

RAPPORT D'ACTIVITE DU SERVICE

ANNEE 2020

L'année 2020 a été marquée par la COVID-19, qui a suspendu l'activité du service sur une partie de l'année.

Les mesures de protection ont incité nos partenaires au report des actions collectives de sensibilisation.

Les rendez-vous physiques au CAIS n'ont pas pu se réaliser au sein des locaux du service, qui étaient fermés au public, au même titre que les autres services de la Cité administrative.

Dans un esprit de solidarité associative, deux professionnels ont pu venir en renfort aux établissements de Oucques.

Malgré le confinement, les arrêts COVID d'une partie des professionnels puis le télétravail, une partie des activités ont pu se poursuivre :

- ❖ pour soutenir les personnes sourdes pendant la période de confinement, une plateforme de soutien psychologique a été proposée par le psychologue du service,
- ❖ le Projet de service et le livret d'accueil ont été actualisés,
- ❖ création d'outils de communication et flyers notamment pour promouvoir la médiation sociale sourds-entendants,
- ❖ les différentes bandes son pour l'Oreille géante ont été préparées (enfants, adultes, seniors),
- ❖ création du kakémono Oreille géante,
- ❖ Flocage de la remorque de l'Oreille géante,
- ❖ Actualisation des supports des sensibilisations,
- ❖ les partenariats ont été poursuivis, pour anticiper les actions à venir (France Acouphène, audioprothésistes)
- ❖ préparation de l'arborescence du dossier unique de l'utilisateur
- ❖ actualisation du DUERP et prise en compte de la COVID-19...

Depuis septembre 2020, le CAIS a réouvert ses locaux et reprend son activité, de manière adaptée au contexte pandémique : multiplication des RDV en Visioconférence, mesures d'hygiène renforcées pour les actions collectives en présentiel.

ACTIVITE DU SERVICE

Nombre de nouveaux bénéficiaires du CAIS



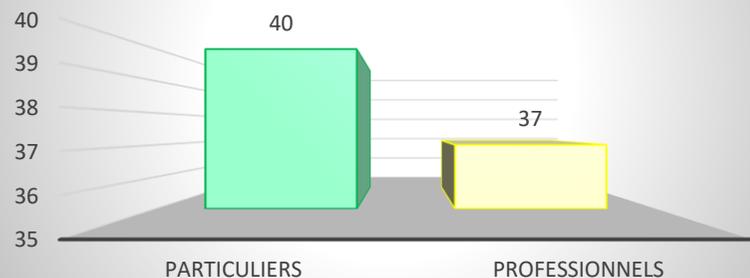
Le nombre de nouveaux bénéficiaires de l'année 2020 s'est réduit en cette année si particulière.

Cette baisse de fréquentation est à mettre en lien avec la fermeture de l'accueil physique et les mesures de lutte contre la COVID-19, notamment le confinement.

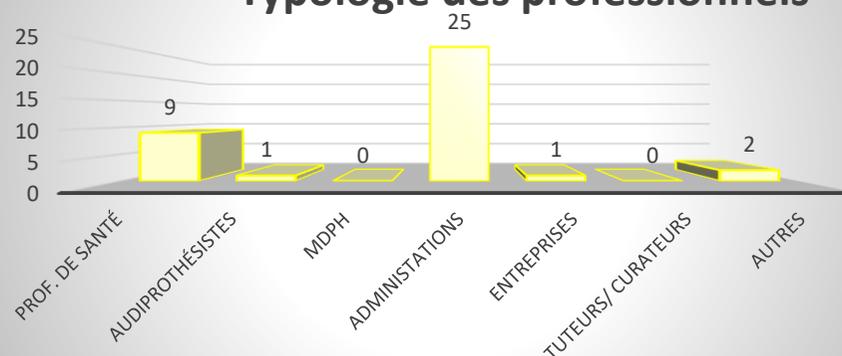
Le CAIS est sollicité à parts presque égales entre les particuliers et les professionnels.

Rappelons qu'à l'ouverture du CAIS, ce sont essentiellement les personnes concernées par les troubles de l'audition qui ont pris contact avec le service. En 2020, un tiers des sollicitations du CAIS proviennent d'Administrations.

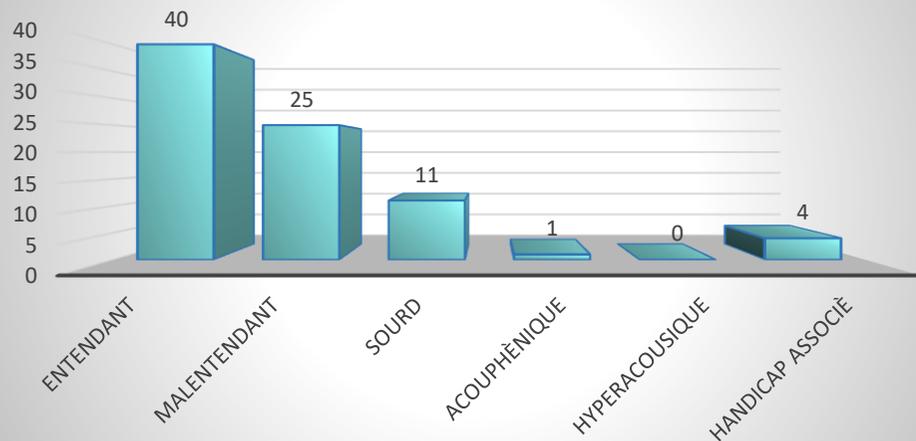
Typologie des personnes prenant contact



Typologie des professionnels



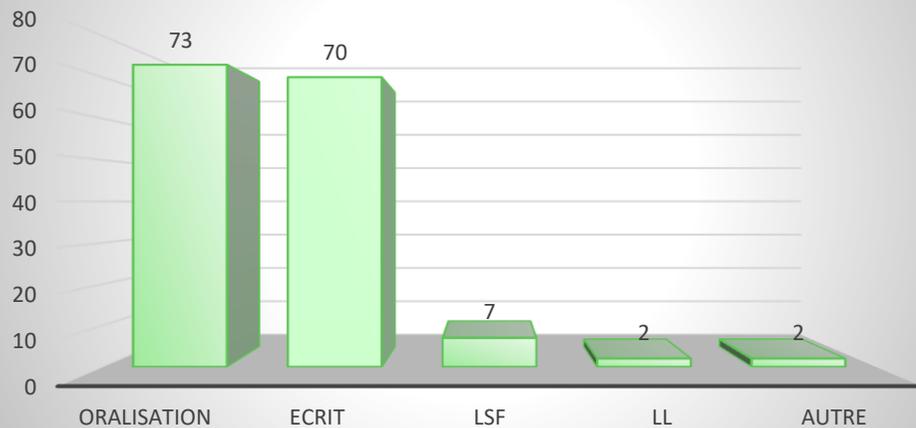
NIVEAU D'AUDITION



Les personnes sourdes représentent 14 % des contacts. Les modes de communication principaux restent l'oralisation et l'écrit – de plus en plus de sollicitations nous arrivent par mail.

La langue des signes est utilisée pour 4,5 % des contacts seulement.

MODE DE COMMUNICATION



Département d'origine 2020

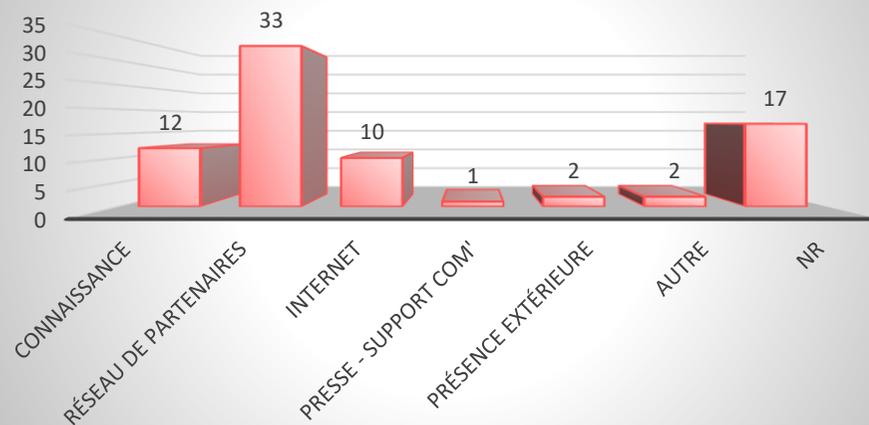


La majorité des sollicitations du CAIS proviennent des personnes et partenaires du Loir et Cher – la proximité crée le lien.

Nous sommes très peu sollicités par et pour des personnes du Cher ou de l'Eure et Loire.

Comme tous les ans, des demandes nous arrivent des départements hors Région Centre, le site du CAIS permettant de nous trouver facilement.

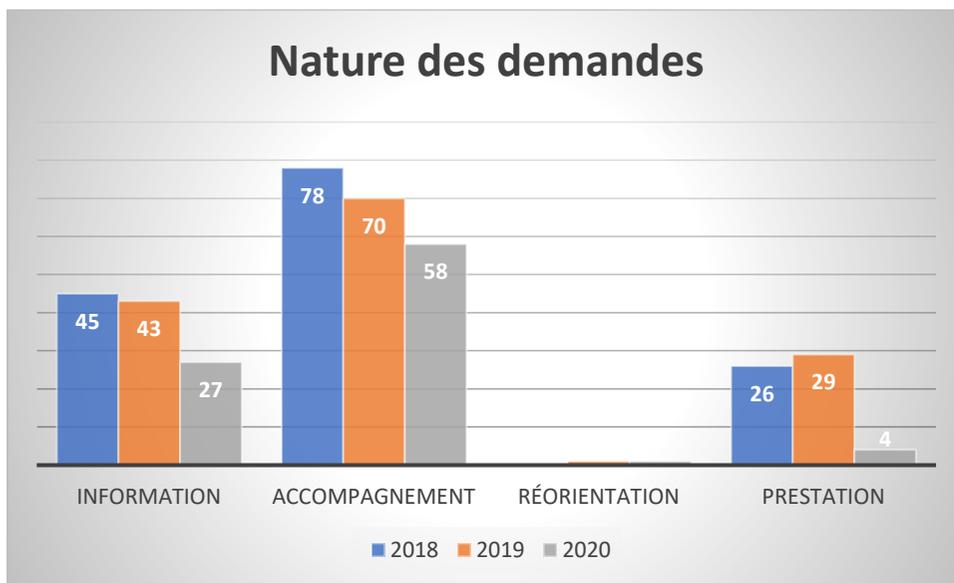
CONNAISSANCE DU SERVICE



Le travail avec les partenaires fonctionne très bien, ils sont prescripteur du CAIS et contribuent à nous faire connaître.

Le « bouche à oreille » fonctionne lui aussi très bien, car les personnes qui nous contactent ont souvent eu nos coordonnées grâce à leurs connaissances.

Nature des demandes



La majeure partie des contacts initie un accompagnement.
Un tiers des contacts concernent une simple information.

Nos prestations – les sensibilisations notamment – ont connu un coup d'arrêt en 2020, étant donné les contraintes liées aux mesures COVID-19.

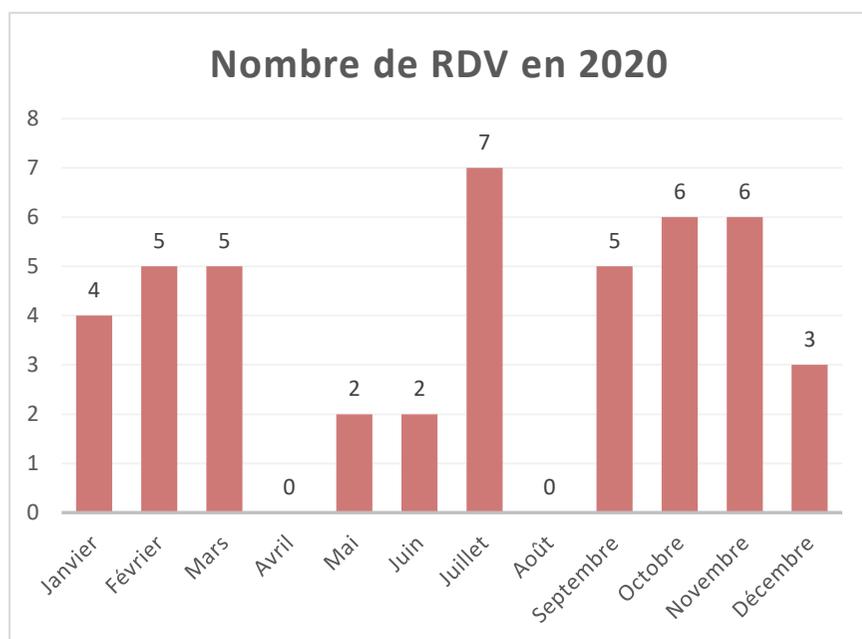
Espérons que 2021 nous permettra de réactiver ces interventions.

RAPPORTS DETAILLES
DES PROFESSIONNELS DU C.A.I.S.

RAPPORT D'ACTIVITE

DE L'ASSITANTE DE SERVICE SOCIAL

Sur l'année 2020, **45** entretiens individuels ont été réalisés dont **8** ont été menés avec le même usager afin d'assurer un suivi de son dossier et de ses demandes. (Ainsi, 37 personnes ont été accompagnées cette année.)



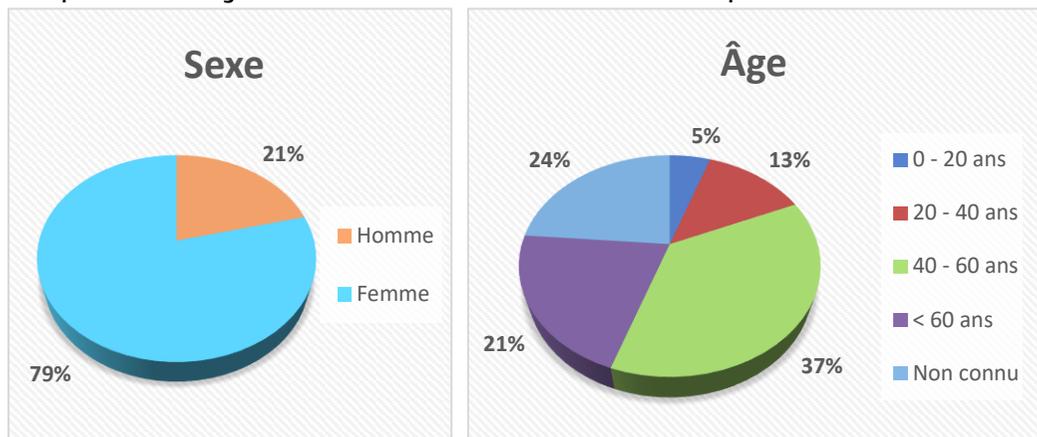
L'année 2020 a été particulièrement marquée par l'apparition du Covid-19 et les mesures sanitaires qui en ont découlées. En effet, suite à l'annonce du premier confinement le 16 mars dernier par le gouvernement, la majorité de l'équipe a été placée en arrêt maladie et seuls deux salariées ont été inscrites en télétravail. Ces changements ont bousculé l'activité du service et la prise de rendez-vous par les usagers, ce qui se traduit par une baisse des entretiens dès le mois d'avril.

La présence en télétravail de chacun des membres de l'équipe à l'issue du premier déconfinement en mai dernier, a permis de relancer l'activité du service social ainsi que la communication à l'échelle du C.A.I.S. Depuis la reprise en présentiel en septembre dernier, les échanges et rendez-vous avec les usagers reprennent progressivement.

Parmi les entretiens menés cette année, cinq ont été conduits auprès de professionnels (assistants sociaux, audioprothésistes et ergothérapeute). Ces derniers ont permis de créer du lien, d'échanger avec eux sur leurs pratiques professionnelles ainsi que sur le suivi de certaines situations.

Les usagers :

Cette année, le contexte sanitaire a bouleversé l'accompagnement social des usagers : baisse des rendez-vous suite à la mise en place du premier confinement, activité salariée réalisée en télétravail de mars à septembre (pour le poste d'assistante de service social) et augmentation des rendez-vous en distanciel sur le deuxième semestre. Au vu de ces éléments, il peut être difficile d'observer une comparaison objective avec l'activité du service l'an passé. Toutefois, voici ce qui apparaît lorsqu'on observe les données chiffrées.



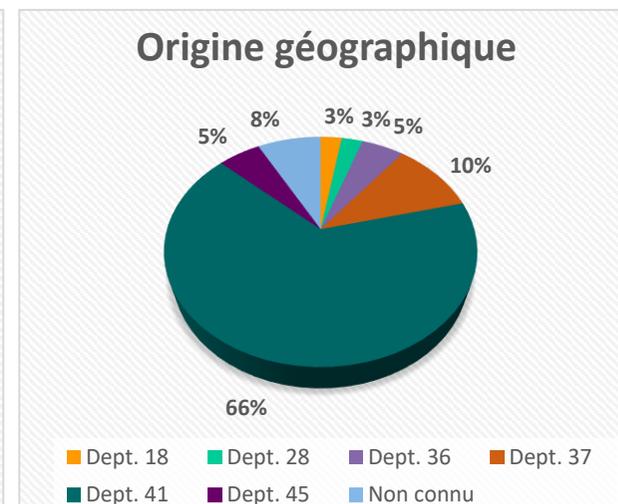
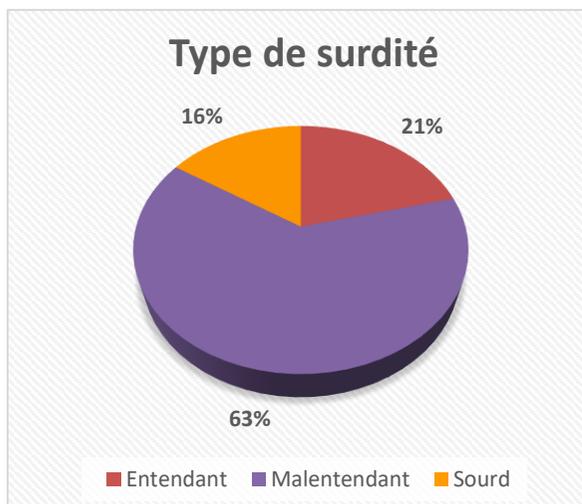
En 2020, 37 personnes ont été accompagnées dans leurs démarches administratives. Parmi ces dernières, 79% étaient des femmes, 37% avaient entre 40 et 60 ans et 63% étaient malentendantes.

Comparativement à 2019, le nombre de personnes sourdes signantes accompagnées sur le service n'a pas évolué, tandis qu'à l'échelle du C.A.I.S, on observait depuis quelques années une baisse de fréquentation de la population sourde signante. La pandémie de Covid-19 et les difficultés qui en ont découlées nous ont peut-être

permis de réaffirmer notre place d'acteur ressource auprès de ce public.

Concernant les données liées à l'âge, on observe que le nombre de personnes âgées de 40 à 60 ans accueillies sur le service augmente progressivement. En effet, l'an passé ils étaient 30% à avoir été reçu en entretien contre 37% cette année.

De manière générale, les demandes relatives à ce public s'apparentent au diagnostic d'une perte d'audition et aux perspectives d'appareillages qui en découlent. Depuis quelques années, l'apparition de ce type de « surdité » : la presbyacousie, survient avant l'âge des 60 ans, ce qui peut expliquer cette légère hausse.



Enfin, 66% des usagers rencontrés sont originaires du Loir et Cher. En effet, implanté sur Blois, le C.A.I.S. est à ce jour très bien identifié par les organismes et professionnels du secteur médico-social qui réorientent facilement les personnes vers notre service. Toutefois, et malgré une légère hausse cette année, peu de demandes sont encore recensées sur les autres départements de la Région. L'arrêt des permanences au sein des M.D.P.H.s de chaque chef-lieu et l'impossibilité (liée au COVID-19) de mettre en circulation le C.A.I.S. Mobile, accentue le manque de visibilité sur le reste de la Région Centre Val-de-Loire.

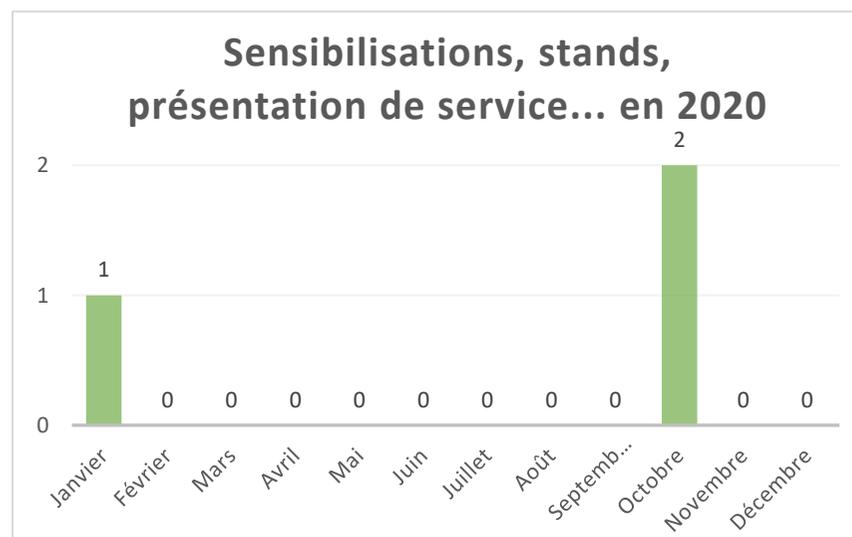
Les demandes :

Les demandes des usagers peuvent être variées. Cependant, la majorité des entretiens menés sur le service concernent les aides au financement d'appareils auditifs ou encore d'aides techniques. En effet, malgré la réforme « 100% santé » visant à améliorer la prise en charge des soins auditifs, l'aménagement du logement ou l'achat d'appareils auditifs continue de représenter un coût élevé pour les personnes sourdes ou malentendantes. De plus, cette réforme ne concernant qu'une catégorie d'appareillages, elle ne répond pas

aux besoins de l'ensemble des usagers. De ce fait, l'accompagnement s'est majoritairement articulé autour de la constitution de dossiers en vue d'obtenir une aide financière. Les dossiers constitués étant principalement établis auprès de la M.D.P.H., la C.P.A.M. ou encore l'A.G.E.F.I.P.H.

Toutefois, certaines des personnes reçues en entretien ont pu exprimer d'autres besoins. Ainsi, j'ai pu accompagner des usagers dans le cadre de leur orientation professionnelle ou encore la constitution de dossiers administratifs divers (comme la demande de retraite par exemple). J'ai également pu être sollicité par des professionnels de secteur sur des situations isolées rencontrées par ces derniers, et nécessitant l'appui de notre service.

Les actions de sensibilisation :



Cette année, j'ai pu participer à trois manifestations extérieures : deux sensibilisations et une journée d'information (10 ans de Vivre Autonome). En effet, les événements programmés sur 2020 ont tous été annulés en raison du contexte sanitaire lié à la pandémie et aux confinements qui s'en sont suivis. Toutefois, certaines de ces actions ont pu être reportées et auront lieu en 2021.

Les projets du C.A.I.S. :

Avec la mise en place sur le service du télétravail, l'équipe a cette année mis l'accent sur la mise à jour des documents légaux comme le projet de service ou le livret d'accueil. Nous avons également profité du contexte épidémique pour travailler sur des conventions de partenariats qui verront le jour l'année prochaine ainsi que sur l'amélioration de l'oreille Géante en rédigeant notamment différentes bandes sons qui seront utilisées lors des visites.

Analyse et objectifs :

Beaucoup d'usagers ne connaissent encore pas leurs droits et/ou souffrent d'un manque d'informations, notamment pour les aides au financement d'appareils auditifs. Malgré ce constat, on observe un réel relais de la part des audioprothésistes de secteur, qui ont aujourd'hui pleinement identifié le C.A.I.S. comme lieu ressource et orientent les usagers vers notre service. Le projet de partenariat avec les audioprothésistes de la Région amorcé en début d'année permettra de renforcer les liens avec ces professionnels de terrain et favorisera les échanges avec les usagers en provenance des autres départements de la Région Centre. Dans cette optique, il sera nécessaire de finaliser les conventions de partenariat afin de mettre en œuvre ce projet.

De plus, il conviendra de reprendre les rencontres auprès des différents acteurs de terrain. Ces dernières permettant d'échanger ensemble sur le rôle et les missions de chacun mais également d'articuler nos interventions afin de ne pas créer de doublon et orienter au mieux les usagers. Essentielles au développement du réseau elles représentent encore malheureusement une faible part du travail sur mon poste à ce jour. En effet, le faible temps de présence sur le service nécessite de mettre la priorité sur certaines des missions de l'assistante de service sociale comme l'accompagnement des usagers et les projets du service. Toutefois, nous avons pu rencontrer, à l'échelle du C.A.I.S., différents acteurs de terrain comme le Guichet Santé 41, France Acouphènes ou encore l'Observatoire Régional de la Santé (O.R.S.). Ces échanges nous ont permis de (re)présenter l'activité du service et de mettre en perspective de futurs partenariats.

Les difficultés rencontrées :

Le contexte sanitaire nous a cette année contraints d'observer une nouvelle organisation de travail, notamment avec la mise en place du télétravail sur la période de mars à septembre. Plus que d'ordinaire, nous avons donc dû mobiliser tous les outils à notre disposition pour rester en relation les uns avec les autres mais surtout avec les usagers en vue de l'exercice de nos missions, ce qui n'a pas toujours été chose simple du fait de la disparité des situations de chaque salarié, au début du premier confinement.

A ce jour, le temps de présence sur le service reste un des freins majeurs sur le poste d'assistante de service social, tant sur le plan individuel que collectif, et notamment d'un point de vue organisationnel. En effet, or contexte sanitaire, cela demande parfois beaucoup d'anticipation, tant sur la préparation de certains entretiens que de la mise en œuvre d'une action de prévention, ce qui n'est pas toujours possible du fait du planning déjà établi. Par ailleurs, cela peut également être une contrainte lorsqu'il est nécessaire d'arrêter des temps de travail commun à toute l'équipe pour travailler ensemble à la réalisation de certains projets.

Suite à la reprise de l'activité en présentiel, un avenant à mon contrat a été réalisé afin que je puisse être présente chaque mardis et jeudis sur le service. Cette augmentation temporaire de l'activité du service social, a permis de s'inscrire d'avantage dans la réflexion et la mise en œuvre de projets sur le service et a nettement facilité l'organisation du travail, bien que l'activité n'est pas encore pleinement repris. Une augmentation pérenne du temps de travail de l'assistante sociale faciliterait à terme la prise des rendez-vous pour les usagers et les actions et projets collectifs du service.

Enfin, mon niveau en L.S.F. peut me mettre parfois en difficultés lors d'un entretien avec une personne sourde signante. Aussi, il peut être encore nécessaire que je sois ponctuellement accompagnée par une personne qui assure la traduction de l'entretien. Bien que ces demandes soient très isolées, elles impliquent alors la mobilisation d'un collègue, faute d'autres moyens.

RAPPORT D'ACTIVITES

DU PSYCHOLOGUE

Le psychologue du CAIS est présent 2 jours par semaine, son temps de travail représente 0.35 équivalent temps plein.

➤ RENDEZ-VOUS USAGERS 2020

Nombre de rdv 2020												
Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL Annuel
1	2	confinement	confinement	confinement	0	0	0	1	2	0	0	6

➤ SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE :

J'ai accueilli des personnes entendantes, sourdes signantes et malentendantes, famille avec enfant malentendant.

Les problématiques rencontrées portent sur les sujets suivants :

- L'information sur les différents dispositifs de soutien en milieu scolaire,
- Dépression / isolement et solitude / incompréhension de l'entourage personnel et professionnel / frustration,
- L'accompagnement psychologique dans des contextes de souffrance au travail ; difficultés de prise en considération de la surdité en milieu professionnel,
- Spécificité du bilinguisme et apprentissages scolaires,
- Les difficultés et les malentendus dans la compréhension entre famille et les institutions scolaires,
- La fonction parentale et surdité.

La fréquentation du service et des demandes d'accompagnements individuels sont en baisse, notamment pour le soutien psychologique. Une réflexion est en cours pour en comprendre les causes et éventuellement réorienter notre offre de service.

➤ **RDV PROFESSIONNELS 2020**

Nombre de rdv professionnels												
Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL Annuel
4	1	1	confinement	confinement	1	0	0	1	1	1	1	11

ESAT LES ORMEAUX (37): rendez-vous avec la psychologue de l'établissement ainsi qu'une éducatrice et dans un second temps en Visio avec l'équipe de l'ESAT pour travailler sur la prise en compte de la surdité dans l'évaluation des besoins, l'adaptation des PPA, la création de supports visuels....

L'équipe de cet ESAT accompagne 3 personnes sourdes et est en difficulté au regard de la spécificité de la communication et du rapport au monde. Une visite de leur établissement ainsi que la rencontre avec l'équipe et une visite des établissements de Oucques est à reprogrammer, dès que le contexte sanitaire le permettra. L'idée étant que nous puissions favoriser par ces rencontres un échange de savoir-faire entre institutions et d'apporter notre expertise en fonction de leurs besoins.

EQUIPE HANDI CONSULT DE L'HOPITAL BRETONNEAU TOURS 37: rencontre avec les deux responsables au sein du service, visite de l'établissement et présentation de ce nouveau service au sein de l'hôpital Bretonneau.

Une réflexion est en cours sur le partenariat autour de la sensibilisation des infirmiers responsables des services civiques de l'hôpital Bretonneau. L'objectif est un meilleur accueil des personnes en situation de handicap lors de leurs venues sur cet établissement. Des sensibilisations peuvent être envisagées ainsi qu'une venue sur les établissements de Oucques pour échange de savoir-faire et mise en valeur des différents outils visuels mis en place par les équipes.

Travaillant sur plusieurs établissements de l'association et au regard des missions de mise en relations, partenariat, conseil, orientations... le travail au CAIS me permet de mettre en lumière et en relation les savoir-faire de plusieurs établissements et équipes, ainsi que des résidents accueillis.

GUICHET SANTE : une Présentation de ce service nous a été faite par la responsable, dans l'optique de toujours travailler à la meilleure connaissance des services existant, de leurs champs d'interventions et de nos partenariats possibles.

ISF : collaboration autour de la réalisation de supports de communication.

EQUIPE MEDICALE DU CENTRE ANTIDOULEUR DE L'HOPITAL DE BLOIS (HYPNOSE) : travail de partenariat et de réflexion sur la réalisation de supports, outils, méthodologie d'hypnose avec l'équipe médicale du service antidouleur de Blois. Cette méthodologie privilégie aujourd'hui le sonore, se pose la question de l'accessibilité pour les personnes sourdes, que ce soit au sein du service et dans la création d'outils d'auto-hypnose.

FRANCE ACOUPHENE : remise en place d'un partenariat autour de l'utilisation de l'oreille géante et de la réalisation de supports sonores.

OBSERVATOIRE REGIONAL DE LA SANTE : réflexion sur un observatoire de la surdité en région Centre.

➤ **DETRESSE PSYCHOLOGIQUE** : mise en place, en juin 2020, d'une permanence psychologique en Visio pour personnes sourdes signantes via Skype dans le contexte sanitaire de la COVID-19.

RAPPORT D'ACTIVITES

DE LA MEDIATRICE SOCIALE

Cette année particulière et difficile a vu les rendez-vous et les prestations extérieures diminuées, dans le contexte COVID 19 qui nous impose des règles sanitaires stricts. Le travail à distance et l'absence d'interventions extérieurs ont permis d'améliorer les supports d'intervention, de réaliser la refonte globale du PowerPoint des sensibilisations, des documents qui l'accompagnent. J'ai pu m'informer plus précisément sur les troubles de l'audition existants, de créer de nouvelles fiches d'intervention sur différentes thématiques en fonction du public pour lequel j'interviens avec l'équipe. Cette période de télétravail a donné la possibilité à l'équipe de finaliser les supports internes comme le livret d'accueil et le projet de service, via des réunions Visio.

Depuis Janvier 2020, je suis secrétaire CSE et élue dans d'autres commissions, ce qui réduit mon temps de présence au service. Cette volonté d'intégrer le CSE fait suite à la demande d'anciens élus CE et d'un syndicat de l'association, qui souhaite rappeler les capacités et les compétences des personnes sourdes et témoigner de mon positionnement en tant que professionnelle sourde bilingue.

Malgré les contraintes liées à la pandémie COVID-19, 57 RDV ont pu être réalisés en 2020. Les RDV en Visio se sont multipliés, principalement durant la période de télétravail.

Quels publics et types de demande ?

Particuliers :

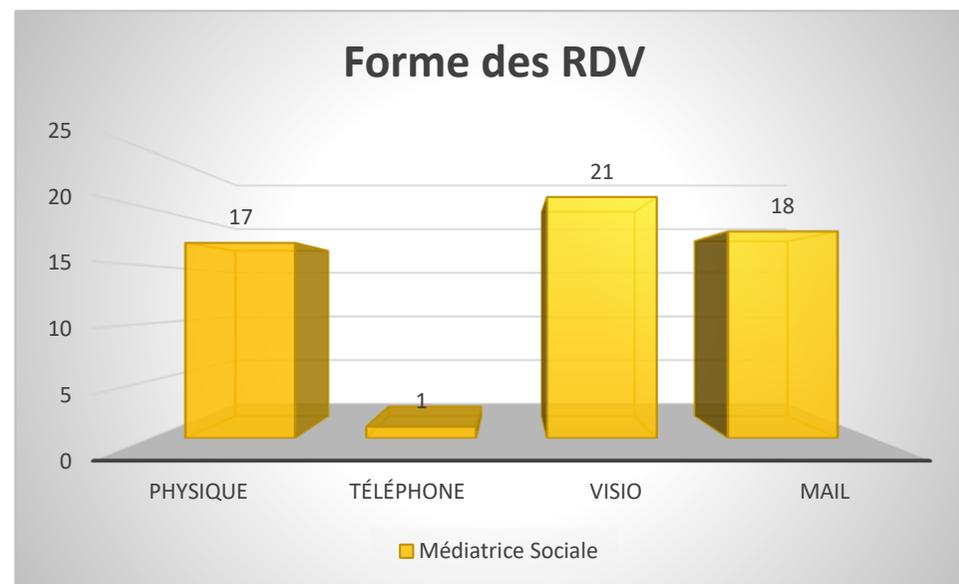
Du côté bénéficiaire du service, de nouvelles demandes avec de nouveaux besoins apparaissent :

- L'accompagnement d'une personne menacée d'expulsion,
- Un appui pour les tuteurs ou curateurs de personnes sourdes ou malentendantes,
- Explications en L.S.F. des règles sanitaires actuelles,
- Des conseils sur les possibilités de travail pour les personnes sourdes ou malentendants dans l'armée.

Cela m'a amené à faire de nouvelles recherches et d'élargir le réseau de partenaires.

Et je retrouve les demandes régulières :

- Coordonnées de centre de formation L.S.F.,
- Orientation vers un professionnel du réseau adapté à son besoin,
- Conseils de communication,
- Les différentes aides auditives,
- Conseils sur les démarches administratives à suivre...



- Soutien au code de la route en reformulant les questions avec un support préparé en amont. Le travail fourni et le courage de la personne que j'accompagnais, a réjoui l'équipe à l'annonce de la réussite de son examen au code de la route en septembre.

Certains rendez-vous avec plusieurs interlocuteurs sont des situations complexes et nécessitent la présence d'autres membres de l'équipe pour apporter un accompagnement et un conseil les plus adaptés.

Des dates avaient été fixées avec un partenaire pour des déplacements avec le CAIS Mobile, en réponse aux besoins des personnes dans l'impossibilité de se déplacer. Le confinement a suspendu ces rencontres.

J'ai été référente, avec le soutien de l'équipe, d'une stagiaire en BTS SP3S.

Professionnels

J'ai pu rencontrer de nouveaux professionnels et de nouveaux services, ce qui a élargi mon réseau et permettre ainsi d'améliorer mes connaissances et mieux orienter les demandes de nos bénéficiaires :

- Soutien de l'équipe aux équipes encadrantes, administratives et médicales.
- Partenariat avec un hôpital pour la création d'un service accessible et possibilité de sensibiliser les équipes soignantes,
- Informations et conseils auprès d'un professionnel pour la création d'un service de suite au sein d'un établissement scolaire pour enfants sourds,
- Rencontre avec une collègue d'une association artistique pour apporter notre point de vue professionnel et être testeur sur la création d'un objet d'art sensoriel,
- Rencontre en équipe avec l'Observatoire Régionale de la Santé de la région pour nous apporter leur avis professionnel en vue de créer notre observatoire surdité,
- Rendez-vous avec des professionnels en interne sur la refonte du site internet de l'association et celui du C.A.I.S.

Je continue d'apporter des réponses sur des demandes récurrentes :

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

- Présentation des supports,
- Les prestations extérieures,
- Travail en commun avec des entreprises sur l'amélioration de l'accessibilité.

En tant que professionnelle sourde et travaillant dans un service dédié aux troubles de l'audition, ma surdité n'est pas un frein pour rencontrer les professionnels. Les échanges se font principalement par mail où la plupart des professionnels utilisent ce moyen de communication ou par Visio pour une prise de rendez-vous rapide. L'année 2020 a permis de démontrer cela.

J'ai été sollicité pour être jury à l'examen de soutenance pour la filière BTP SP3S mais le confinement n'a pas rendu possible cette épreuve.

Mon collègue Sylvain Mathieu qui a suivi une formation hypnose a rencontré le service antidouleur de l'hôpital de Blois pour travailler sur l'accompagnement des personnes sourdes ou malentendantes via l'hypnose. Dans ce cadre-là, Sylvain Mathieu m'a sollicitée pour participer à la réalisation de ce projet et servir de sujet test.

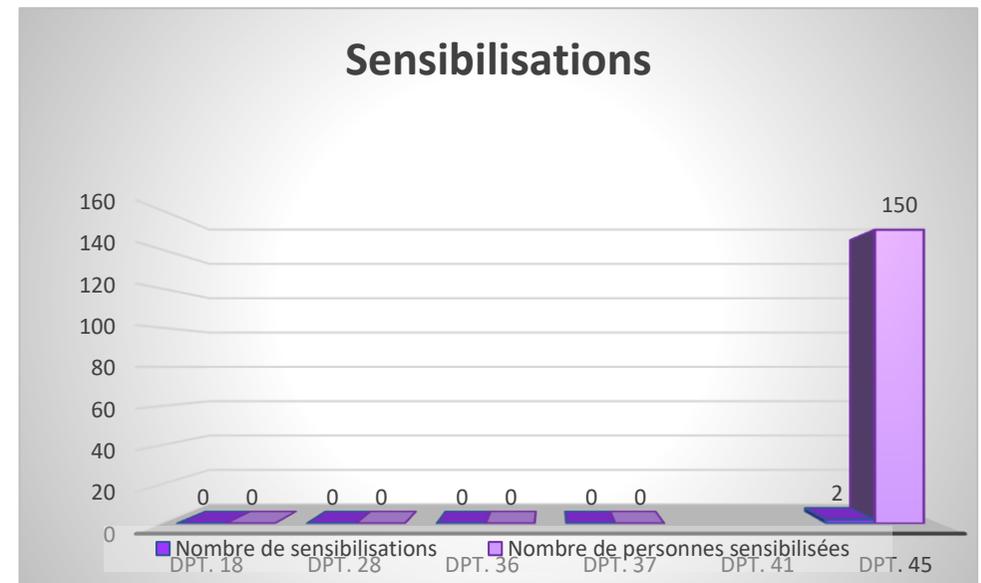
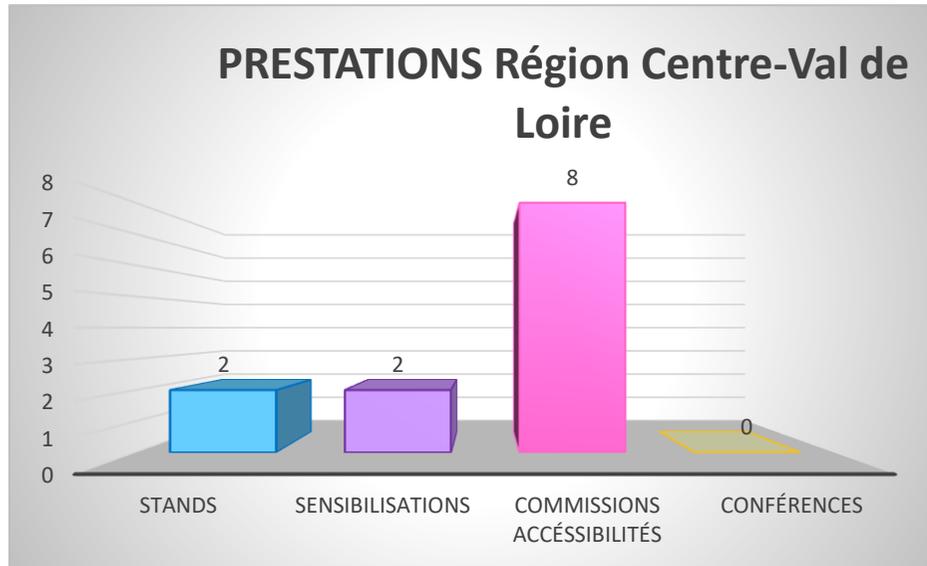
Le travail d'équipe

Le travail de préparation de nos interventions prend du temps, pour finaliser un support clair et construit. Ces outils ont pour but d'améliorer l'accessibilité et réduire la difficulté de nos partenaires lorsqu'ils rencontrent des personnes sourdes ou malentendantes.

Voici les projets réalisés :

- Rendez-vous avec l'infographiste et le service imprimerie pour la création de nouveaux supports : Médiatrice sociale Sourds/Entendants, bien communiquer : les conseils de communication, kakémonos présentant l'oreille géante, travaillés en amont avec l'équipe ;
- L'oreille géante : travail en binôme sur le texte de la bande son selon le public pour lequel nous interviendrons. En Mai, avec M Sylvain Mathieu, nous avons récupéré l'oreille géante qui a été réparé et amélioré auprès de notre prestataire. Le flocage de la remorque (travaillé en équipe) a été aussi réalisé à la suite.

Les prestations extérieures



- Nous avons réalisé 2 stands et 2 sensibilisations aux troubles de l'audition qui se sont déroulés hors période de confinement.
- Nous sommes régulièrement sollicités par les centres de formations (IFSI, IFAS, ERTS, IRFSS), les lycées et collèges... mais la majorité des prestations ont été reportées, soit 7 sensibilisations et 2 stands.
- Nous avons reçu au sein de notre service des classes de CAP Aide à la personne du Lycée agricole de Fougères sur Bièvre et une classe d'un Lycée de Pithiviers pour une visite de service et un atelier sur les troubles de l'audition.

Commissions

Je continue à participer régulièrement et à tour de rôle avec ma collègue Céline Richard, aux commissions communales d'accessibilité, organisées par des communes, pour les voiries et transports et la Direction Départementale des Territoires pour les ERP. 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. Cette année les principales commissions se sont fait en distanciel avec une étude des dossiers fait en amont au service.

Médiation

En tant que médiatrice, je suis sollicitée pour des conflits professionnels ou familiaux liés à la méconnaissance de la culture sourde et à la barrière de communication.

En 2020, j'ai travaillé avec mon collègue Sylvain Mathieu, psychologue, auprès d'un ESAT qui accueille plusieurs personnes sourdes ou malentendantes avec différents mode de communication. Nous avons rencontré en présentiel et en distanciel plusieurs membres de l'équipe. Le projet est d'intervenir auprès de la structure pour sensibiliser les professionnels, apporter des conseils, travailler sur des supports pour améliorer la communication entre l'équipe encadrante et les usagers. La situation sanitaire a suspendu notre intervention mais je continue d'échanger régulièrement avec les professionnels.

RAPPORT D'ACTIVITES

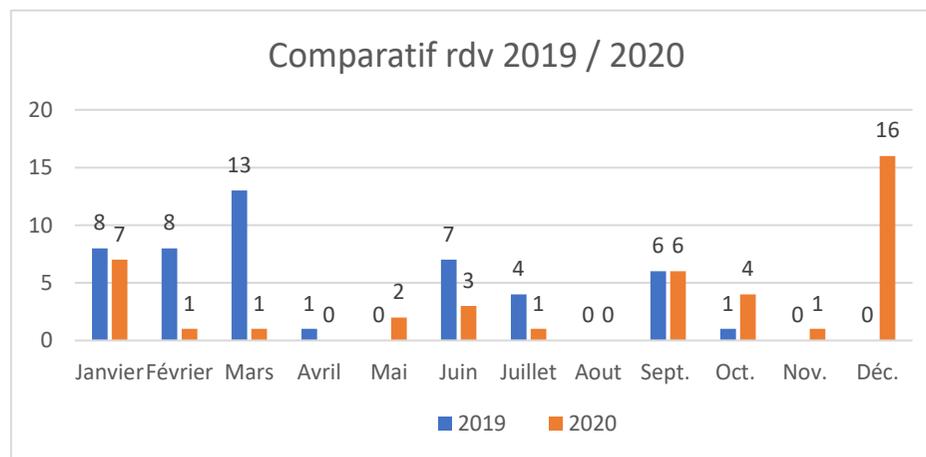
DE LA CONSEILLERE TECHNIQUE (CICAT)

Nouvelle Conseillère Technique au CAIS, je suis arrivée en Janvier 2020, pour animer le C.I.C.A.T. surdité de Blois. J'ai pris mes fonctions en début de cette année si particulière de COVID-19. Le confinement a commencé au mois de Mars. D'Avril   Aout, j'ai été réquisitionnée sur les sites du C.D.H. de Oucques la Nouvelle. J'ai néanmoins pu prendre en main la plateforme du C.I.C.A.T., découvrir le fonctionnement du service malgré une activité restreinte, et répondre à des demandes de la part de particuliers et professionnels.

I. Le CICAT Surdité

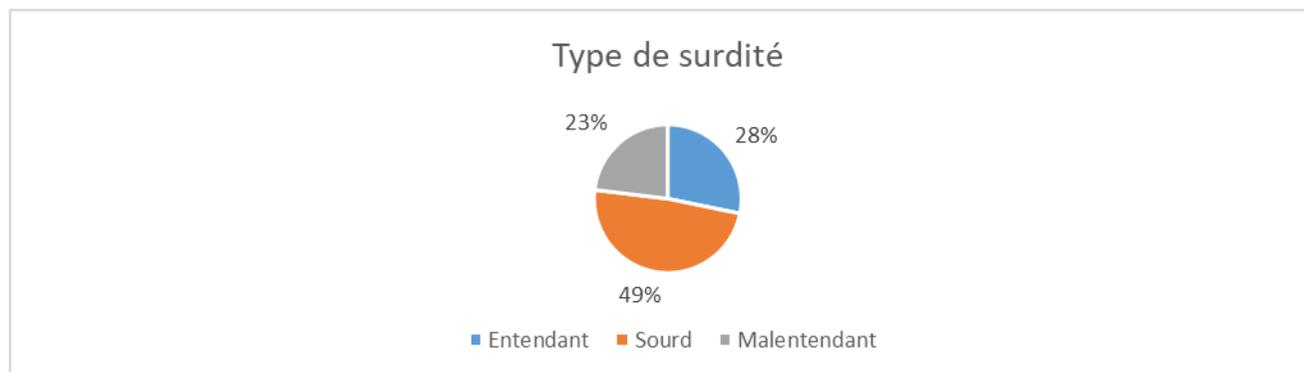
En 2020, il y a eu une baisse de demandes de rendez-vous. Néanmoins, le confinement a aussi crée des demandes nouvelles, particulièrement de la part de personnes âgées résidant en E.H.P.A.D. qui ont éprouvées des difficultés pour entendre avec le téléphone de l'établissement. Les familles nous ont contact  pour répondre à cette nouvelle problématique.

Dans ces chiffres, il y a 3 rendez-vous physiques pour des suivis, pour la restitution des aides techniques. Les autres retours ont été effectués par l'intermédiaire de collègues des établissements du Loiret et du Loir-et-Cher car les prêts étaient à la demande des bénéficiaires des autres établissements de l'association.



1. Typologie des personnes accueillies

Concernant le type de surdité, en 2020, les personnes sourdes représentent 49% des visiteurs du C.I.C.A.T.. Ce sont notamment les jeunes de l'I.R.J.S. d'Orléans qui ont eu des demandes pour des réveils adaptés.



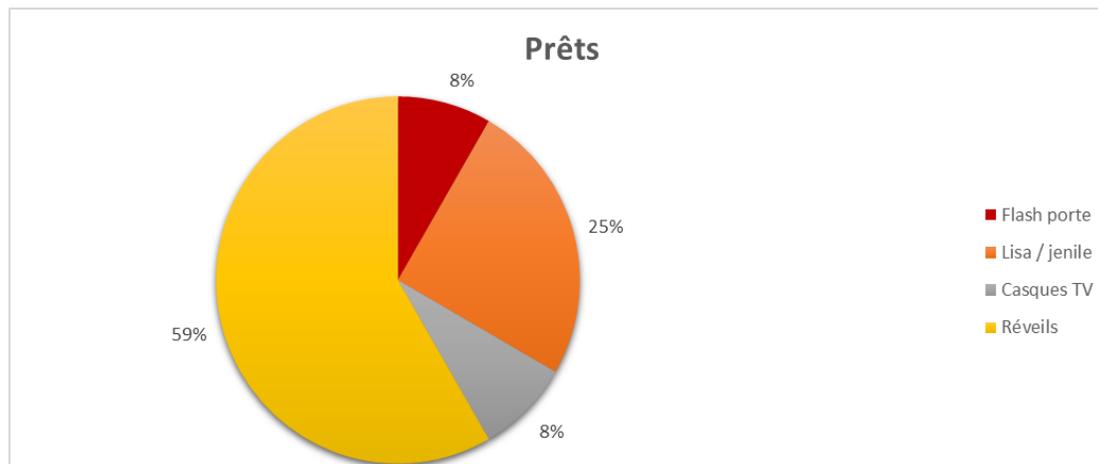
2. Les demandes

Cette année, il y a eu légèrement plus de demandes de particuliers que de professionnels. Les familles nous ont sollicité pour leurs enfants ou leurs a n s. Cependant la demande des professionnels montre que nous sommes bien connus dans le réseau médico-social et que le travail en partenariat est nécessaire.

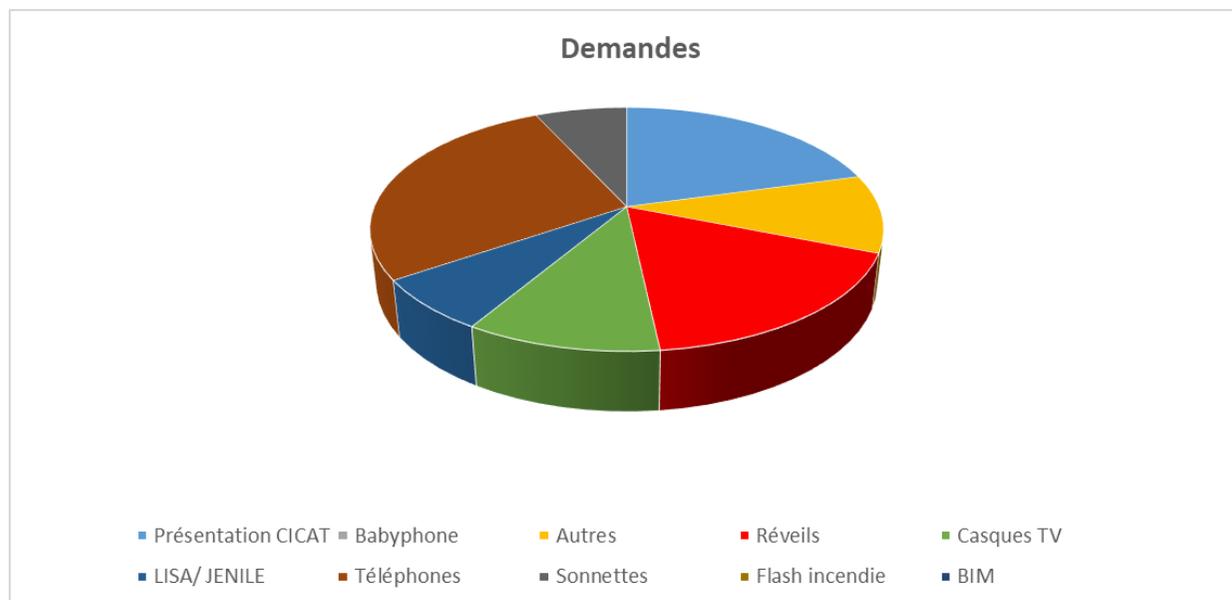


En 2020, 12 aides techniques ont été empruntées, il y a eu une légère augmentation par rapport à l'année dernière malgré la baisse de l'activité du service. Les réveils ont été beaucoup demandés, aussi bien de la part de bénéficiaires du C.A.I.S. que d'usagers accompagnés au sein des autres

établissements de l'A.P.I.R.J.S.O. La Couronnerie. L'affluence de cette demande pour les réveils m'a amené à commander des aides techniques plus récentes, plus adaptés à l'âge et au budget des personnes intéressées.



Dans le graphique suivant, les demandes concernant les téléphones et les réveils que j'évoquais plus haut sont bien représentées. Tout comme l'année dernière, la présentation du service, que ce soit pour les groupes ou les particuliers, est une demande régulière. Les casques Tv sont également demandés. Ils font partis des nouveaux achats pour l'année prochaine car ceux du service ne sont plus en vente dans le commerce, le C.I.C.A.T. a besoin de se renouveler pour répondre au mieux à la demande des bénéficiaires.



II. Les actions collectives menées

En 2020, j'ai pu participer à deux actions de sensibilisation et deux stands. Il me manque encore à ce jour de l'expérience pour vraiment présenter une sensibilisation avec un collègue du service. Dans ces chiffres n'apparaissent pas les réunions en présentiel ou en visio en équipe avec des partenaires extérieurs. Il y a eu de nombreuses rencontres et des temps d'échanges dans le cadre de projets à venir, par exemple avec l'Observatoire, l'Association France Acouphènes, le Guichet santé 41, etc... Un projet artistique est également en cours, ce qui est une nouveauté pour le service.

J'ai également participé à plusieurs réunions pour le projet Educap'city qui devrait avoir lieu au mois d'Avril 2021, si les conditions sanitaires le permettent. Ce projet devait être mis en place à Blois pour la première fois l'année dernière, nous espérons qu'il voit le jour en 2021.

Des projets communs sont en préparation au C.A.I.S.. Ils devraient faire leur nouveauté sur le terrain en 2021, comme la sortie du CAIS Mobile avec les audioprothésistes dans les E.H.P.A.Ds, la sortie de l'Oreille Géante avec des bandes sonores pour les prestations extérieurs, la préparation

des 10 ans du C.A.I.S. en 2021, et la création en équipe du CAISIGNES tome 5 sur le thème des démarches administratives qui va bientôt démarrer. Pendant le confinement, l'équipe a pu mettre à jour les documents dans le cadre de la démarche qualité et d'avancer sur les projets en cours.

Pour le C.I.C.A.T., j'ai particulièrement créé du lien avec un fournisseur. L'enjeu de 2021 est de recréer du lien avec les autres fournisseurs. J'ai éprouvé des difficultés à remplir mes missions de conseils car les aides présentes sur le service deviennent rapidement obsolètes. L'évolution technologique est tellement rapide que nous devenons rapidement « en retard » avec les aides que nous présentons. Je peux tout de même conseiller les personnes, car la veille des aides techniques est permanente - même si je ne dispose pas physiquement des matériaux. Néanmoins je constate un désintérêt des personnes si elles ne peuvent pas acheter les aides qu'elles peuvent tester à leur domicile. De nombreuses aides techniques obsolètes sont stockées au C.I.C.A.T. et l'équipe pense à faire des dons aux bénéficiaires de l'association. Je vais avoir un certain budget pour renouveler quelques aides techniques l'année prochaine, ce qui me permettra de mieux remplir mes fonctions de Conseillère Tehcnique.

Je n'ai pas pu participer physiquement aux commissions d'accessibilité en 2020. En lien avec ma collègue Médiatrice Sociale, j'ai répondu aux dossiers que nous avons reçus par mail. J'attends le retour à une activité normale de tous les services pour vraiment vivre les actions que je peux mener sur le service.

Céline RICHARD

Nouvelle Conseillère technique en charge du CICAT Surdité du C.A.I.S.

