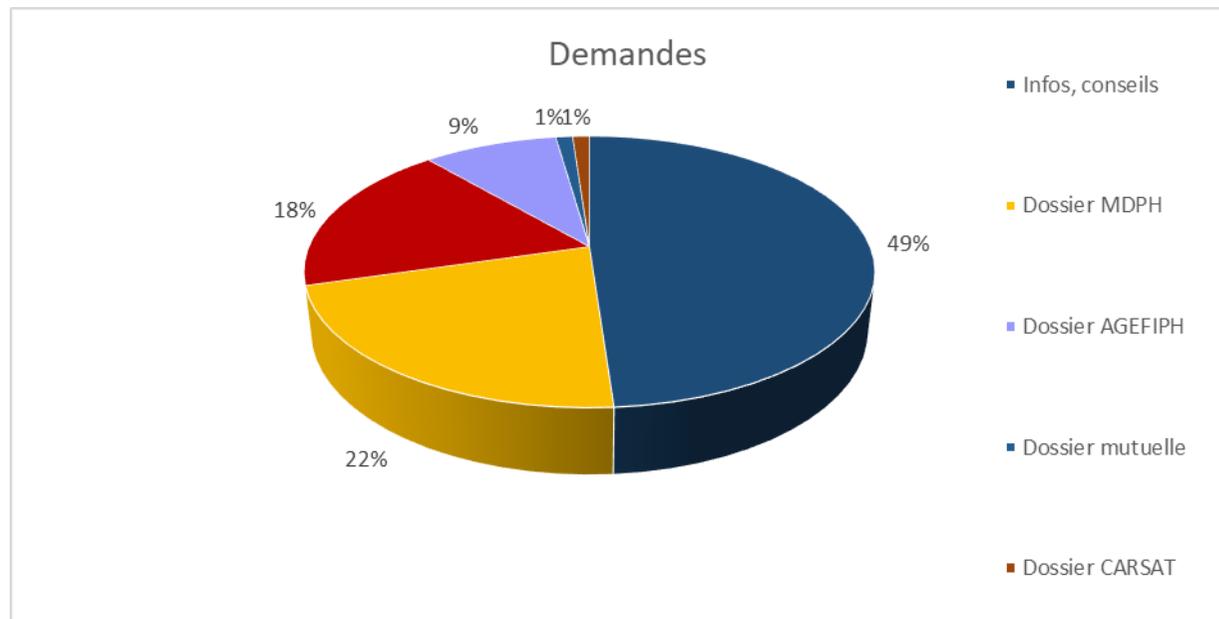
Je constate que très souvent, les suivis de dossier concernent des personnes sourdes signantes. En effet, ils ont identifié la C.E.S.F. du C.A.I.S. comme relais auprès des professionnels d'autres organismes (MDPH, CPAM). Toutefois, quand il existe un professionnel de terrain pouvant intervenir, je réoriente les usagers vers les bons interlocuteurs (CAF, Conseil Départemental, employeur...).

Presque les  $\frac{3}{4}$  des usagers habitent dans le Loir-et-Cher car le C.A.I.S. est bien identifié par les organismes (administrations et audioprothésistes notamment). Les rendez-vous proposés en dehors du Loir et Cher peinent à augmenter. Je n'ai eu aucun RDV avec des usagers de l'Indre, par exemple, malgré les permanences proposées au sein de la MDPH. La mise en place du C.A.I.S. Mobile devrait permettre de faire connaître le service auprès de la population en allant à leur rencontre. Cet outil a pour objectif de développer nos interventions dans tous les départements de la région Centre Val-de-Loire.



Les demandes des usagers sont variées. Comme dit plus haut, chaque profil est différent mais principalement, la moitié des demandes concernent uniquement des conseils et des informations quant aux aides financières ou aides techniques qui existent. L'aménagement du logement ou l'achat d'appareils auditifs représentant un coût élevé pour les personnes sourdes ou malentendantes, très peu d'entre elles connaissaient leurs droits avant de rencontrer la C.E.S.F. De ce fait, j'ai accompagné certains usagers dans la constitution de dossiers pour des aides financières.

Très ponctuellement (une à deux fois en 2017), j'ai pu renseigner les usagers par rapport à l'emploi : recherche d'une formation adaptée, recherche d'un emploi, maintien dans l'emploi avec adaptation du poste de travail. Mais ces demandes restent très ponctuelles et à chaque fois, je réoriente vers le bon interlocuteur (Cap Emploi, SAMETH, ...).



Les usagers, ayant trouvé une oreille attentive, se confient parfois, après avoir créé une relation de confiance. Ainsi, au cours des entretiens, j'ai pu remarquer qu'il émane souvent plusieurs demandes en plus de la demande initiale, toujours en lien avec la surdité.

Je réoriente les usagers vers mes collègues du C.A.I.S. (psychologue et conseillère technique principalement) ou vers les professionnels de terrain (MDPH, Conseils Départementaux, CLIC, CAF...).

### **Analyse et objectifs :**

J'ai pris mes fonctions le 9 novembre 2016. Après une période d'adaptation, j'ai su rapidement m'intégrer au sein de l'équipe du C.A.I.S. et intervenir auprès des usagers.

Beaucoup d'usagers ne connaissent pas leurs droits ou alors ont été mal informés. J'ai constaté que certaines assistantes sociales de terrain ne connaissent pas forcément tous les dispositifs existant et que, quand elles les connaissent, elles ne savent pas toujours accompagner les usagers pour la complétude des dossiers.

Partant de ce constat, j'ai commencé à rencontrer des professionnels de terrain (cités plus haut). Les objectifs de ces rencontres sont de faire connaître le C.A.I.S. et ses missions, connaître les missions du partenaire rencontré et articuler l'intervention de chacun afin de ne pas faire doublon et orienter au mieux les usagers. Ces rencontres me permettent de développer mon réseau de partenaires. J'envisage de continuer à développer ce réseau en 2018 en multipliant les rencontres.

N'ayant que peu de connaissances du champ de la surdité en arrivant au C.A.I.S., j'ai participé à quelques sensibilisations (4, réparties entre septembre et novembre 2017). Cela m'a permis de comprendre la culture sourde et de mieux accompagner les personnes sourdes. J'envisage de participer à plus de sensibilisations en 2018, auprès d'autres publics (enfants, collégiens, lycéens, entreprises) car je n'ai pas eu l'occasion d'intervenir auprès d'eux.

## Rapport d'activité de Cécile SERVAIS, Conseillère Technique (CICAT Surdité)

En 2017, mon temps a été réparti entre les rdv CICAT (  Blois ou en permanence), les sensibilisations / stands / présentation de service, les commissions d'accessibilité et les réunions bilans ou de préparations à différents projets menés ou à venir.

J'ai également participé à plusieurs temps de travail en commun avec l'équipe pour travailler sur différents sujets tels que la mise en place du Cais Mobile, la révision des documents légaux ou encore la création de supports de communication (flyers sur le bruit à destination des jeunes ou sur le bruit au travail).

J'ai également participé à une journée rencontre accessibilité organisée par la DRAC du centre. En effet, dans le cadre de la mission culture et santé, pilotée conjointement par la DRAC et l'ARS Centre Val de Loire, la notion d'accessibilité à l'art et à la culture est un enjeu important, c'est pourquoi, ils ont organisé en partenariat avec L'APSMRC (L'Association des personnels scientifiques des musées de la région Centre-Val de Loire) une journée de rencontres départementales à destination des professionnels du secteur du sanitaire, du handicap et de la perte d'autonomie. J'ai pu y présenter la boucle à induction magnétique notamment (encore méconnue dans ce milieu) et interroger sur des visites en langue des signes françaises. Les échanges ont été riches et d'autres journées vont être organisées en 2018 afin de créer du lien voire un partenariat à plus long terme.

Avec Mme Laurent, j'ai rencontré 2 nouveaux partenaires : ASEPT 37 et la société MERCI JULIE.

- L'ASEPT 37 est l'Association Santé, Éducation et Prévention sur les Territoires Berry-Touraine. Elle intervient dans le champ de la prévention des seniors sur les départements de l'Indre, de l'Indre-et-Loire et du Loir-et-Cher. Elle met également en place des actions sur l'ensemble de la région Centre-Val de Loire. Il souhaite rendre accessible une de leur pièce de théâtre en Langue des Signes Française et nous associer à diverses interventions à leurs côtés.

- Merci Julie est une entreprise qui propose de faire des diagnostics au domicile des personnes par des ergothérapeutes afin de sécuriser l'habitat, prévenir le risque de chute et maintenir le plus longtemps les personnes à leur domicile.

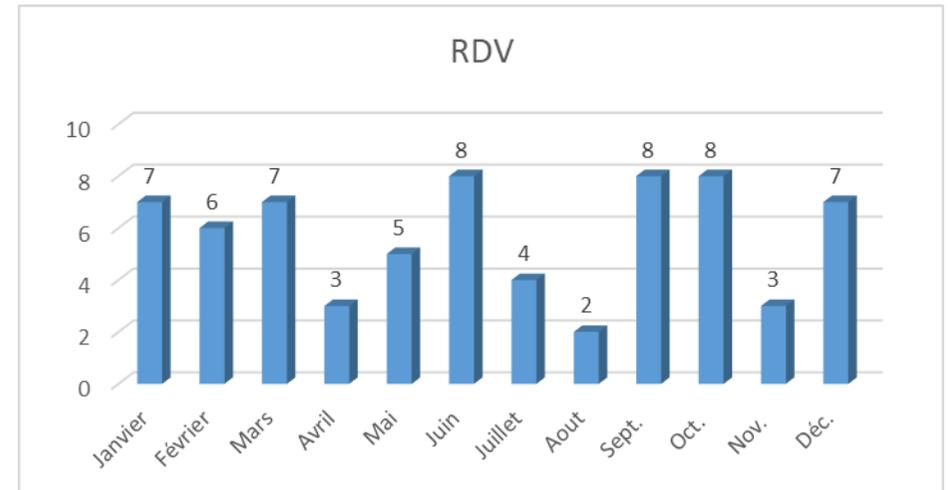
Sarah MAUDÉ (ergothérapeute) qui s'occupe d'une partie de la région Centre Val-de-Loire et moi-même avons pour projet de nous rendre ensemble aux salons de l'habitat dans la région afin de mutualiser nos compétences ou encore organiser des conférences / formations sur l'accompagnement du handicap auditif.

Enfin, en Septembre, j'ai effectué un déplacement à Lyon, dans le cadre d'un partenariat avec le CRIAS Mieux Vivre que nous avons rencontré en 2014. Pour rappel, 2 ergothérapeutes étaient venues à Blois afin d'être formées à la surdité et sur les aides techniques pour personnes sourdes ou malentendantes. Je suis donc allée à Lyon durant 2 jours afin de les rencontrer à mon tour, suivre leur quotidien et ainsi me permettre de confirmer mon souhait de commencer une formation d'ergothérapeute. J'ai rencontré plusieurs personnes à leur domicile, établi un diagnostic et proposé des solutions. Les professionnels du Crias m'ont également présentés leurs outils de travail afin que je puisse les réutiliser au CICAT Surdité tout en les adaptant au public sourd.

## Le C.I.C.A.T. Surdité

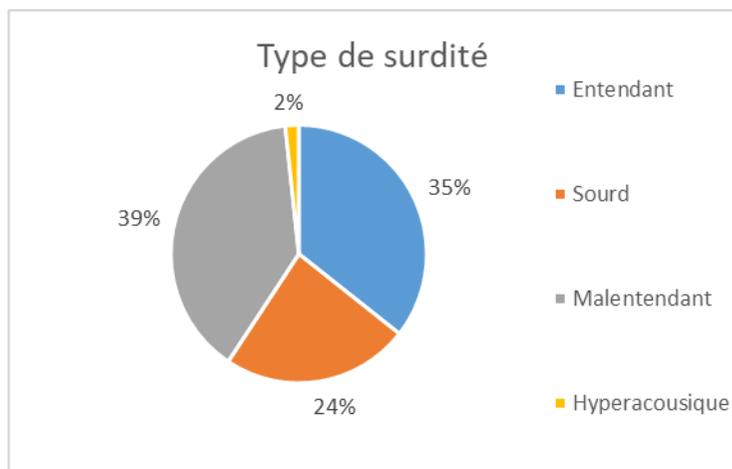
### 1. En général

En 2017, j'ai reçu 68 personnes en RDV (voir graphique). Il est à noter que des changements au niveau du service pour comptabiliser au mieux les RDV ont été effectués cette année, je ne peux donc pas comparer avec mes chiffres de l'année précédente.



### 2. Typologie des personnes accueillies

Lors des RDV, on peut distinguer les particuliers et les professionnels. La proportion est de 2/3 de particuliers et 1/3 de professionnels, soit la même qu'en 2016. La différence se fait au niveau des particuliers. En effet, j'ai reçu en 2017, 8 fois plus de personnes de plus de 80 ans qu'en 2016 et un total de 46 % de personnes de 60 ans et plus. Cela peut s'expliquer par les différentes interventions du service auprès d'associations de personnes âgées ou encore les CLIC qui ont su se faire le relais auprès de ces personnes.



Concernant le type de surdité, un grand nombre est malentendant. Il s'agit pour la grande majorité de personnes âgées. A noter que j'ai rencontré autant de personnes sourdes signantes qu'en 2016.

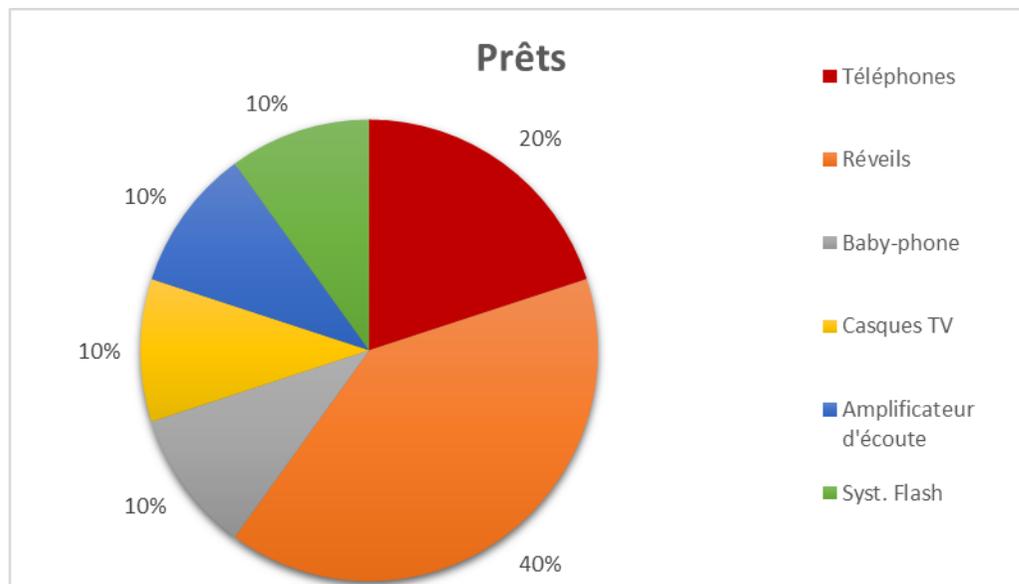
### 3. Les demandes

J'ai différencié les demandes des particuliers et celles des professionnels. En effet pour les particuliers, il s'agit la plupart du temps d'une présentation de toutes les aides existantes pour les personnes sourdes ou malentendantes. Concernant les demandes des professionnels, elles sont plus spécifiques et me demandent parfois d'effectuer des recherches plus précises. En effet, j'ai eu plusieurs demandes concernant les alertes type « présence verte » accessibles aux personnes sourdes. Qu'existe-t-il sur le marché ? Est-ce payant ou non ? Comment se fait l'alerte ?...

J'ai également renseigné des institutions ou entreprises sur les boucles à induction magnétique (BIM) et les alarmes incendies à flash pour une mise en accessibilité de leurs locaux. Par le biais du SAMETH 41, j'ai dû collecter des informations à propos de casques de chantier protégeant du bruit mais adaptés aux appareils auditifs.

Enfin, j'ai été sollicité par des ergothérapeutes travaillant en MDPH (Chartres, Blois et Châteauroux) concernant la pertinence ou la différence entre différents produits et sur leur utilité dans le quotidien d'une personne sourde signante (système de signalisation à flash notamment).

#### 4. Les prêts



En 2017, j'ai effectué 10 prêts. **Les aides les plus empruntées sont pour 40 % des réveils comme en 2016.** Ce qui intéresse principalement les emprunteurs est la compatibilité avec les appareils auditifs et le prix. Les retours de prêts sont très positifs et quasiment la totalité des personnes ont acheté l'aide testée à l'issue du prêt.

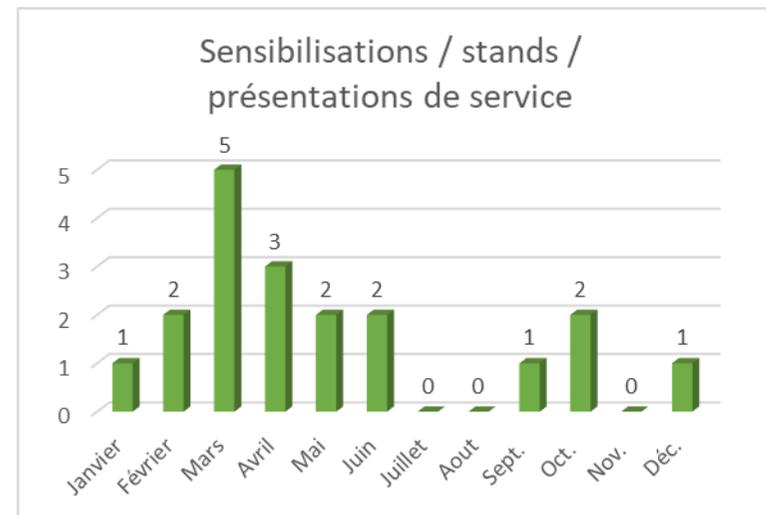
## I. Sensibilisations, stands et réunions

Avec les différents professionnels du service, j'ai participé à 19 sensibilisations ou stands et à 12 réunions de préparation ou de bilan dans l'année.

Lors des sensibilisations, stands ou présentations de service, je présente globalement les aides techniques existantes et celles en démonstration sur le CICAT.

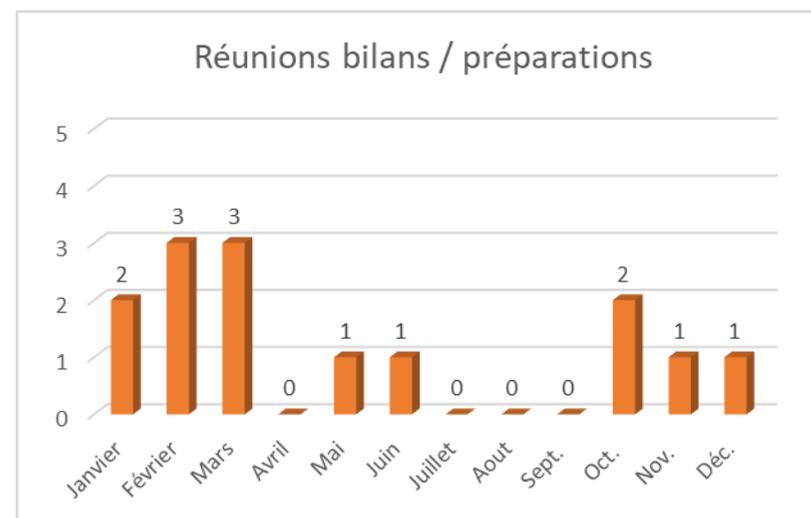
Une présentation plus complète des aides techniques a été demandée notamment par l'association des séniors de la ville de Saint Jean de la Ruelle ou encore Agglopolys de Blois qui gère les transports en commun de la ville.

Lors des stands, je déplace les différentes catégories d'aides ainsi que la documentation en m'adaptant au public concerné (personnes vieillissantes, adolescents, professionnels...).



Mon temps plein au C.A.I.S. me permet de participer à diverses réunions de préparation de futures interventions ou bilans d'interventions passées.

Notamment nos interventions auprès du CHB lors de la semaine du handicap dans l'emploi pour laquelle nous avons été sollicités ou encore les temps de préparation pour l'intervention auprès des pompiers du SDIS 41.



## II. Les commissions d'accessibilité

En 2017, j'ai assisté à 12 commissions œuvrant pour l'accessibilité des personnes en situation de handicap.



### 1. La sous-commission départementale d'accessibilité

Elle a lieu dans les locaux de la Direction Départementale des Territoires du Loir-et-Cher. La sous-commission se réunit une fois par mois afin d'examiner une quarantaine de dossiers concernant des ERP (Etablissements recevant du public).

### 2. Le label Tourisme et handicap (commission départementale de concertation)

Le Label Tourisme et Handicap permet aux personnes en situation de handicap de pouvoir choisir leurs vacances et leurs loisirs.

Elle a lieu une fois par trimestre. Une dizaine de dossiers y sont examinés concernant des hôtels, musées, restaurants... (Établissements œuvrant dans le champ du tourisme).

### 3. Les commissions communales d'accessibilité

Chaque commune doit réunir 2 ou 3 fois par an les associations de représentants de personnes en situation de handicap et des élus pour dresser le constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti existant, de la voirie et des espaces publics de la commune.

Le C.A.I.S. dans plusieurs communes de la région Centre Val-de-Loire, à savoir dans les villes de Vendôme, Blois, Bracieux pour le Loir-et-Cher. Saint Jean de la ruelle, Ingré, la ferté St Aubin pour le Loiret.  
D'une commune à une autre les réunions sont organisées plus ou moins fréquemment.

Le projet de 2017 était d'essayer d'intégrer des élèves de l'IRJS de l'association à la commission accessibilité de Saint Jean de la Ruelle. J'ai donc rencontré la chef de service de l'IRJS avec Mme LAURENT. Elle était favorable au projet. Mais cela n'a pu aboutir par rapport à des questions organisationnelles principalement (horaires et accompagnateurs).

## Rapport d'activité de Sylvain MATHIEU, Psychologue

En premier lieu, quelques chiffres :

### Nombre de rdv : particuliers 2017

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL Annuel
0	1	3	4	4	5	4	0	5	2	3	4	35

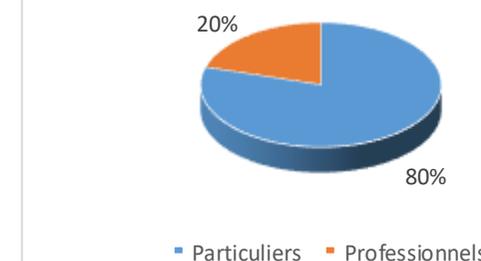
### Nombre de rdv : professionnels 2017

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL Annuel
0	2	0	0	0	1	2	0	1	1	2	0	9

### Répartition des personnes rencontrées par départements:

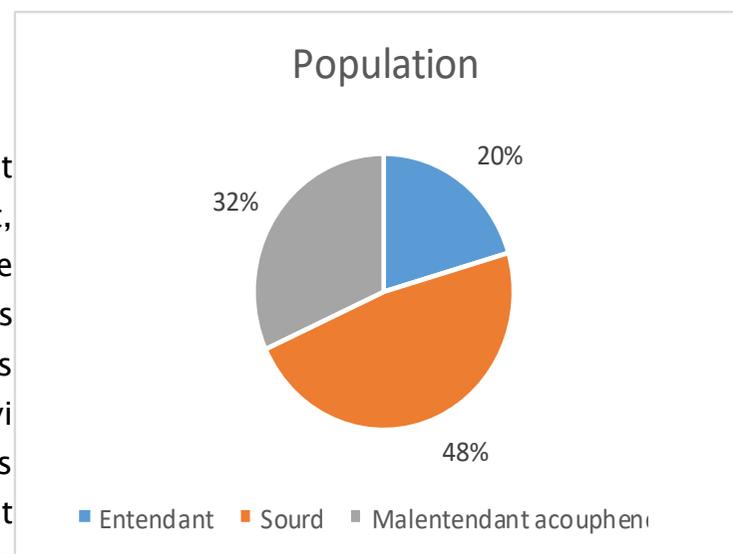
18	28	36	37	41	45
1	1	0	2	28	12

### Particuliers et professionnels



## -SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

J'ai accueilli des personnes seules entendantes, sourdes et malentendantes, famille sourdes avec enfant entendant, couples de personnes sourdes. A noter la nécessité de prendre le temps dans l'accueil et le travail avec des personnes sourdes, malentendantes, acouphéniques les temps de RDV moyens que l'on rencontre lors de suivi libéraux ou autres sont multipliés par 2 voire 3 suivant les situations et les contextes. La plupart des personnes font face au quotidien à des situations de malentendus ... Ce temps supplémentaire est dû aux moyen et aux outils de communication que la personne utilise. (Supports visuel, picto, image, dessin...), de la fréquence et de la nature de la demande. Dans le cas d'une personne s'exprimant en langues des signes prendre le temps est aussi nécessaire.



### Les problématiques rencontrées, de manière non exhaustive, sont:

- dépression /Isolement et solitude/ incompréhension de l'entourage personnel et professionnel /frustration.
- acouphènes / Envahissements /anxiété /stress
- accompagnement psychologique dans des contextes de souffrance au travail ; Difficultés de prise en considération de la surdité en milieu professionnel.
- accueil de famille sourde avec enfant entendant. Spécificité du bilinguisme et apprentissages scolaires.

Les difficultés et les malentendus dans la compréhension entre famille sourd et les institutions scolaires.

–Fonction parentale et surdité.

En considérant aussi, évidemment, les difficultés dans des situations de vie que chacun peut être amené à vivre qu’il soit sourd ou entendant...Ces problématiques peuvent être majorée par la difficulté à pouvoir trouver un endroit où pouvoir les exprimer spontanément dans leur langue. La plupart des accompagnements nécessitent aussi en plus du temps de rdv un temps de recherche important (DIRE). Temps que je souhaite employer aussi en 2018 sur des conférences, colloques...de manière à enrichir mes outils professionnels d’une part et aussi rencontrer des homologues afin d’élargir le réseau des partenaires médicaux et para-médicaux.

### **RDV PROFESSIONNELS 2017**

–Rdv Audioprothésiste   Bourges(18)

– Psychologues (41)

–Educateurs spécialisés (45)

–Professionnels de santé Romorantin(41)

Notamment deux Homologues Psychologues du 41 avec qui, en plus d’échanges collaboratifs sur des accompagnements de personnes, il a été question d’aborder la spécificité de l’accueil et du cadre du travail psychothérapeutique avec des personnes sourdes ou malentendantes. L’une d’elle est par ailleurs motivée pour suivre une formation LSF.

– 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, .... Les stands, journées d’action, colloques, conférences sont des moments propices à l’élaboration d’un réseau de partenaires.

## SENSIBILISATIONS-STANDS-PRESENTATION DE SERVICE- TRAVAIL INSTITUTIONNEL

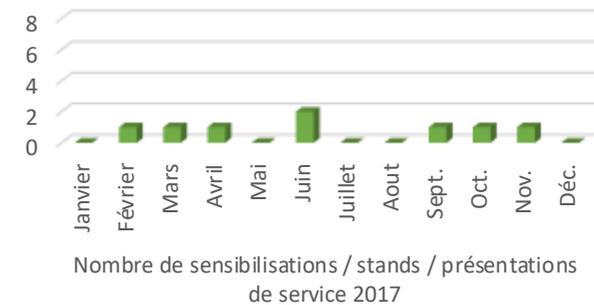
### Nombre de sensibilisations / stands / présentations de service 2017

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL Annuel
0	1	1	1	0	2	0	0	1	1	1	0	8

### Participation aux actions suivantes :

- Réunion sur les territoires ruraux à Blois.
- Journée de l'audition au Lycée la Providence à Blois
- Stand en entreprise Procter et Gamble Blois
- Journée de prévention /santé à Romorantin.
- Sensibilisation Théâtralisée
- Sensibilisation auprès des pompiers du SDIS 41
- Journée du handicap au lycée la Providence à Blois

### Sensibilisations, stands, présentation de service



### Nombre de sensibilisations / stands / présentations de service 2017

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL Annuel
0	1	1	1	0	2	0	0	1	1	1	0	8

- Réunions d'équipes
- Réunions de cadres
- Réunions préparatoires à la journée prévention / santé à Romorantin
- Temps de travail DUERP
- Temps de travail sur les documents légaux
- Temps de travail sur le livret d'accueil
- Temps de travail « One Page »
- Temps de travail sur le contenu sensibilisations AMP
- Travail sur le contenu des formations proposées aux assistantes maternelles
- Temps de travail préparatoire à la sensibilisation théâtralisée
- Temps de travail préparatoire à la sensibilisation Lycée la Providence
- Temps de travail C.A.I.S.Mobile
- Temps de travail sur différents supports comme les flyers sur les acouphènes/ le bruit au travail/ prévention au bruit chez les jeunes
- Formation L.S.F. niveau B1.2 d'une semaine avec Visuel -Orléans.

Mes présences lors de permanences 2017 (sur demandes des usagers) :

- Tours
- Orléans
- Chartres
- Châteauroux