

RAPPORT D'ACTIVITE 2015



APIRJSO

Association Inter-régionale pour Personnes Sourdes et Malentendantes

Association Inter-Régionale pour Personnes Sourdes et Malentendantes

COMPTE ADMINISTRATIF 2015
CENTRE D'ACTION ET D'INFORMATION SUR LA SURDITE

1^{ère} partie : Éléments de contexte

RAPPORT D'ACTIVITE DE L'ETABLISSEMENT

ANNEE 2015

Le Centre d'Action et d'Information sur la Surdit e répond aux orientations politiques locales et permet de créer du lien entre les associations existantes, améliore l'offre de services à destination des personnes sourdes et malentendantes et leur entourage, en couvrant de nouvelles zones géographiques et sensibilise le grand public à la surdit e. Le C.A.I.S. est un service de proximité gratuite et accessible à tous. Il s'articule autour de

4 actions majeures :

INFORMER

Base de données partenaires et personnes ressources
Ouvrages de référence sur la surdit e
Manifestations publiques
(*Conférence sur l'accès aux soins*)
Création d'outils (*Caisignes*)

Equipe pluridisciplinaire : *Assistante de service social, Médiatrice sociale, Conseillère technique et Psychologue*

Entretiens personnalisés au C.A.I.S.
Aide aux démarches

Permanences départementales

ACCOMPAGNER

SENSIBILISER

Plateforme d'aides techniques
(*CICAT Surdit e*)
Participation aux commissions d'accessibilit e
Soutien aux administrations et lieux publics

Actions de sensibilisation au sein d'écoles, d'administrations, d'associations, d'entreprises, de centres hospitaliers, centres de formation ...

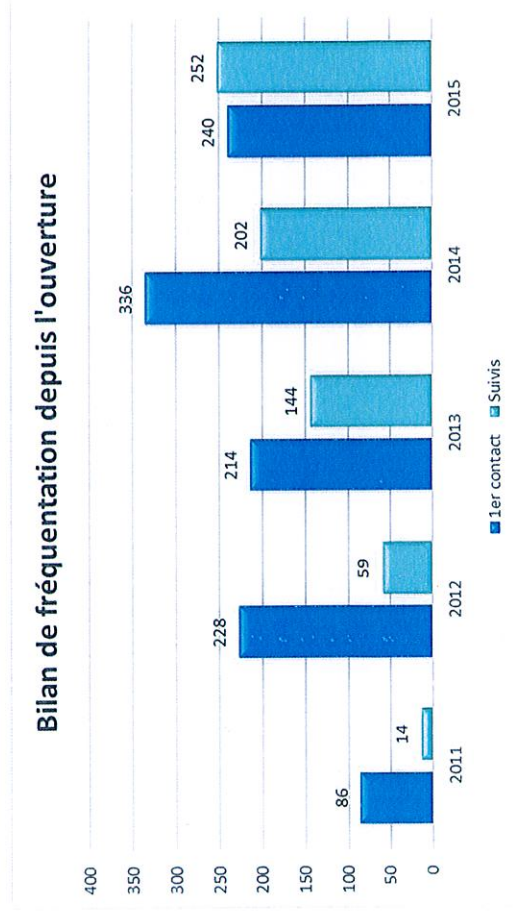
Participation et animation de forums, colloques, JNA...

AMELIORER

La fréquentation du service

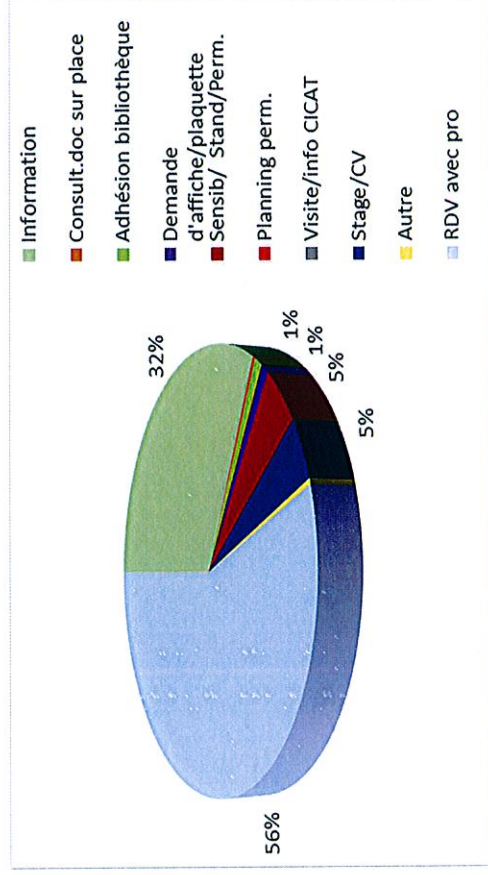
- Fréquentation des personnes sourdes et malentendantes

Depuis l'ouverture du service en juin 2011 jusqu'en décembre 2015, le C.A.I.S a renseigné 1 104 usagers (dénommés « 1er contacts ») et comptabilise 668 suivis (usagers déjà connus par le service). Nous recensons pour l'année 2015, 252 suivis et 240 nouveaux usagers.

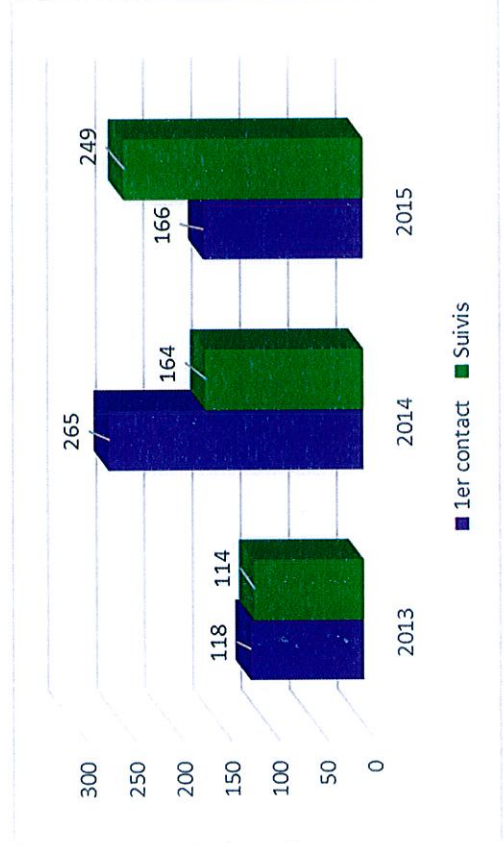


Les usagers sont majoritairement originaires du Loir-et-Cher, département d'implantation du service. Certains proviennent des départements limitrophes accessibles via l'axe autoroutier A 10 : le Loiret et l'Indre et Loire. Les personnes sont essentiellement sourdes et malentendantes. Notons que de plus en plus de professionnels s'adressent au C.A.I.S. pour des actions d'accompagnement.

L'origine des demandes

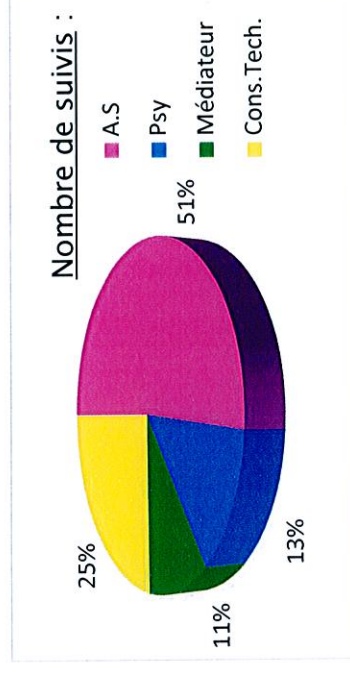
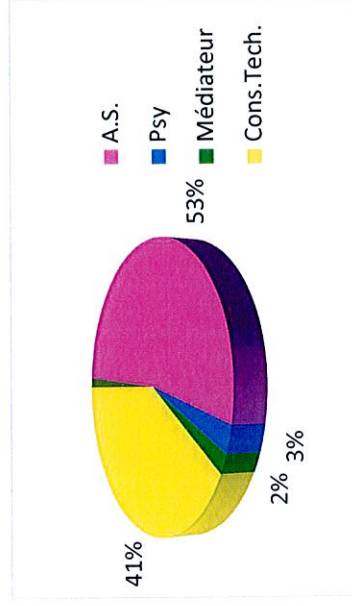


Les demandes de renseignements représentent 32 % et seulement 5% concernent des demandes de sensibilisations ou tenues de stands. Cette année nous constatons que les besoins des usagers sont, pour la moitié, des demandes de rendez-vous avec les professionnels du service. Vous trouverez ci-dessous trois graphiques présentant l'évolution de ces demandes.



Tous types de rendez-vous confondus

Nombre de 1^{er} contact :



- Fréquentation des partenaires

Un seul comité d'éthique a eu lieu cette année en présence de deux partenaires. Le C.A.I.S. réfléchira à la refonte de cette instance pour arriver à maintenir les trois comités par an et réunir le maximum de partenaires locaux.

Une convention de partenariat est en cours de signature entre l'APIRJSO et le Conseil départemental de Loir-et-Cher pour contractualiser les actions possibles entre le C.A.I.S., la Maison Bleue et la M.D.P.H.

Une convention a été signée avec le Crias « Mieux Vivre » de Lyon suite à la visite de leur plateforme d'aides techniques. Les ergothérapeutes sont venus à Blois pendant deux jours pour une sensibilisation à la surdité et une visite du service. Madame SERVAIS leur a présentées les aides techniques de notre plateforme ainsi que les outils créés (notices simplifiées, documents réalisés dans le cadre du prêt...).

Les missions du C.A.I.S.

- Information

Bibliothèque du C.A.I.S.

Le C.A.I.S. assure une veille et achète les derniers ouvrages pour actualiser en permanence son fond documentaire. Quelques livres et DVD ont été achetés cette année. Le nombre d'adhésion en 2015 est de 7 dont 5 renouvellements d'abonnement. Les tarifs restent inchangés.

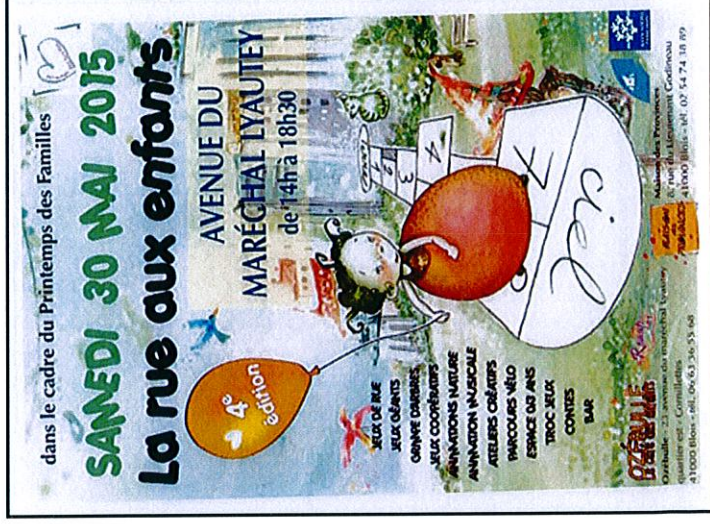
Création de nouveaux outils de communication

Afin de faciliter la communication entre le corps médical (infirmiers, urgentistes, médecins, pompiers...) et la personne sourde signante (pratiquant la Langue des Signes Française) et malentendante, le C.A.I.S. a souhaité créer le CAISignes Tome 2 pour apporter une aide aux professionnels et ainsi favoriser l'accès aux soins en Région Centre Val de Loire. Ce tome 2 fait suite au premier intitulé « Les mots d'usages » et répond aux besoins exprimés dans le cadre de nos sensibilisations. De nouveaux tomes seront créés toujours dans le but d'améliorer l'accessibilité.

Dans l'objectif de favoriser la coordination entre les professionnels de la Région Centre-Val de Loire, le C.A.I.S. a choisi d'élaborer un outil de communication permettant d'avoir une vision globale des ressources existantes sur le territoire dans le domaine de la surdité. C'est ainsi que le répertoire des acteurs accessibles aux personnes sourdes et malentendantes a été créé et diffusé aux différents partenaires du service.

Participation aux événements

Le C.A.I.S. s'engage à participer aux manifestations des partenaires locaux d'où sa présence dans le cadre de :



A cette occasion, le C.A.I.S. a tenu un stand pour présenter les applications existantes sur smartphone dédiées aux personnes sourdes et malentendantes et plusieurs aides techniques.

Promotion de notre C.I.C.A.T.
Surdité

Actions de sensibilisation menées auprès du jeune public avec des mises en situation très concrètes.

Colloque CRAMIF / Escavie

La conseillère technique du C.I.C.A.T. Surdité est intervenue lors d'un colloque le 13 Octobre 2015   Paris. Ce colloque, organisé par la CRAMIF, avait pour thème « D ficiency visuelle ou auditive : Moyens existants et perspectives pour le maintien de l'autonomie ».

Au cours de cette journée, différents organismes, associations et personnes concernées sont intervenues pour présenter les moyens existants et les perspectives pour le maintien de l'autonomie des personnes ayant une d ficiency visuelle ou auditive. La conseillère technique du C.A.I.S. est intervenue afin de présenter les aides techniques pour personnes sourdes et malentendantes.



Ces interventions étaient ponctuées par des échanges avec la salle. De plus, différents stands étaient accessibles pour exposer les aides techniques permettant d'améliorer le quotidien des personnes aveugles, malvoyantes, malvoyantes, sourdes ou malentendantes.

Ce colloque a accueilli environ 200 personnes, en majorité des professionnels du secteur médico-social. Une attention particulière a été portée à son accessibilité (interprètes en L.S.F. et v lotypie). Intervention très positive qui a eu des répercussions en termes d'affluence sur le C.I.C.A.T. Surdité.



Enfin, l'équipe du C.A.I.S. a tenu des stands le plus souvent sur le thème des séniors permettant ainsi de faire la promotion du C.I.C.A.T. Surdité et d'élargir son réseau de partenaires.

- Sensibilisation

Les sensibilisations nous permettent d'entreprendre un travail de prévention et d'information sur la surdité. La Médiatrice sociale est référente des sensibilisations. Ainsi, elle est en charge de les organiser et de veiller à l'actualisation des supports de communication. Elles se font généralement en présence de deux professionnels du C.A.I.S. de manière à pouvoir répondre plus largement aux questions. Chaque sensibilisation est rythmée par des mises en situation, témoignages pour rendre le temps d'échange plus interactif.

En 2015, 289 personnes ont assisté aux sensibilisations proposées par le C.A.I.S. Pour la première fois, le C.A.I.S. est intervenu sur 2 jours auprès d'une école à Marigny les Usages lors des Temps d'Activités Périscolaires.



En 2012, l'A.R.S. Centre-Val de Loire lance le projet de sensibiliser les référents handicap aux divers handicaps. L'association Tandem, chargée d'organiser ces sensibilisations, a sollicité le C.A.I.S. pour la surdité. Ainsi, les professionnels du C.A.I.S. se sont rendus dans les hˆpitaux de la Région pour sensibiliser le corps médical.

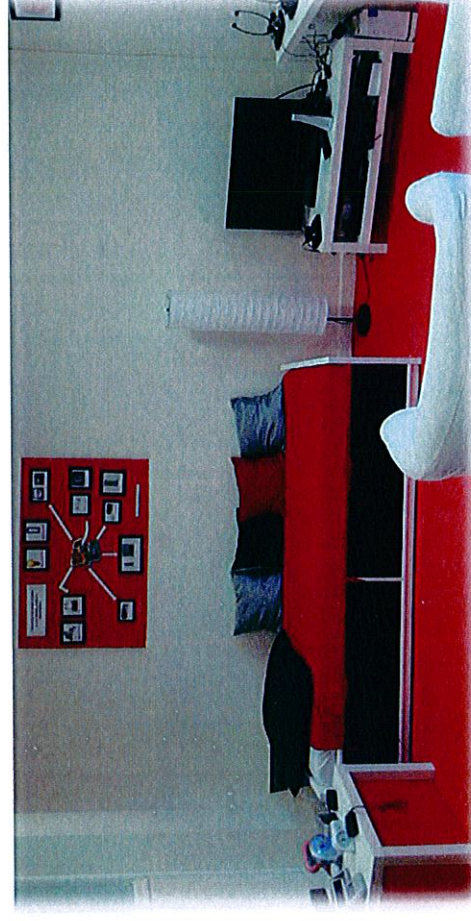
Enfin, le C.A.I.S. est intervenu également auprès des mandataires judiciaires, A.E.S.H. de l'Académie de Blois, assistantes maternelles du R.A.M. de Blois, le C.I.A.S. de Vendˆme dans le cadre de nouveaux recrutements de personnel mais également en maisons de retraite.

A noter que nos partenaires, nous demandent d'ajouter dans nos interventions un volet sur la prévention du bruit. Cette demande est récurrente de la part des lycées, centres de formation et entreprises. Le nombre de demandes de sensibilisations ne cesse de s'accroˆtre et le public concerné s'élargit et se diversifie. Cette constatation nous invite à revoir notre organisation pour répondre favorablement à toutes les demandes et nous amène à réfléchir sur le positionnement du C.A.I.S., notamment sur le terrain de l'entreprise, pour ne pas faire d'interférence avec les organismes spécialisés tels que le S.A.M.E.T.H., l'A.G.E.F.I.P.H...

- Amélioration de l'accessibilité

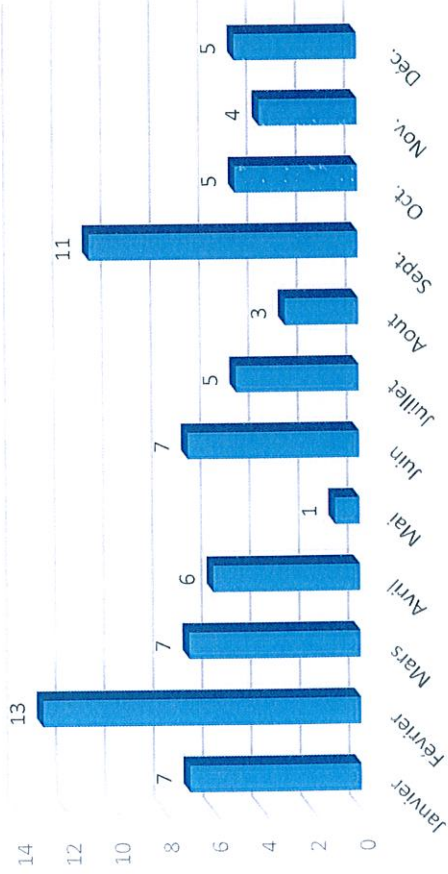
Le C.I.C.A.T. Surdité

En 2015, le C.A.I.S. a loué de nouveaux bureaux pour les transformer en une grande pièce de manière à pouvoir organiser sa plateforme d'aides techniques sous la forme d'un appartement témoin. Un affichage mural a été crée pour donner de l'information sur les thèmes suivants : système émetteur/récepteur, la position T, la Visio interprétation...

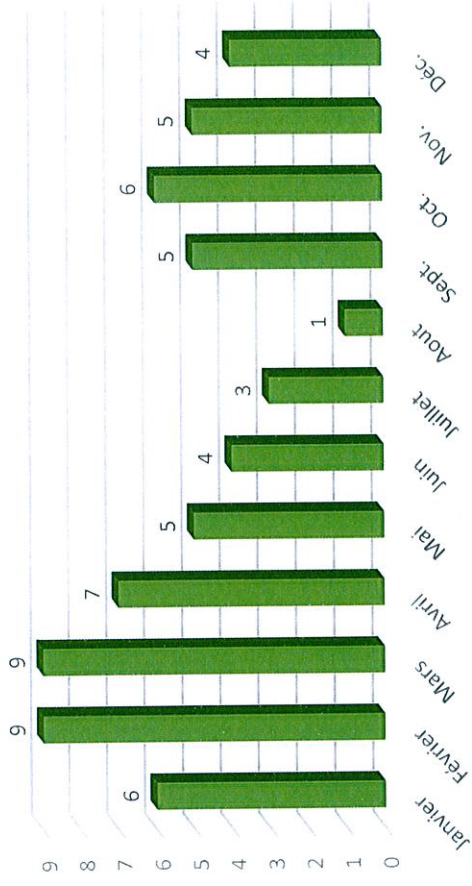


Le C.I.C.A.T. Surdité a accueilli 138 personnes en 2015 : 74 premiers contacts et 64 suivis.

Premiers contacts 2015



Suivis 2015

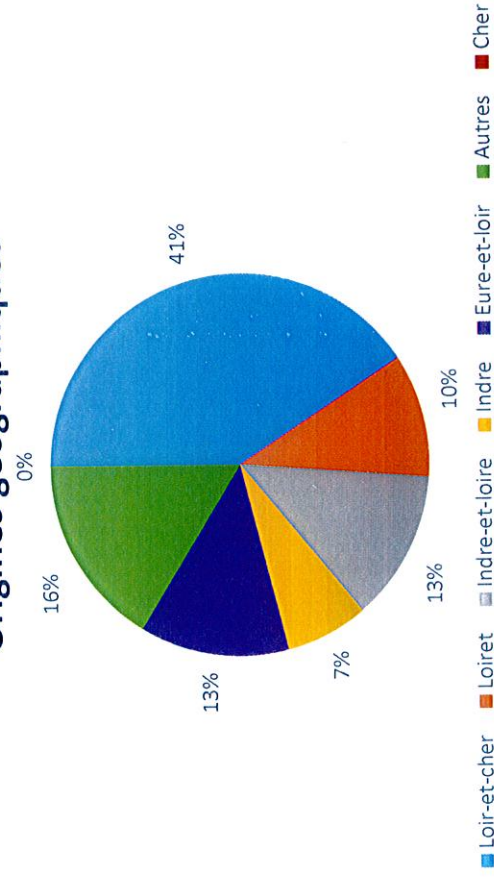


Une forte augmentation est constatée en Février et s'explique par le déménagement du C.I.C.A.T. Surdité survenu au mois de janvier au sein du C.A.I.S. et pour lequel une large communication avait été faite.

Le nombre de sollicitations des professionnels a augmenté depuis l'année dernière. Il s'agit essentiellement d'ergothérapeutes et d'audioprothésistes qui souhaitent obtenir des informations sur le C.I.C.A.T. Surdité et/ou des précisions sur l'utilisation d'une aide technique en particulier.

Les personnes prenant contact avec le C.I.C.A.T. Surdité proviennent majoritairement du Loir-et-Cher ce qui s'explique puisque le C.A.I.S. est installé dans les locaux de la cité administrative à Blois, optimisant ainsi sa visibilité et son accessibilité.

Origines géographiques



Seul le département du Cher n'a fait appel au service du C.A.I.S. Il apparaît nécessaire de comprendre les raisons et de développer la communication dans ce département en particulier.

A noter également que les demandes hors Région Centre-Val de Loire (représentées par la couleur verte sur le graphique) sont de plus en plus importantes et proviennent essentiellement de l'île de France et de l'Aquitaine Limousin Poitou-Charentes.

Deux nouveautés sont à mettre en avant cette année :

Les demandes de personnes sourdes signantes ont été plus importantes cette année. Est-ce la conséquence de la Loi Morange imposant l'installation d'un détecteur de fumée dans toutes les habitations ?

La plupart des personnes accueillies sur la plateforme sont âgées de moins de 60 ans. Ces dernières anticipent la perte d'audition en se renseignant pour améliorer leur confort au quotidien. Cette année, le C.I.C.A.T. Surdité recense plus de personnes vieillissantes âgées de plus de 80 ans : conséquence éventuelle de notre partenariat avec la Maison Bleue !

Nous recensons 14 prêts en 2015. Les aides empruntées sont pour la moitié des téléphones amplifiés, première aide permettant de garder le contact avec le monde extérieur. Les retours de prêt sont très positifs. L'intérêt des personnes est de trouver des solutions adaptables, pour la plupart du temps, à leurs appareils auditifs.

Une légère augmentation du nombre de prêt est constatée cette année et peut s'expliquer par une meilleure visibilité du service et un relai assuré par nos différents partenaires essentiellement les audioprothésistes locaux. En effet, ces derniers n'hésitent pas à communiquer sur la possibilité d'essayer le matériel via notre plateforme avant un éventuel achat.

De nouvelles aides techniques sont venues compléter celles déjà exposées, notamment deux casques TV, dont un en arceau, un baby-phone et un détecteur de fumée. Dans le cadre des risques d'exposition au bruit, le C.I.C.A.T. Surdité développe un volet prévention et présente au sein de sa plateforme une gamme très large de bouchons d'oreilles de protection : pour la chasse, les concerts...

Le C.I.C.A.T. Surdité travaille désormais avec 10 fournisseurs à l'échelle nationale voire internationale et tient à la disposition de tous leurs coordonnées (deux nouveaux fournisseurs en 2015).

Cette fonction du C.A.I.S. est complémentaire à celle de l'Assistante de service social. En effet, lorsqu'une personne se présente au C.I.C.A.T. Surdité pour essayer une aide technique, elle prend ensuite un rendez-vous avec Madame FRANCOIS pour établir un dossier de demande de prise en charge.

La présence du service aux commissions d'accessibilité

Parallèlement au développement de la plateforme d'aides techniques, la Conseillère technique participe aux différentes commissions d'accessibilité à savoir :

- La sous-commission départementale d'accessibilité à raison d'une fois par mois au cours de laquelle l'expertise de Madame SERVAIS a été utile dans l'élaboration des agendas d'accessibilité programmée (Ad'Ap).
- La commission départementale de concertation : le Label Tourisme et Handicap à raison de 2 à 3 fois par an. L'objectif de ce Label est d'apporter une information fiable, descriptive et objective de l'accessibilité des sites et équipements touristiques en tenant compte de tous les types de handicap.
- Les commissions communales d'accessibilité. Madame SERVAIS siège dans plusieurs communes de la Région Centre-Val de Loire. Pour le Loir et Cher : Blois, Vendôme et Bracieux et pour le Loiret : Saint Jean de la Ruelle, Ingré et la Ferté Saint Aubin.
- Les membres de ces commissions se réunissent pour faire un état des lieux de l'accessibilité des bâtiments, voiries et espaces publics et proposent des axes d'amélioration de l'existant.

- Accompagnement des personnes sourdes et malentendantes

L'équipe pluridisciplinaire du C.A.I.S. travaille en étroite collaboration et veille à garantir un accompagnement neutre et bienveillant. Certaines personnes sourdes ou malentendantes accueillies par l'Assistante de service sociale pourront être accueillies le lendemain par le Psychologue. Il arrive parfois que la Conseillère Technique du C.I.C.A.T. Surdité soit sollicitée pour une question de prise en charge d'une aide technique à l'issue d'une démonstration. La professionnelle la redirigera ensuite vers l'Assistante de service social du service, comme évoqué précédemment.

- Le Psychologue (0 ,35 ETP)

Monsieur Sylvain MATHIEU, Psychologue du C.A.I.S. a accueilli cette année 5 nouvelles personnes et effectué 32 suivis. Les personnes accompagnées proviennent des départements 41, 45 et 37 et sont :

- Des particuliers : adultes, adolescents, couple, famille ayant un enfant malentendant scolarisé,
- Des professionnels du secteur médico-social pour améliorer l'accompagnement auprès de ce public,
- Des institutions, associations, entreprises pour obtenir des informations dans la prise en compte de la surdité en situation professionnelle (la relation à l'autre, l'aide à la communication...).

Face à la difficulté d'orienter les personnes vers des professionnels de la Région Centre-Val de Loire, accessibles à la population sourde, le psychologue du C.A.I.S. assure un accompagnement à moyen et long terme en fonction des problématiques exprimées.

Les rendez-vous réguliers concernent majoritairement les soutiens psychologiques et les psychothérapies. Le Psychologue peut être sollicité de manière ponctuelle pour :

- une demande d'information sur le cursus universitaire pour pouvoir travailler auprès d'un public sourd, malentendant,
- une demande autour de problématiques sociales entraînant des souffrances psychiques,

- une demande pour mieux appréhender l'organisation des différents services publics et le rôle de chacun. En effet, la complexité de certains services amène de l'incompréhension et provoque souvent un mal-être et isole à terme cette population,
- une demande liée à la prise en compte de la surdité dans des contextes juridiques,
- une demande liée aux difficultés de s'approprier physiquement et psychiquement des appareils auditifs.

Les sollicitations pour certaines spontanées découlent pour d'autres de conseils du réseau de partenaires du C.A.I.S., sur recommandations de l'un des professionnels du C.A.I.S. lors de permanences départementales. A noter que le Docteur PONDAVEN, Médecin O.R.L. à Tours oriente ses patients souffrant d'acouphènes ceci suite aux retours d'information des patients eux-mêmes.

o La Médiatrice Sociale (0,75 ETP)

Cette fonction a été assumée ponctuellement par Monsieur Lucas GIRAUD, candidat retenu pour assurer le remplacement de Madame Karine LEFEBVRE en congé parental d'éducation. A noter que le C.A.I.S. a rencontré des difficultés pour ce recrutement. Face à la carence de candidats pratiquant la Langue des Signes Française (L.S.F.) et pour pallier l'absence de Madame LEFEBVRE, l'Assistante de service social l'a remplacée partiellement (0,20 ETP). Ainsi en 2015, le Médiateur social a travaillé en étroite collaboration avec l'Assistante de service social. Leur complémentarité a permis d'offrir un service de qualité aux personnes sourdes signantes : Monsieur GIRAUD pour sa maîtrise de la L.S.F. et Madame FRANCOIS pour ses connaissances liées aux démarches administratives. Monsieur GIRAUD participait systématiquement aux rendez-vous de Madame FRANCOIS lors de présence de personnes sourdes signantes pour faciliter les échanges. De son côté, ce professionnel a accompagné 27 personnes et a recensé 4 nouveaux contacts.

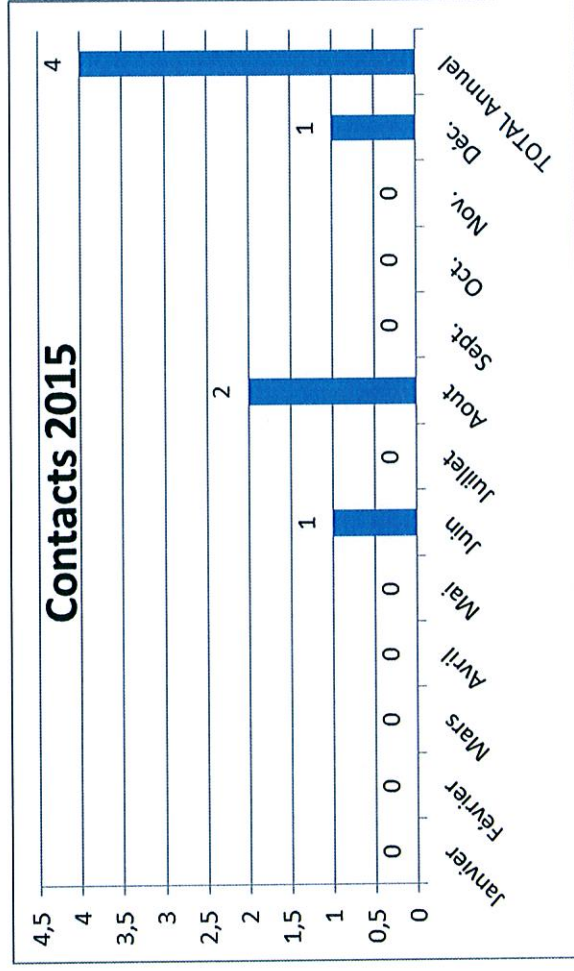
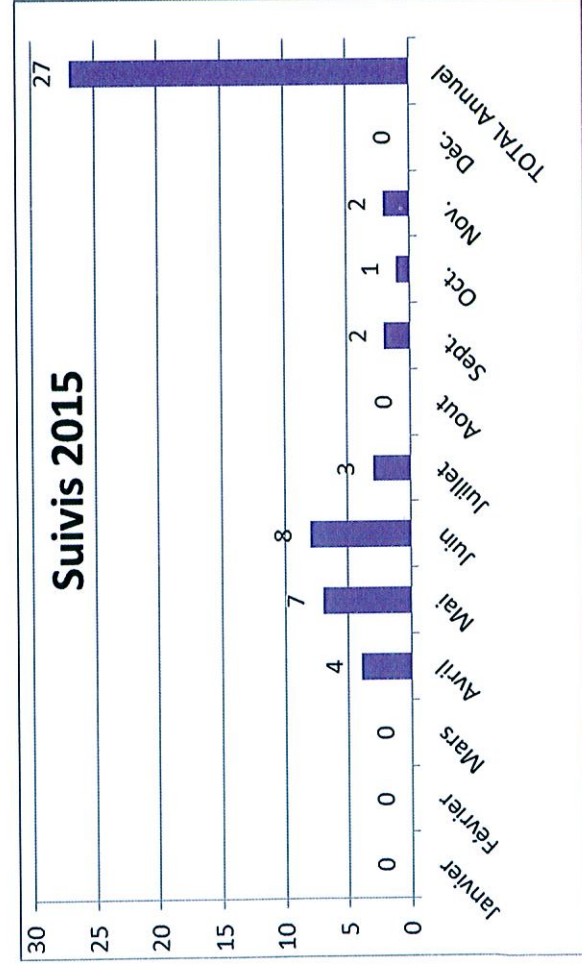
(à noter que l'assistante de service social pratique désormais la L.S.F.)

Les rendez-vous concernaient :

- La rédaction voire la reformulation de courriers destinés à la M.D.P.H ou à des organismes de logement,
- L'aide à l'apprentissage du code de la route,
- La médiation.

A travers certains entretiens, le Médiateur social a compris que le style d'écriture utilisé notamment par les M.D.P.H. était difficilement compréhensible par la population sourde. En conséquence, le C.A.I.S. a immédiatement fait preuve de réactivité et a contacté les M.D.P.H. concernés pour leur proposer de mettre en place un partenariat afin de les sensibiliser et de les aider à reformuler leurs courriers à destination des personnes sourdes et malentendantes.

Enfin, un travail a été mené par Monsieur GIRAUD sur le contenu et visuel des supports de communication utilisés lors de sensibilisations.



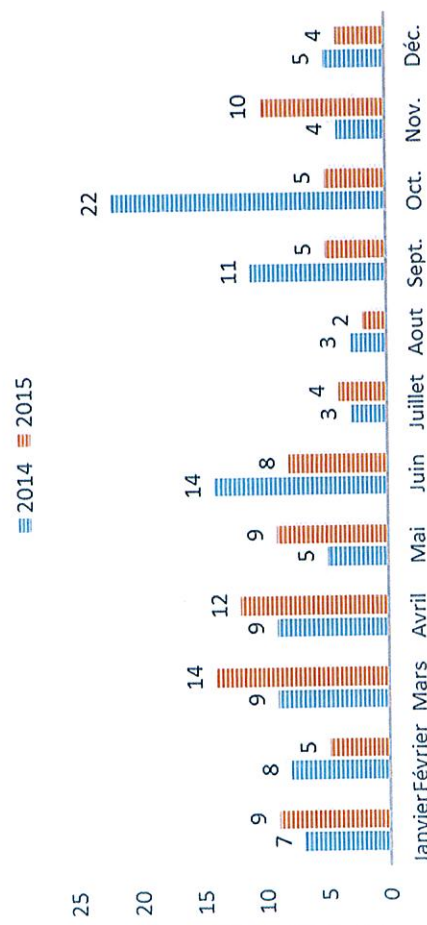
- o L'Assistante de Service Social (0,50 ETP*)

Au vu des difficultés rencontrées en 2014 pour répondre aux nombreuses sollicitations, le temps de travail de l'Assistante de service social a été augmenté, de manière temporaire, de 0.20 ETP pour surcroît d'activité sur deux périodes. Madame Pauline FRANCOIS a donc été présente sur le C.A.I.S. à 0.50 ETP de mars à juin puis d'octobre à décembre 2015.

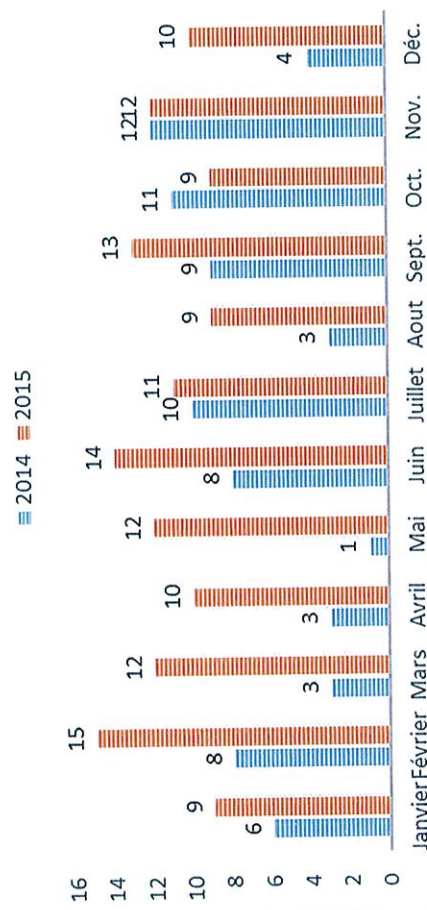
Cette professionnelle a mené 223 entretiens individuels (physiques, téléphoniques, par webcam ou par mail). Si l'on compare au chiffre de 2014, le nombre d'entretiens a augmenté de 25 %.

40 % des entretiens de 2015 se sont faits dans la cadre d'un premier contact et par conséquent, 60 % concernaient des suivis de dossiers d'utilisateurs.

PREMIERS RENDEZ-VOUS



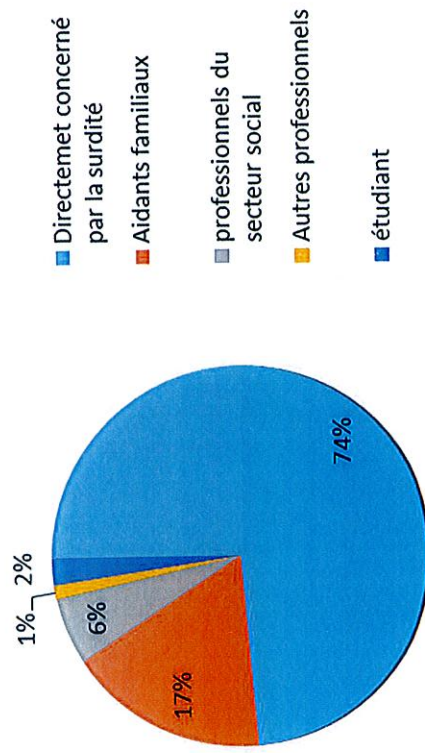
SUIVIS



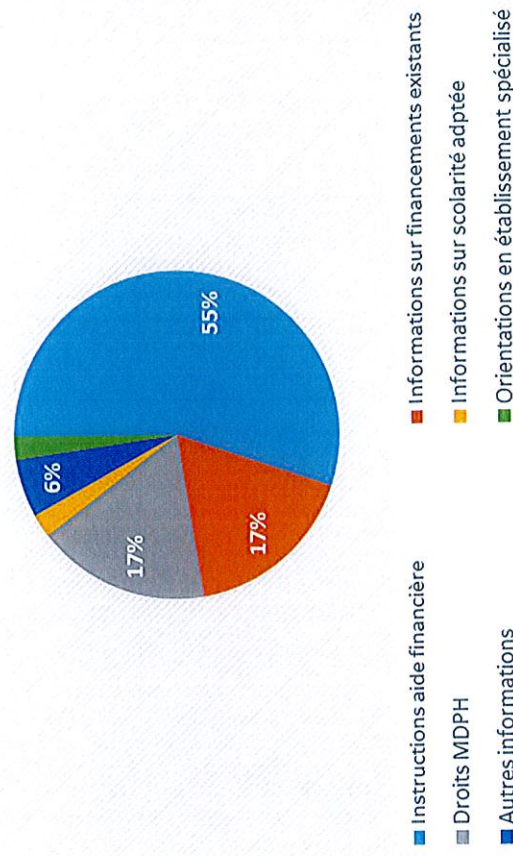
On peut remarquer que la répartition des entretiens s'est inversée par rapport à 2014. Effectivement, en 2014, le nombre de premiers rendez-vous était plus élevé que le nombre de suivis. En 2015, il y a eu plus de rendez-vous en suivi (136), que de premiers rendez-vous pour des nouvelles situations (87). Cela peut s'expliquer par le fait que nous avons fait moins de stands que l'an passé. Effectivement, la présence du C.A.I.S. lors de forum seniors, de salon de l'habitat permet de rencontrer des personnes ayant besoin d'une aide dans leur démarche, ce qui avait été le cas en septembre/octobre 2014.

19% des personnes que rencontre Madame FRANCOIS pour la première fois, souhaitent des informations sur différents thèmes. Pour la quasi-totalité de ces personnes, elles ont rencontré l'O.R.L. ou bien le Médecin du travail, leur annonçant la perte d'audition. Elles viennent alors s'informer sur les possibilités de financement avant d'établir des devis auprès d'audioprothésistes. Cela leur permet d'anticiper le reste à charge qu'il faudra financer.

Typologie des usagers / 1er contact



1ère demande des usagers



Pour les autres demandes, il s'agit de professionnels qui souhaitent des informations sur les thèmes suivants : accessibilité et financement de l'interprétariat ou de la viso-interprétariat, information sur les structures adaptées pour personnes sourdes.

Toutes les personnes rencontrées lors des suivis sont des particuliers. La moitié de ceux-ci sont des personnes sourdes pratiquant la Langue des Signes Française (L.S.F.). Cette population a bien repéré le C.A.I.S. et est amenée à solliciter l'Assistante de service social en fonction de leur besoin.

L'autre moitié des usagers rencontrés en suivi sont des personnes malentendantes ou devenues malentendantes. Madame FRANCOIS les revoit pour vérifier avec eux leur dossier avant son envoi à l'administration concernée ou bien afin d'appeler ensemble un organisme pour le traitement de leur dossier.

Les permanences départementales

	18		28		36		37		45		TOTAL	
	1er. Contact	Suivis	1er. Contact	Suivis	1er. Contact	Suivis	1er. Contact	Suivis	1er. Contact	Suivis	1er. Contact	Suivis
CONSEILLERE TECHNIQUE	0	0	2	0	1	0	1	0	3	1	7	1
ASSITANTE SOCIALE	2	0	4	1	3	0	3	0	4	3	16	4
MEDIATRICE SOCIALE											0	0
PSYCHOLOGUE	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2

Les faits marquants

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, l'Association a engagé une démarche visant à l'évaluation interne et externe de la qualité de ses prestations, notamment au regard de procédures, de références et de bonnes pratiques professionnelles validées en fonction de la mission des établissements. L'évaluation externe a débuté en mai 2015 avec le concours d'un prestataire extérieur et l'assistance de la Chargée de Développement Projets. Un plan d'engagement a été élaboré en fonction du rapport d'évaluation externe et en tenant compte des préconisations des évaluateurs externes.

En 2014, l'A.R.S. Centre-Val de Loire a renouvelé l'autorisation du service pour une durée de 2 ans. En conséquence, l'Association et l'ancienne équipe de direction du C.A.I.S. ont rencontré l'ARS le 30 octobre 2015 pour faire le bilan de l'expérimentation du service et présenter le plan d'engagement 2015-2019 suite à l'évaluation externe en vue de la pérennisation du service.

Il est convenu avec les autorités de tutelle et de tarification d'étendre les prestations proposées par le C.A.I.S. aux autres départements de la Région Centre Val de Loire. Pour ce faire, il est question de créer un C.A.I.S. mobile de manière à faciliter l'accès à l'information et à l'accompagnement. De plus, il est impératif que le C.A.I.S. poursuive la mise en place d'un observatoire permettant notamment de recenser les professionnels de santé compétents vis-à-vis de la population sourde. L'équipe travaillera sur la création d'une cartographie dynamique. Celle-ci sera mise en ligne sur le site internet pour lequel une refonte est envisagée afin de le rendre plus institutionnel.

P.J.: article de presse du 16 juin 2015 « Le C.A.I.S. à l'écoute des Malentendants »