

# RAPPORT D'ACTIVITE 2012



Accueillir,

Informer,

Orienter,

Accompagner

Sensibiliser...



# SOMMAIRE

I.	ASSOCIATION GESTIONNAIRE : L'A.P.I.R.J.S.O.	p 5
II.	PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT	p 20
	1) Historique de création	p 20
	2) Ouverture du C.A.I.S.	p 21
	3) Rappels des missions du C.A.I.S	p 21
	4) Evolution des moyens mis en œuvres sur l'année 2012	p 22
	a. Evolution en moyen humain : organigramme actualisé	p 22
	b. Evolution organisationnelle du service	p 24
III.	BILAN DE L'ACTIVITE (FREQUENTATION DES USAGERS AU C.A.I.S)	p 25
	1) Plan de communication sur l'existence du service : comment continuer à se faire connaître ?	p 25
	a. Mailing et diffusion de plaquette	p 25
	b. Autres moyens mis en œuvres	p 26
	c. Notre site internet et référencement de celui-ci sur les autres sites partenaires	p 28
	d. Retour des usagers : comment ont-ils connu le C.A.I.S. ?	p 31
	2) Les usagers du C.A.I.S.	p 32
	a. Nouveaux contacts et usagers suivis en 2012	p 32
	b. Les usagers : qui sont-ils ?	p 34

- c. Moyens de prise de contacts p 36
- d. Leurs origines géographiques p 37
- e. Mise en place de permanence dans les départements : un service au plus près des usagers p 37
- f. Quels services sont demandés ? p 38
- g. Point sur les premiers RDV et les suivis des différents professionnels du C.A.I.S. p 39

- 3) Présentation de notre établissement aux partenaires p 58
  - a. Présentation et rencontre avec les établissements spécialisés dans la surdité p 58
  - b. Une continuité d'ouverture vers les autres services p 58
  - c. Rencontres avec les 6 Cap Emploi, SAMETH et les M.D.P.H de la Région Centre p 59

- IV. BILAN DES ACTIONS ENTREPRISES p 61
  - 1) Continuer à faire vivre et évoluer le projet d'établissement p 61
  - 2) Actions internes du C.A.I.S p 61
    - a. Réactualisation de notre base de données et mise en place d'outils p 61
    - b. Mise à jour du fond documentaire de notre bibliothèque p 62
    - c. Formation du personnel au Langage Parlé Complété (L.P.C) p 62
    - d. Poursuite de nos Comités d'éthique p 63
    - e. L'accessibilité : un point phare des missions du C.A.I.S. p 64
    - f. Visite des structures, systèmes spécialisés dans la surdité hors Région Centre p 65

3) Actions collectives portées par le C.A.I.S	p 70
a. Actions d'informations : évènements et manifestations	p 70
b. Participation ou organisation de conférences spécialisées sur la surdité (annexe 7)	p 70
c. Les sensibilisations sur la surdité : forte demande en 2012	p 72
d. Obtention du label « Maison des familles » d'ascendants et de descendants de personnes sourdes (annexe8)	p 74
e. Recherche de subventions pour la mise en place de projet innovant	p 75
4) Communication sur notre activité et nos actions : vers une meilleure lisibilité de nos services	p 76
V. PREMIERES TENDANCES 2013	p 78

## *ANNEXES*

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

# L'APIRJSO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



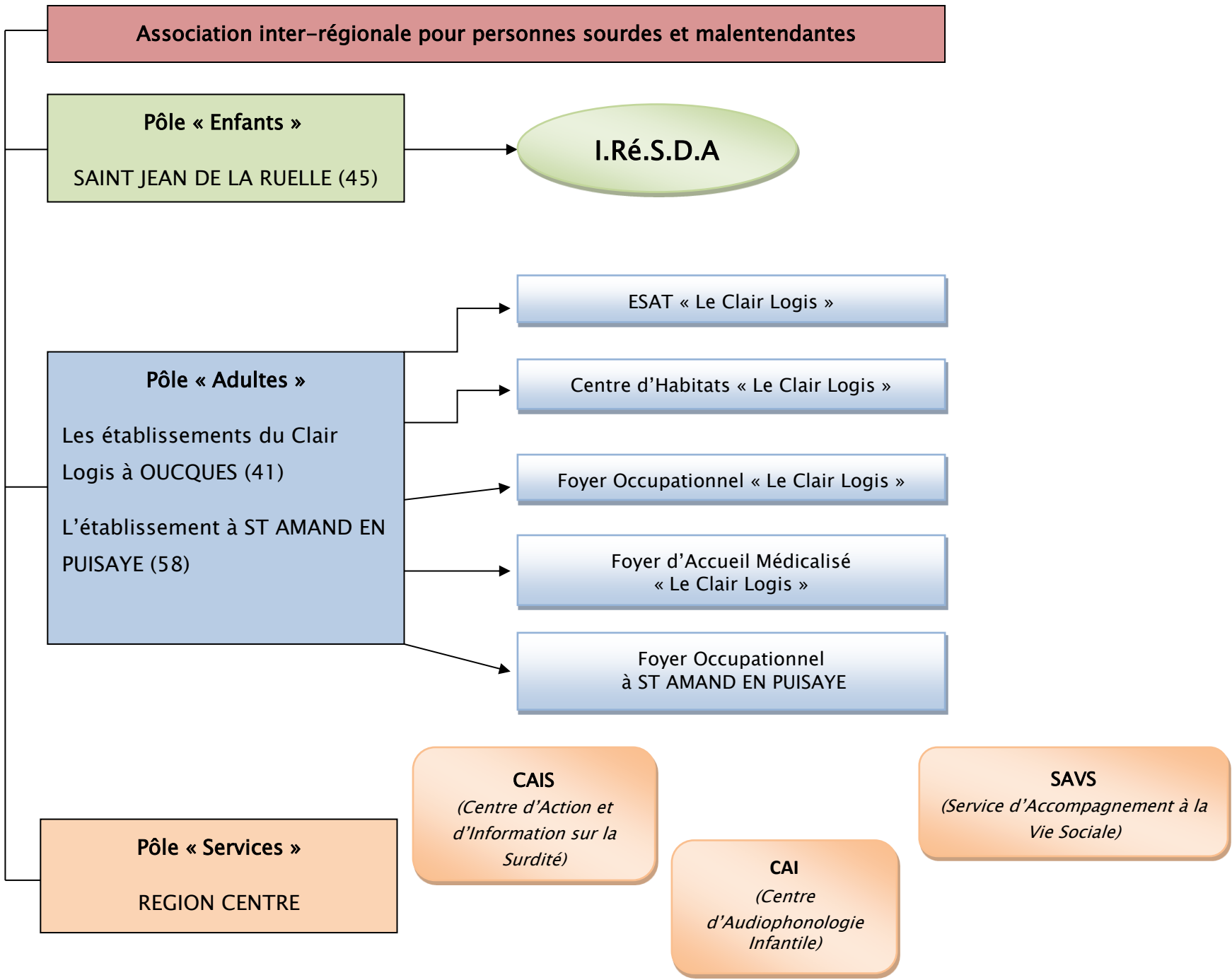
Parallèlement à l'ouverture de cette nouvelle structure, les équipes ont finalisé le projet d'extension de 15 places du S.S.E.F.I.S. de l'I.Ré.S.D.A. La visite de conformité s'est déroulée le Mardi 24 mai 2011.

**En 2012**, l'Association a obtenu l'arrêté portant autorisation de création d'un Foyer Occupationnel pour 21 adultes sourds avec handicaps associés sur la commune de Saint Amand en Puisaye dans la Nièvre. (20 places permanentes et une chambre d'accueil temporaire)

Par ailleurs, la Direction Générale entame une réflexion sur l'accompagnement des personnes vieillissantes.

Enfin, l'APIRJSO créera le premier jumelage handicap entre la France et l'Ile Maurice.

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



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

**PÔLE « ENFANTS »**

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

Les sections :

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

Comprenant :

- Une Section d'Enseignement et d'Education Spécialisés de 30 à 35 places (S.E.E.S.),
- Une Section de Première Formation Professionnelle de 35 places (S.P.F.P.),
- Une Section d'Education et d'Enseignement pour Déficients Auditifs avec Handicaps Associés de 36 places dont 6 pour enfants présentant des troubles de la personnalité. (S.E.E.D.A.H.A.).

L'I.Ré.S.D.A. dispose également d'un internat de 70 places.

**PÔLE « ADULTES »**

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

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

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

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

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

Incluant :

- Le Foyer d'Hébergement sur deux sites :

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Foyer Occupationnel**

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

➤ Accueillant temporairement, depuis janvier 2013, 8 adultes sourds avec handicaps associés dans l'une des résidences du Centre International de Formation aux métiers d'art et de la céramique, en attendant les travaux de réhabilitation du bâtiment existant (durée du chantier estimée à 1 an).



**PÔLE « SERVICES »**

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

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

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

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

Accueillant 20 adultes sur Oucques, Blois et Vendôme.

Le bureau d'accueil des usagers et des familles du SAVS est situé  
27 avenue de Blois 41290 Oucques – tél : 02 54 23 28 90

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

71 rue de Bagneaux – 45140 ST JEAN DE LA RUELLÉ – tél : 02 38 88 96 38

Incluant :

- Un Service d'Accompagnement Familial et d'Education Précoce (S.A.F.E.P.) de 15 places,
- Un Service de Soutien à l'Education Familiale et à l'Intégration Scolaire (S.S.E.F.I.S.) de 42 places.



## RAPPORT D'ACTIVITE DE L'ASSOCIATION GESTIONNAIRE

*ANNEE 2012*

---

Un évènement majeur marque l'activité du siège de l'association avec le déménagement du siège administratif sis rue de Châteaudun à Meung sur Loire. En effet l'Assemblée Générale a décidé le 20 juin 2012 de transférer ses services administratifs sur la commune de Meung sur Loire. Le changement opéré a permis à la Direction Générale de bénéficier d'une position centrale et d'intervenir plus rapidement sur les établissements et services. Conformément à ses statuts, le siège social reste installé 26 rue abbé de l'épée à Saint Jean de la Ruelle. Le sujet de la délocalisation du siège de l'association se posera vraisemblablement en 2013 avec la vente partielle des locaux de l'IRESDA.

L'association, conjointement au service communication du siège, a lancé une campagne de collecte de dons et d'adhésion auprès des nouvelles familles et d'information auprès des notaires. Il est à noter une croissance importante du nombre d'adhérents correspondant à la dimension inter-régionale de l'association et au développement de la communication externe (mailing, articles de presse, utilisation des réseaux sociaux...). Les nouveaux adhérents apprécient que l'association soit plus visible et militante sur les questions de la surdité et du handicap rare.

L'année 2012-2013 est un tournant pour l'APIRJSO puisqu'elle travaille de manière active sur un projet de restructuration des bâtiments existants sur le site historique basé à Saint Jean de la Ruelle. En effet, des coûts de fonctionnement trop élevés et des bâtiments inadaptés aux publics accueillis nous amènent à envisager de vendre une partie de l'IRESDA et de réimplanter des unités adaptées et accessibles aux personnes en situation de handicap voire de polyhandicap. L'Assemblée Générale a adopté le plan de restructuration du site de l'IRESDA comprenant notamment les deux extensions du SAFEP/SEFFIS sur St Jean de la Ruelle et Montargis ainsi que la transformation de la Chapelle en salle polyvalente. Cette dernière serait utilisée par les personnels de l'IME, les jeunes et leurs familles et permettrait aux associations pour sourds de la Région Centre de se réunir dans un lieu commun.

En attendant le début des travaux, l'IRESDA a externalisé une partie de ses sections et loue trois appartements aux Résidences de l'Orléanais situés sur le quartier Saint Marceau. Actuellement, sept jeunes sont accompagnés sur ce nouveau dispositif.



Parallèlement, l'association poursuit sa démarche CPOM avec l'Agence Régionale de la Santé du Centre, Délégation Territoriale du Loiret, celle-ci concerne uniquement le pôle « Enfants » représenté par l'IRESDA, Sections et Services. Ce CPOM inclut le retour à l'équilibre, la restructuration de l'IRESDA évoquée ci-dessus ainsi que la mise en place du projet d'établissement.

Ce Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens serait conclu dans un premier temps pour une durée de trois ans et permettrait de mieux identifier les objectifs du service rendu de l'IRESDA en mettant en adéquation les moyens utiles.

L'APIRJSO recevait le 22 novembre 2011 un arrêté autorisant la création d'un Foyer de vie pour adultes handicapés sourds avec troubles associés, d'une capacité de 20 places permanentes et d'une chambre d'accueil temporaire sur la commune de Saint Amand en Puisaye (Nièvre). L'APIRJSO accompagne temporairement 8 adultes sourds avec handicaps associés dans l'une des résidences du Centre International de Formation aux métiers d'art et de la céramique à Saint Amand en Puisaye, en attendant les travaux de réhabilitation du bâtiment existant (durée du chantier estimée à 1 an).

Le 23 mai 2011, l'association recevait un arrêté du DGARS du Centre portant modification des capacités de l'IRESDA et du SSEFIS conduisant à une diminution de 3 places et ramenant la capacité totale à 101 places autorisées (75 places d'internat et 26 places en semi-internat).

Le 14 juin 2012, elle recevait un nouvel arrêté portant modification des capacités de l'IRESDA et du SSEFIS conduisant à une diminution de 3 places ramenant la capacité à 98 places autorisées (75 places d'internat et 23 places en semi-internat).

Concernant le pôle « Services », l'association a reçu un courrier de Madame Claude GREFF, ex-Secrétaire d'Etat chargée de la Famille dans lequel elle nous annonce que la candidature de notre Centre d'Action et d'Information sur la Surdité (CAIS) a été retenue pour l'appellation « Maison des familles ». Cette action s'inscrit dans le cadre de la politique de soutien à la parentalité.

Par ailleurs, le projet proposé en matière de soutien à domicile et d'habitat, comme initiative innovante, a obtenu l'approbation du jury du Groupe Réunica. L'APIRJSO a reçu une subvention à hauteur de 10 000 euros ainsi qu'un accompagnement par un Cabinet Conseil pour la création d'une plateforme dédiée à l'exposition et au prêt d'aides techniques en faveur des personnes sourdes et malentendantes vieillissantes.

Enfin, le lundi 5 décembre 2011, l'APIRJSO recevait Monsieur Ramsamy Ben Buntipilly, Conseiller Spécial auprès du Premier Ministre Mauricien sur les établissements du Clair Logis situés à Oucques pour une visite privée. A l'issue de la journée, il a exprimé clairement son souhait de réfléchir à la création d'un Jumelage Handicap entre la France et l' le Maurice. Six mois plus tard, une première délégation de l'APIRJSO s'est rendue à l' le Maurice du dimanche 24 juin au Vendredi 6 juillet 2012 pour étudier les diagnostics existants sur l' le pour les personnes sourdes et malentendantes. Dès son retour en France, la délégation a

adressé aux Ministères Français et Mauriciens un rapport dans lequel des pistes d'amélioration sont proposées pour organiser le secteur social et médico-social de l'île.

Un deuxième déplacement a eu lieu cette année du 26 février au 19 mars pour poursuivre la démarche et travailler sur la Convention de Jumelage Handicap International avec le Conseil National pour la Réhabilitation des personnes Handicapées (branche appartenant au Ministère de la Sécurité Sociale).

Ces activités témoignent d'un réel dynamisme des administrateurs de l'association et des personnels qui la composent. Profitons de l'occasion qui nous est donnée pour les remercier très chaleureusement.

En 2012, la stratégie de communication a été révisée afin de garantir une meilleure lisibilité de l'association dans le secteur social et médico-social. L'APIRJSO a procédé à la refonte de sa charte graphique pour tendre vers des supports plus stylisés, en concordance avec la dynamique associative évoquée. Depuis juin, tous ses établissements et services fonctionnent sous l'égide de l'APIRJSO ce qui assure une certaine cohérence et permet à nos interlocuteurs de distinguer l'association gestionnaire de ses structures.

## II. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

### 1) Historique de création

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

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

Aujourd'hui, ce projet d'un centre national s'oriente vers la création d'une plate-forme web spécialisée dans les informations sur la surdité. Cela signifie donc qu'il n'y aura pas d'accueil physique des personnes sourdes ou malentendantes, leurs familles... mais seulement un site internet. Or, nous verrons dans le présent rapport d'activité, l'importance de cet accueil et le nombre de personnes se déplaçant au C.A.I.S.

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

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

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

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

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

- Informer, sur tous les sujets relatifs à la surdité, les personnes sourdes ou malentendantes (de naissance ou devenu sourdes), leurs familles, les professionnels, les administrations, les collectivités, les étudiants, le grand public..... ceci, grâce à tous les moyens de communication possibles.
- **Assurer la mise en réseau et la coordination de ses partenaires.** Le C.A.I.S. a pour vocation d'orienter les usagers vers ses partenaires en fonction des demandes exprimées.
- **Proposer un fond documentaire le plus exhaustif possible tant en terme de contenus (surdité, aides techniques, ...) que de supports (livres, DVD, revues, actes de colloque, ...) consultables sur place et empruntables.**
- **Mettre à disposition un point internet en libre accès afin de faciliter les recherches des usagers.**

- Recenser les besoins des personnes sourdes, les solutions proposées en région Centre et les manques, puis mettre en œuvre des actions innovantes afin d'améliorer la prise en compte de la surdité en région Centre.
- Effectuer des actions de sensibilisation sur la surdité.
- Gérer un observatoire sur la surdité, centralisant les informations et statistiques sur la population sourde de la région.
- Participer activement à l'amélioration de l'accessibilité des services publics, des administrations...

#### 4) Evolution des moyens mis en œuvres sur l'année 2012

##### a. Evolution en moyen humain : organigramme actualisé

Au vu du caractère expérimental de notre structure, nous nous devons de nous adapter aux besoins exprimés par les usagers du service. Ainsi, dans le précédent rapport d'activité, nous faisons le constat de réelles difficultés de recrutement de l'interprète en Français/ Langue des Signes Française, poste initialement prévu dans l'organigramme du C.A.I.S. Nous avons ainsi dû passer une convention avec des interprètes en libéral. Nous avons ensuite proposé de transformer ce poste en celui d'éducateur-animateur. Après étude, plusieurs besoins non couverts en région Centre ont pu être relevés : celui d'accompagnement dans les démarches administratives, d'aide dans la lecture de courrier et dans leur rédaction, ainsi qu'un d'un professionnel spécialisé dans l'information et les conseils sur les aides techniques dédiées à la surdité. C'est pourquoi, il nous a semblé plus pertinent de recruter les deux nouveaux professionnels suivants pour venir renforcer l'équipe actuelle :

- **Un médiateur social**: il met en place des actions d'informations, de préventions ou de médiations auprès d'un public sourd ou malentendant. Il intervient dans les actions de sensibilisations auprès des administrations, entreprises, étudiants... Il accompagne les usagers dans leurs démarches (aide dans la rédaction de courrier, C.V...) ou dans leurs situations conflictuelles. Le médiateur social travaille en étroite collaboration avec l'assistante sociale du C.A.I.S.

*Ce professionnel malentendant a intégré l'équipe du C.A.I.S en Août 2012.*

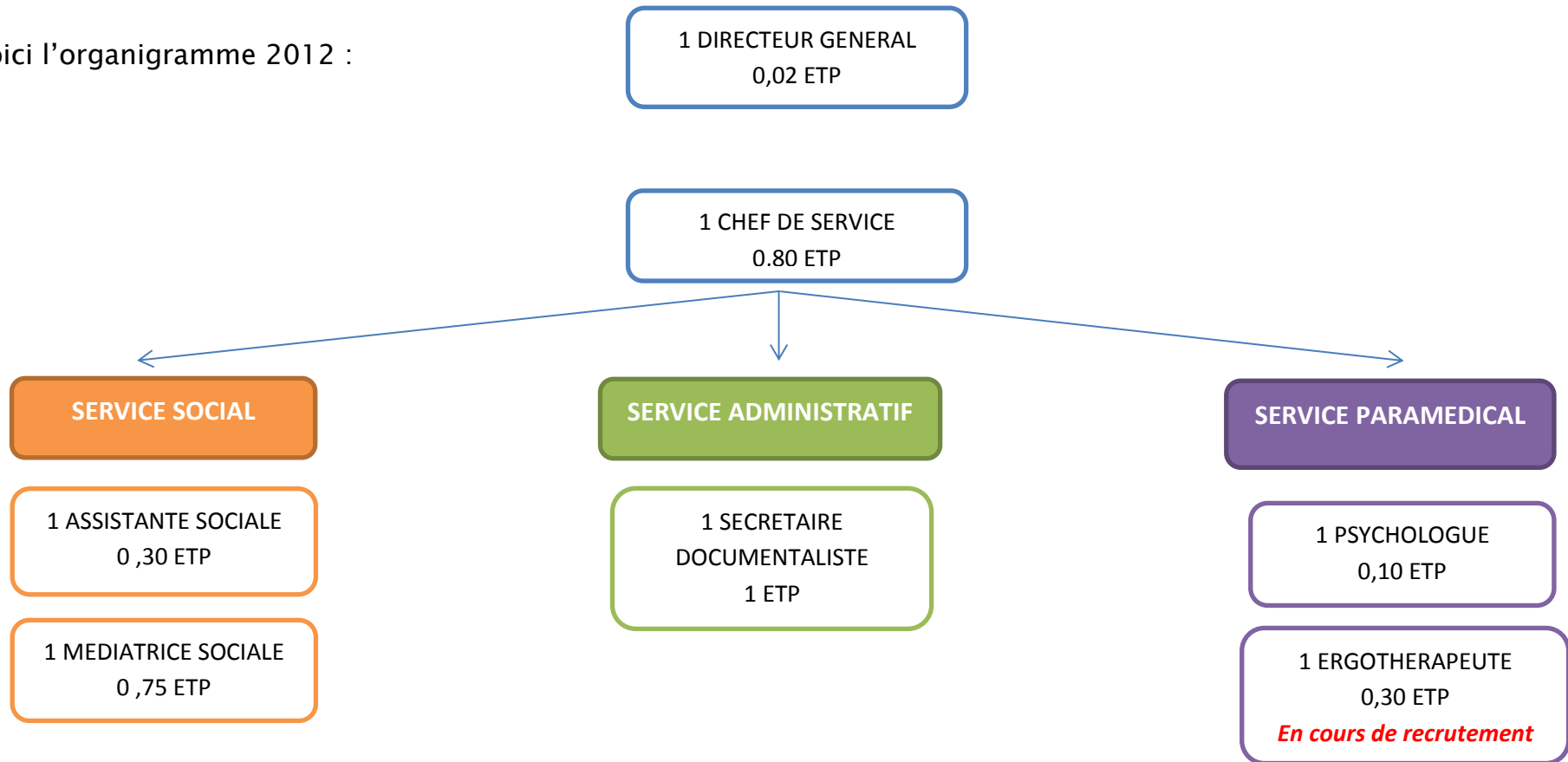
- **Un ergothérapeute** : (en cours de recrutement) il met en place une plateforme d'exposition avec un système de prêt des aides techniques pour les personnes sourdes et malentendantes. Il accueille, conseille et préconise les usagers dans le choix de ces aides techniques grâce à des mises en situations afin d'adapter les lieux de vie et d'habitation. Nous verrons, un peu plus loin, les difficultés qu'a rencontré la structure concernant le recrutement de ce professionnel.

#### Changement du temps de travail des professionnels déjà en poste :

- **Assistante sociale** : cette professionnelle est en poste depuis l'ouverture de la structure. Elle accueille les usagers, évalue leurs demandes, leurs besoins et oriente vers les personnes ressources des administrations. Son rôle est également d'informer les usagers en toute neutralité et objectivité sur leurs droits, les démarches administratives et les aides financières existantes.

Le précédent rapport d'activité mettait en évidence que 70% des rendez-vous demandés étaient pour l'assistante sociale. Cette charge de travail nous avait amené à proposer un budget prévisionnel avec une augmentation du temps de travail de 0,10 ETP. Ainsi, en juin 2012, le temps de travail de l'assistante sociale s'est vu passé de 0,20 ETP à 0,30 ETP.

Voici l'organigramme 2012 :



### b. Evolution organisationnelle du service

Notre service ouvert depuis juin 2011, répond à un besoin accru de demande d'information, de rendez-vous auprès de nos professionnels, de sensibilisation sur la surdité, dont nous verrons les chiffres exposés un peu plus bas. Après une



année et demie de fonctionnement nous avons pu dresser un bilan sur la fréquentation de celui-ci. Ainsi, suite à de nombreuses sollicitations de nos usagers, le service a été amené, en octobre 2012, à prendre des dispositions pour **une ouverture tous les jours de la semaine afin de leur offrir plus de souplesse dans les horaires**. En effet, le projet initial prévoyait une fermeture au public les lundis afin de permettre à l'équipe des déplacements sur les autres départements. Or, il s'est avéré que les déplacements sont réalisés qu'importe le jour de la semaine.

De plus, suite à des remarques et suggestions de nos usagers et partenaires, le C.A.I.S. a réorganisé ses bureaux en Août. L'accueil a laissé place à la bibliothèque, à la consultation de documents et au coin enfants. Cet **espace multimédia et de consultation de documents**, agrandi permet aux usagers de mieux en profiter.

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

#### 1) Plan de communication sur l'existence du service : comment continuer à se faire connaître ?

##### a. Mailing et diffusion de plaquette

Afin de redynamiser le service en termes d'activité au moment de la rentrée scolaire, le C.A.I.S. a diffusé largement des plaquettes du service par voie postale et par e-mail. Pour ce faire, nous avons au préalable recensé tous les services, associations, établissements (...) dans lesquels un enfant ou un adulte sourd ou malentendant serait susceptible d'être accueilli. Le courrier d'accompagnement présentait le C.A.I.S, ses missions et ses professionnels, auxquels nous avons joint non seulement des plaquettes mais également des affiches du service. Voici la liste des établissements à qui ce courrier a été adressé dans les 6 départements de la région Centre.

Les maternités	Les P.M.I (protection maternelle infantile).	Les services sociaux des maisons de retraites	Les services sociaux des hôpitaux
Les missions locales	Les services à la personne	Les E.R.TS, I.T.S : école	Les mairies
Les Cap Emploi/SAMETH	Pôle Emploi	Les C.A.F.	Les inspections académiques
Les préfectures	Les gendarmeries	Les tribunaux	Les prisons
Les médecins O.R.L	Les pédiatres	Les audioprothésistes	Les U.D.A.F
Les Relais Assistantes maternelles(RAM)	Les psychologues et psychiatres en libéral		

Cette large opération de communication s'est vue clairement répercuter sur le nombre de premiers contacts pendant les mois de septembre et d'octobre : soit une forte augmentation. En effet, nous avons doublé notre fréquentation sur ces deux mois.

### **b. Autres moyens mis en œuvres**

- La presse et la radio :

Cette année, la presse a continué à faire connaître le C.A.I.S et surtout sur les actions entreprises par celui-ci (*cf annexe 1*). Ainsi, « *Echo magazine* », un des rares journaux nationaux rédigés par des personnes sourdes, à destination des personnes sourdes et malentendantes, nous a accordé une interview et a dédié une page entière au C.A.I.S dans son numéro d'avril. Notre conférence sur « les acouphènes et la surdité », la permanence du C.A.I.S à Châteauroux, nos

actions de sensibilisations envers les écoliers .... ont été relayées dans la presse locale (« *la Nouvelle République* » du Loir-et-Cher et de l'Indre, « *La république du Centre* »). Ceci a permis au public d'être informé de ces événements et de se déplacer en nombre.

- Inscription au guide des solidarités numériques

Comme annoncé l'an dernier, le C.A.I.S figure désormais dans le guide des solidarités version imprimable et consultable en ligne sur le site suivant : <http://www.ciasdublaisois.fr>. Il s'agit d'un projet porté par le Centre Intercommunal d'Action Social du Blésois et l'Observatoire de l'économie et des Territoires de Loir-et-Cher. Ce guide recense les structures administratives et associatives du secteur de l'Action sociale, de la Santé et des Solidarités sur le territoire de la Communauté d'Agglomération de Blois. Son objectif est d'améliorer la visibilité des dispositifs existants afin de répondre aux attentes des usagers en matière d'information et d'orientation. Nous avons ajouté le lien internet pour accéder à ce guide sur notre site [www.cais-centre.fr](http://www.cais-centre.fr) . En résumé, la parution de ce guide en juillet 2012, a permis aux professionnels du Loir-et-Cher de mieux nous identifier comme ressource locale et ainsi de nous rendre plus visible.

- Inscription au guide Néret : (cf annexe 2)

Le guide Néret pour les personnes handicapées est un outil professionnel recensant plus de 15 000 coordonnées de structures classées par départements et par secteurs d'activités : associations, vacances et loisirs pour personnes handicapées....Sa mise à jour est effectuée tous les ans. Notre inscription dans ce guide nous permet d'être identifiés au niveau national par les professionnels, étudiants, associations ....

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

Notre site internet : [www.cais-centre.fr](http://www.cais-centre.fr) continue d'être un outil précieux en terme de communication. Voici quelques chiffres clés concernant la fréquentation du site (*issus de google analytic*) :

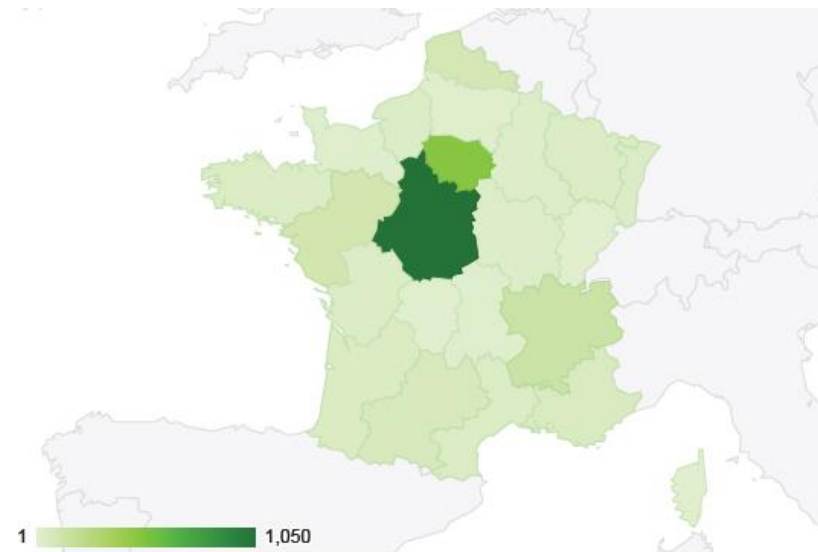
#### CHIFFRES CLES 2012

**2 389 visites** : dont 67,60% de nouveaux visiteurs et 32,40% d'anciens visiteurs.

Nombre de pages vues : 9 089

**Durée moyenne** de la visite : 3,47min

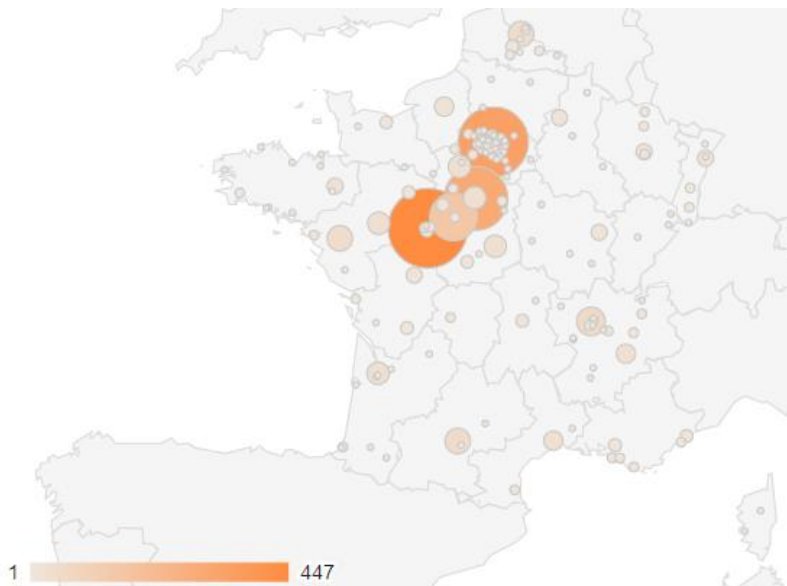
**46%** des internautes nous consulte de la région Centre.



- Origine géographique des internautes

Les constats effectués l'an dernier se confirment : les internautes qui consultent notre site sont majoritairement issus des deux régions suivantes : la région Centre (46 %) et la région parisienne (21%). La carte ci-après permet d'observer que nous sommes également consultés de beaucoup d'autres villes françaises.

- Référencement du site



Les internautes accèdent au site du C.A.I.S, à 71,20% par un moteur de recherche ; 10,8% de manière directe et 18% par des sites référents tels que : [surdite.lsf.free.fr](http://surdite.lsf.free.fr) ; [aaeirjso45.perso.sfr.fr](http://aaeirjso45.perso.sfr.fr) ; [facebook.com](https://www.facebook.com) ; [apirjso.fr](http://apirjso.fr) ; [leclairlogis.net](http://leclairlogis.net) ; [mdph37.fr](http://mdph37.fr) ; [lsfplus.fr](http://lsfplus.fr).....

Les mots clés pour y accéder sont les suivants : cais ; cais blois ; cais centre, information surdité blois..),

- Les pages les plus visitées

Les pages les plus consultées, mise à part la page d'accueil, concernent majoritairement celles afférentes à notre structure :

- |                       |                    |                    |                          |
|-----------------------|--------------------|--------------------|--------------------------|
| ① L'équipe du C.A.I.S | ② Associations     | ③ Public concerné  | ④ Fonctionnement-horaire |
| ⑤ Services proposés   | ⑥ Formation emploi | ⑦ Nos déplacements | ⑧ Etablissements         |
- médicosociaux.

Ces pages les plus consultées nous apprennent que nos internautes souhaitent se renseigner au mieux sur notre établissement et nos services, et sont également en recherche d'informations sur les associations et établissements médico-sociaux spécialisés dans la surdité.

- Améliorations apportées au site en 2012

Après l'ouverture, il nous a semblé pertinent d'opérer quelques modifications sur notre site afin de le rendre plus opérationnel, en plus des mises à jour classiques. Pour rappel, notre site est auto administrable.

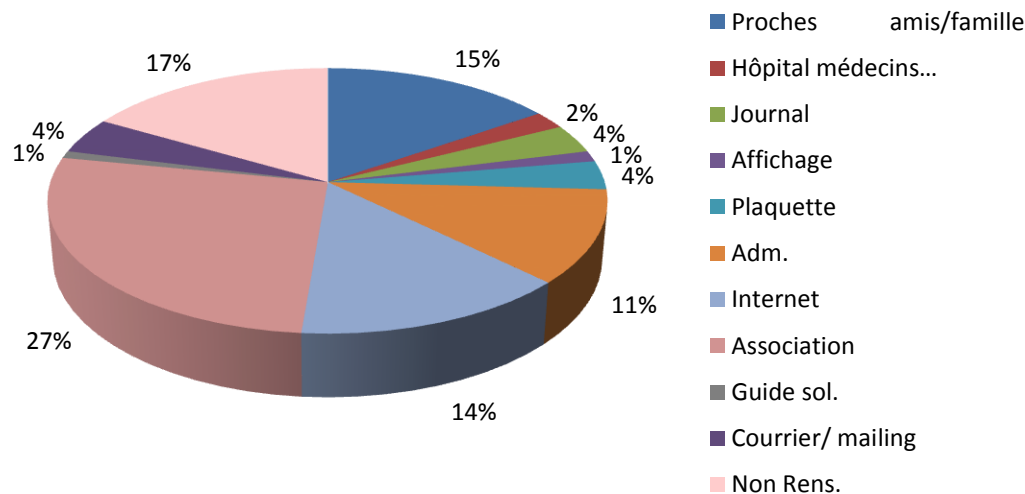
- Un onglet «recherche » a été ajouté,
- Mise en place de l'intranet pour nos partenaires,
- Ajout de l'onglet « suivez-nous » (permettant aux internautes de suivre les manifestations organisées par le C.A.I.S.)
- Possibilité de répondre à un questionnaire en ligne,
- Ajout de la cartographie avec les partenaires,

Notre projet d'ajout de vidéos en L.S.F s'est malheureusement vu reporter, au vu du coût et de la complexité de ces dernières.

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

Nous continuons à demander à chaque usager contactant le C.A.I.S, comment il nous a connu, afin d'identifier qui renvoie vers notre service. En effet, cela nous permettra d'adapter par la suite nos stratégies de communication.

Le graphique plus bas montre, comme l'an dernier, que dans la majeure partie des cas ce sont les associations et les établissements (27%) qui transmettent nos coordonnées. Mise à part les non renseignés (17%), les usagers s'adressent au C.A.I.S suite à : la recommandation d'un proche ou de leur famille dans 15% des cas, en effectuant une recherche sur internet dans 14% et ils sont envoyés par une administration (M.D.P.H, Cap Emploi, Sameth...) pour 11% d'entre eux.



#### a. Nouveaux contacts et usagers suivis en 2012

Pour rappel, les informations qui vont suivre sont extraites de nos fiches « premier contact », soumises à déclaration auprès de la C.N.I.L (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

On dénombre sur l'année 2012, **228 nouveaux usagers (soit les premiers contacts)** qui se sont adressés au C.A.I.S et **59 usagers** qui ont été suivi par l'assistante sociale, le psychologue, ou la médiatrice sociale ; repartis mensuellement de la façon suivante (cf page suivante).

- Les premiers contacts. :

Le graphique montre un début d'année avec une fréquentation constante, soit une quinzaine de premiers contacts par mois, puis un pic sur le mois de mars, avec 26 premiers contacts. Cette augmentation d'affluence est en lien avec notre participation à la Journée Nationale l'Audition (J.N.A) le 8 Mars 2012. Nous avons à cette occasion organisé une journée « portes ouvertes » dans notre service avec le slogan suivant : « Quand audition rime avec information et prévention ! » (cf annexe 3). L'été a été assez calme à l'exception du mois de juillet, où les usagers ont profité de leurs vacances pour venir effectuer des démarches au C.A.I.S. En effet, ce mois-ci, 50% des usagers se sont déplacés pour une consultation de notre documentation (39%), pour des demandes d'informations (31%) ou de RDV avec nos professionnels (26%). Nous avons d'ailleurs accueilli un groupe de 9 personnes intéressées pour bénéficier d'une sensibilisation à la surdité lors de leur venue à la bibliothèque.

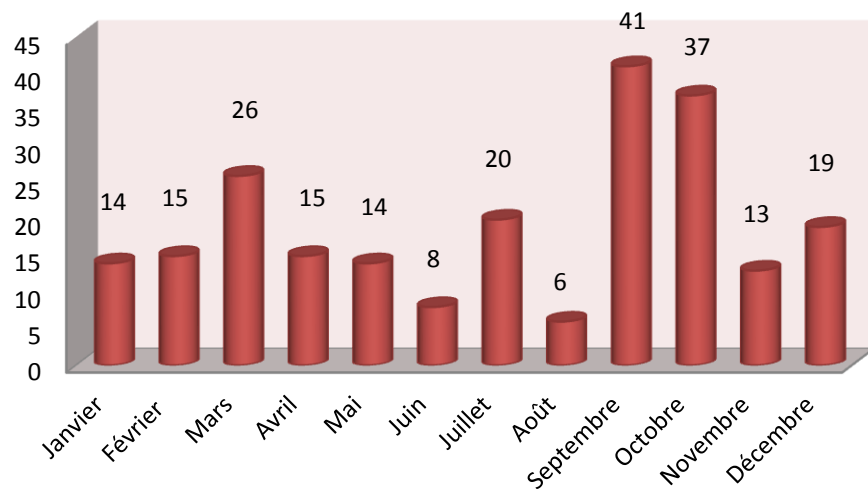
Ensuite, nous constatons une très nette augmentation de l'affluence en septembre et en octobre, soit 78 contacts sur ces deux mois (ce qui équivaut à 34% de notre fréquentation annuelle). La rentrée scolaire a donc été bien remplie en termes d'activités. Ce rebond s'explique selon nous pour les deux raisons suivantes : la campagne de communication menée tout début septembre (la diffusion très large de notre plaquette par courrier ou par e-mail) et par l'intermédiaire de notre conférence sur les acouphènes organisée le 1<sup>er</sup> Octobre. La fin d'année à quant à elle, était dans la moyenne.



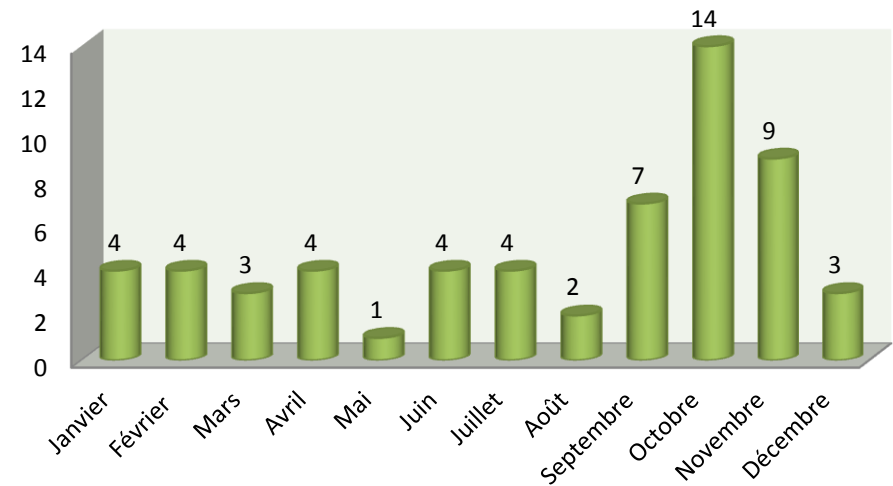
Cette étude nous apprend donc que les efforts déployés pour continuer à nous faire connaître ont réussi. De plus, les projets de service, tels que l'organisation d'une conférence, permettent de « toucher » une population plus large, qui ne connaissait pas encore notre service.

En moyenne, nous avons donc eu **19 contacts par mois** avec une période de fermeture de 3 semaines sur l'année.

**Nombre de 1er contact en 2012**



**Nombre des suivis sur 2012**

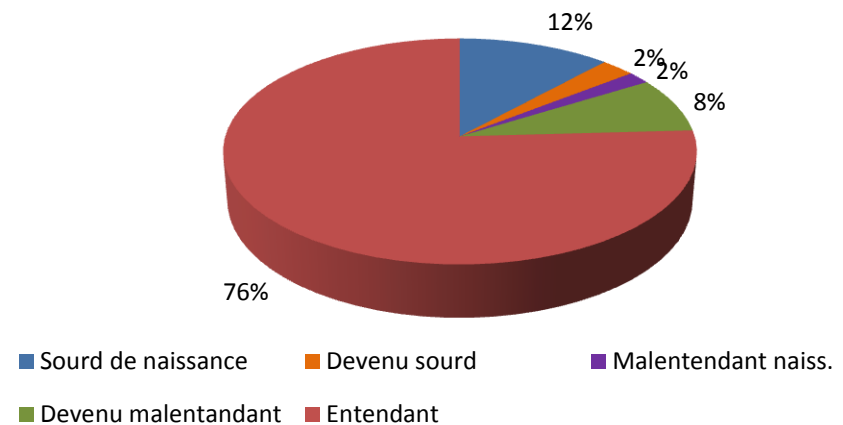
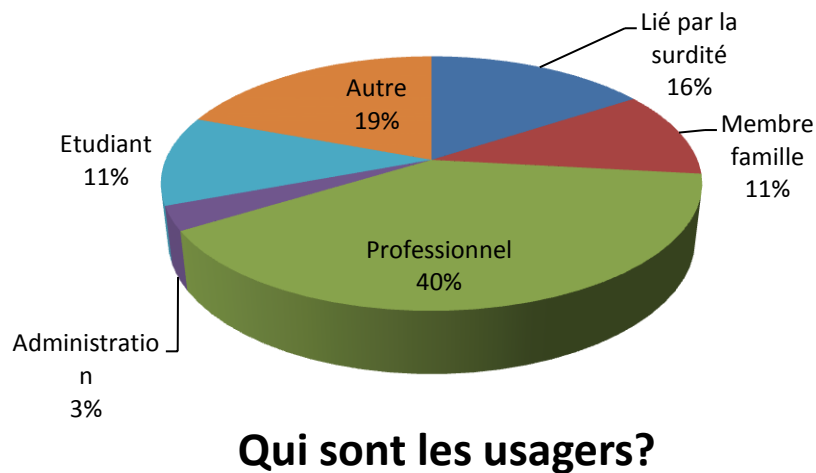


- Les suivis :

Il s'agit ici des personnes déjà connu du service qui reprennent contact avec Inous, soit des usagers dits « suivis ». Cela peut être une personne qui va nous contacter à plusieurs reprises pour un complément d'informations ou sur un sujet différent, mais la plupart du temps ce sont des usagers qui bénéficient d'un suivi avec un, voire plusieurs des professionnels du service.

Le graphique ci-dessus illustre une certaine régularité des suivis par mois, tous professionnels confondus, soit 4 environ par mois. Les détails des suivis pour chaque professionnel sont communiqués un peu plus bas. La diminution constatée sur le mois de mai et d'aout, sont liées aux congés, jours fériés et à la fermeture du service. La hausse sur septembre et octobre s'explique pour les même raisons qu'évoqués plus haut pour les premiers contacts, ainsi que par la nouvelle embauche de la médiatrice sociale.

### b. Les usagers : qui sont-ils ?



Ces graphiques nous apprennent que le C.A.I.S est fréquenté majoritairement par des personnes entendantes (76%) se répartissant de la manière suivante : 40%, sont **des professionnels**, 11% ont un membre de leur famille en situation de surdité, 11% sont des **étudiants** et 3% des **administrations**.

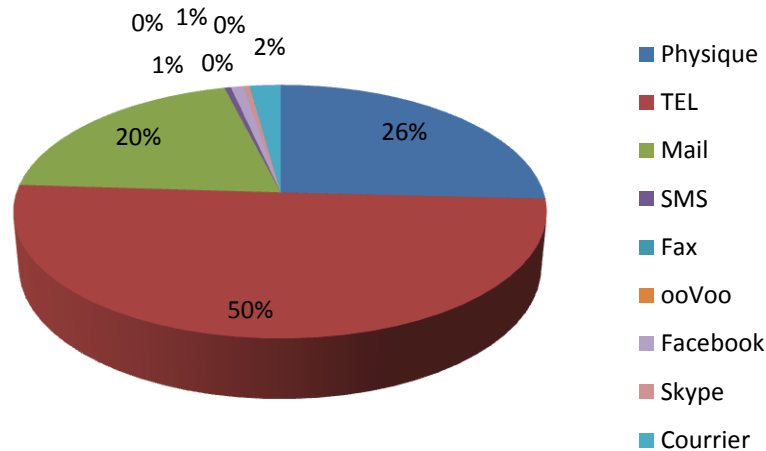
Nous avons été contactés par différents type de **professionnels** en demande d'informations ou de sensibilisations : ceux du secteur de la **santé** (service social du centre hospitalier, médecine du travail, audioprothésistes, directrice de MARPA ...), du domaine **culturel** (médiatrice culturelle), du **secteur médico-social** (assistantes sociales des conseils généraux, éducateurs spécialisés ...), de l'**éducation** (professeurs de lycée, A.V.S...)

Les **étudiants** viennent le plus souvent demander un appui technique et bibliographique dans la réalisation de leurs recherches, mémoire ou nous adressent des demandes de stages...Il s'agit de collégiens, d'étudiants éducateurs spécialisés, en école d'infirmière et en étude universitaire (en master science du langage à Rouen , d'interprétariat L.S.F-Français , en psychologie, ou en master surdité, langage et accessibilité).

Les 19% nommés « **autres** » comprennent les bénévoles, les retraités, les personnes nous adressant une demande d'emploi, les demande de sensibilisations ainsi que les personnes acouphéniques. Nous avons dû faire évoluer la fiche premier contact (*cf annexe 4*) au vu de l'afflux de demande de sensibilisation, cette « case » s'est vu ajouter dans les services demandés à partir d'Aout 2012. Il en est de même dans la catégorie « type de surdité », ou une catégorie « acouphénique » a été complétée dans la fiche premier contact. En effet, nous avons constaté une recrudescence d'appels de personnes acouphéniques.

Concernant les 24% de personnes sourdes ou malentendantes : 14% le sont de naissance et 10% le sont devenues.

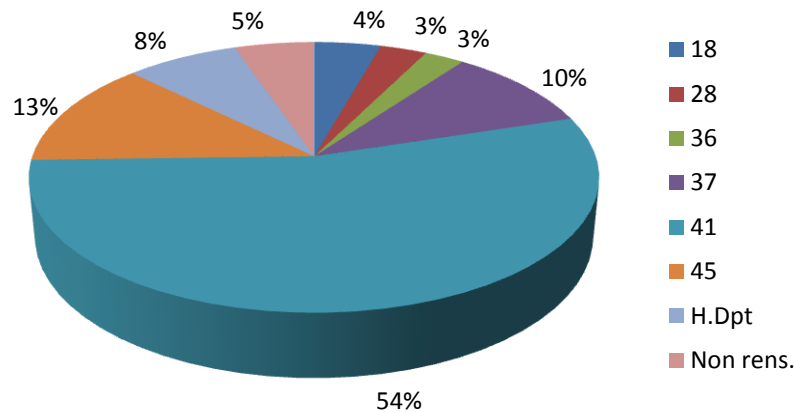
### c. Moyens de prise de contacts



Cette année la moitié des usagers ont pris contact avec notre service par **téléphone**, ce qui s'explique par le paragraphe précédent où nous vu que la plupart des usagers de 2012 sont des professionnels et étudiants entendants. Les usagers présentant des troubles auditifs et rencontrant, pour certains, des difficultés avec l'usage du téléphone ou de l'écrit, peuvent demander à un membre de leur famille de nous contacter pour obtenir les premières informations nécessaires.

Parmi les 26% **des personnes qui se déplacent au C.A.I.S** et les 20% des personnes envoyant un **mail**, l'équipe du C.A.I.S s'aperçoit qu'il y a une majorité de personnes sourdes ou malentendantes. En effet, notre public atteint de surdité et surtout les personnes sourdes signantes (pratiquant la Langue des Signes Françaises) privilégient le contact direct avec l'humain ! Enfin, on s'aperçoit que les nouvelles technologies telles que les programmes récents de vidéo-conférence qui permettent un échange par web-cam : Skype et Oovoo, sont très peu utilisés comme moyen de première prise de contact. Toutefois, ils sont fréquemment utilisés dans un second temps par des personnes sourdes utilisant la L.S.F comme moyen de communication, pour s'entretenir avec nos professionnels, ou convenir d'un rendez-vous.

#### d. Leurs origines géographiques



**l'Indre-et-Loire (37) à 10%.**

Un chiffre est un peu plus étonnant, il s'agit des **8% hors département**, ce qui montre que notre service est également identifié en dehors de la région Centre.

#### e. Mise en place de permanence dans les départements : un service au plus près des usagers.

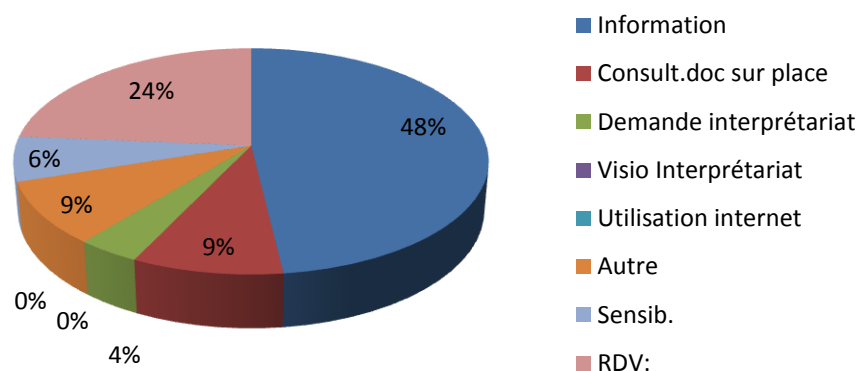
Les **3% des usagers de l'Indre (36)** sont ceux que nous avons rencontrés lors d'une permanence que les professionnels du service ont tenue en novembre 2012. En effet, la distance ne permet clairement pas aux usagers de Châteauroux et ses environs, de se déplacer jusqu'à Blois. C'est pourquoi, le service a débuté les démarches pour se rendre dans les départements et mettre en place des permanences dans chaque département.

Si nous nous référons au rapport d'activité 2011, nous constatons que cette année, le panel des origines géographiques des usagers est plus large. En effet, l'an dernier les  $\frac{3}{4}$  des personnes prenant contact avec le service étaient du Loir-et-Cher et très peu des autres départements. Cette tendance est en diminution même si les Loir-et-cheriens restent ceux qui fréquentent le plus le C.A.I.S.

En seconde position, les usagers s'adressant à notre établissement proviennent des deux départements limitrophes et les plus accessibles : le **Loiret (45) à 13% et**

Pour ce faire, nous avons recensé les besoins des personnes sourdes quant à la mise en place de permanences de nos services, dans leurs départements, grâce à des questionnaires. Nous sommes aujourd'hui dans l'attente de confirmation d'une date pour une permanence dans le Loiret, à la Maison des Sourds du Loiret et une autre dans le Cher (18). Cette année nous a permis de multiplier les contacts qui nous ont proposés de mettre leurs locaux à notre disposition, pour réaliser nos permanences.

#### f. Quels services sont demandés ?



Notre service remplit sa mission principale à savoir **informer** ; puisque presque la moitié des services recherchés sont des demandes d'informations (**48%**) ,

Les nouveaux thèmes d'informations (en plus de ceux déjà mentionnés dans le précédent rapport d'activité) pour lesquelles nous sommes sollicités sont, par exemple, les suivants :

- Quelles études pour devenir interprète ?
- Pouvez-vous intervenir pour une conférence sur le thème de la surdité ?
- A quel prestataire puis-je faire appel pour une boucle magnétique ?

Les **demandes de RDV** représentent **24%** des services demandés. Les détails par professionnels sont explicités dans le paragraphe suivant.

Les **9% de consultation de documents** comprennent notamment les étudiants effectuant des recherches pour leurs travaux universitaires et les familles ayant un enfant sourd ou malentendant. En effet, ces parents ou grands-parents recherchent des informations, des réponses à leurs nombreuses questions face à l'annonce du diagnostic de surdité de leur(s) enfant(s).

Comme mentionné un peu plus haut, nous avons ajouté une catégorie dans les services demandés (fiches premiers contacts) intitulées « **sensibilisation** ». Nous comptabilisons donc à partir d'Aout 2012, **6% de demande d'interventions**. Nous savons que ce n'est pas le chiffre réel de l'année, et nous développerons les détails plus bas.

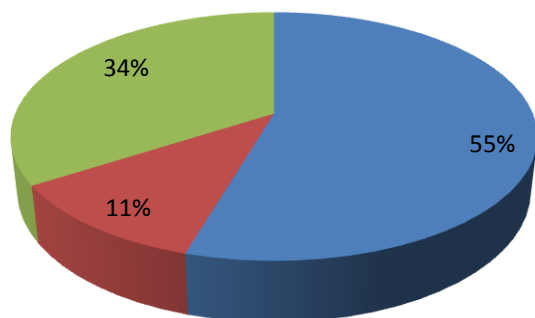
#### **g. Point sur les premiers rendez-vous et les suivis des différents professionnels du C.A.I.S.**

Les graphiques ci-dessous illustrent la répartition des premiers rendez-vous et des suivis pour chacun de nos professionnels.

**L'Assistante sociale** est la professionnelle la plus sollicitée par nos usagers : que ce soit pour un premier rdv (55%) ou pour des suivis (42%). Cela nous conforte dans le choix qui a été fait d'augmenter son temps de travail en juin 2012 ; soit un passage à 0,30ETP au lieu de 0,20ETP. **La médiatrice sociale** totalise 34% des demandes de premier rendez-vous. Toutefois, il est à noter que cette professionnelle n'a intégré l'équipe que depuis le mois d'Aout 2012. Ce chiffre

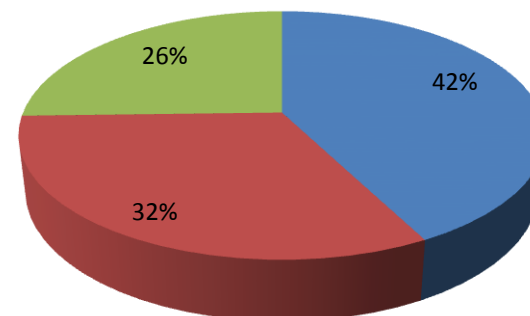
est donc encourageant, vu qu'il ne représente que 4 mois de l'année. Le **psychologue** quant à lui, n'étant qu'à 0,10 ETP, totalise 11% de premiers contacts, et 32% des usagers qu'il suivra par la suite en entretien.

**1er rdv par professionnels**



■ Assistante sociale ■ Psychologue ■ Médiatrice sociale

**Nombre de suivis des professionnels**



■ Assistante sociale ■ Psychologue ■ Médiatrice sociale



## LE TRAVAIL DE L'ASSISTANTE SOCIALE

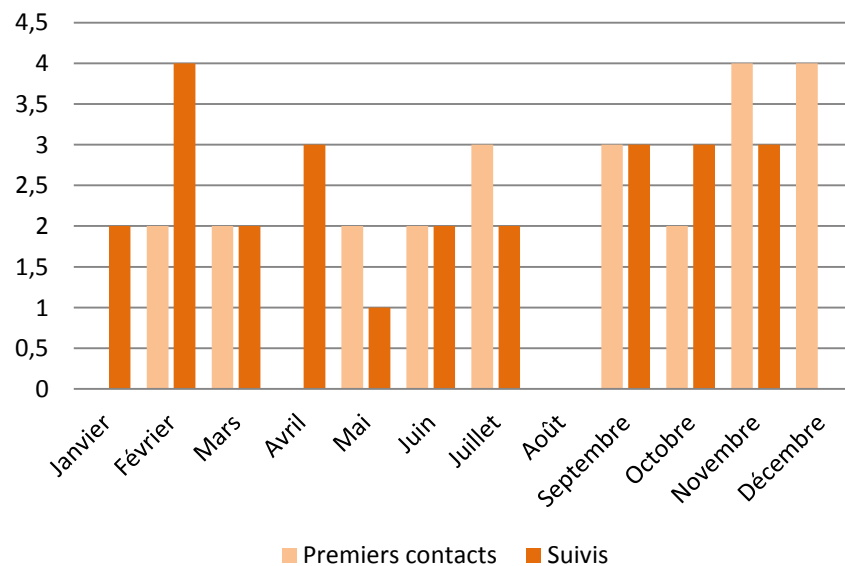


En 2012, dans le cadre du service social, j'ai mené **une cinquantaine d'entretiens individuels**.

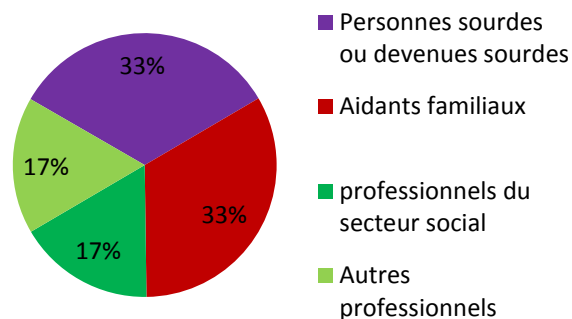
La moitié d'entre eux se sont faits dans la cadre d'un premier contact et par conséquent, l'autre moitié concernaient des suivis de dossiers d'utilisateurs.

### ► Les usagers :

Toutes les personnes reçues sont, de fait, concernées par la surdité mais de manière différente.



### Premiers contacts:



### Concernant les premiers contacts :

Un tiers des personnes reçues sont sourdes ou devenues sourdes. Tous communiquent à l'oral. A moi d'adapter la communication en parlant fort et/ou en articulant, ...

Un tiers concerne les aidants familiaux (conjoints et parents notamment)

Un tiers des personnes qui me sollicitent sont des professionnels. La moitié de ces professionnels sont des travailleurs sociaux, les autres sont responsables des ressources humaines, référent handicap ou étudiant.

Concernant les personnes qui viennent à plusieurs reprises, on peut constater que la majorité sont des personnes sourdes signantes. Peu après l'ouverture du C.A.I.S. en 2011, elles ont repéré qu'elles pouvaient bénéficier d'un service adapté et n'hésitent pas à nous interpeller lorsqu'elles rencontrent des difficultés dans leurs démarches diverses. Ces personnes ont vite compris notre rayon d'actions, nos moyens et nos limites et nous sollicitent à bon escient.

Les quelques autres suivis sont des seconds RDV nécessaires pour clôturer un dossier.

Quant à l'âge, au sexe des personnes et au milieu socio-professionnel, il n'y a aucune tendance nette : l'éventail est très large, je suis globalement sollicitée par des personnes entre 30 et 60 ans. Les aidants familiaux sont majoritairement des femmes. De même, certains usagers sont isolés, d'autres entourés de leur famille.

► Les demandes :

Les usagers viennent vers moi avec comme objet de rendez-vous : une **recherche d'informations** tout à fait justifiée mais je constate également qu'une grande partie de l'entretien est consacrée à leur écoute et à les réassurer.

Dans **45% des rencontres**, j'ai été sollicitée pour **des demandes d'aides financières**. Les personnes sourdes ou malentendantes ont de grosses dépenses qui concernent soit leurs appareils auditifs soit l'équipement du logement pour l'adapter à leur surdité (système vibrant et flash, ...). Les usagers ont une méconnaissance des aides existantes. Une fois les renseignements donnés (l'existant, le fonctionnement), les personnes font preuve d'autonomie et continuent seules les démarches. Par contre, 8 autres usagers ont demandé un RDV, connaissant les aides accordées notamment par les **M.D.P.H.** mais **ne savaient pas comment remplir le dossier**. La moitié d'entre elles étaient surtout hésitantes et voulaient remplir un dossier parfait. L'autre moitié a eu besoin d'un appui plus soutenu pour compléter le dossier : ces personnes ne sont pas à l'aise à l'écrit, je dois les guider dès les plus simples questions ou faire à leur place, je dois les aider à trier les papiers qu'ils joindront aux formulaires, ...

**30% des usagers** étaient perdus quant à leur **orientation professionnelle** : recherche d'un emploi, sentiment d'inadaptabilité au poste. Dans ce domaine aussi, ces personnes n'avaient pas connaissance de l'existant (SAMETH, Cap Emploi, ...) ou n'osaient pas faire un premier pas vers ces organismes pour diverses raisons (peur de la nouveauté, peur que ce ne soit pas adapté, méconnaissance du fonctionnement, ...). Une fois encore, prendre du temps pour informer, expliquer, écouter et passer le relai aux partenaires a suffi pour permettre aux personnes de "rebondir". J'ai aussi informé deux familles quant à la **scolarité de leur enfant sourd**.

En ce qui concerne les MDPH et Cap Emploi (entre autre), j'ai aussi été sollicitée car les usagers avaient commencé les démarches au « bon endroit » mais la réponse donnée par ces organismes ne leur convenait pas.

Pour 25% d'usagers, je suis intervenue dans le cadre de **médiations et/ou pour des donner des informations** sur divers sujets (aides techniques, problème de logement, code de la route, ...). A l'arrivée de la médiatrice sociale en Aout 2012, j'ai pu passer le relais concernant ces différents thèmes. Pour ce faire, nous avons prévu des entretiens à 3 (usager + médiatrice sociale + assistante sociale) pour les usagers déjà connus.

Il faut préciser que les personnes arrivent régulièrement avec une seule demande claire mais au cours de l'entretien, j'en découvre d'autres plus latentes et nous abordons toutes sortes de thèmes, toujours autour du vécu de la surdité. Je n'hésite pas à renvoyer les usagers vers les partenaires (M.D.P.H., Cap Emploi, Conseil Général – UPAS, référents handicap d'administrations, caisses de retraite, CPAM – MSA, services sociaux des mairies ...) pouvant le mieux répondre à leurs besoins mais aussi vers mes collègues du service, notamment le psychologue et la médiatrice sociale.

### ► Problématiques récurrentes

Au vu de ses entretiens, on peut analyser **deux problématiques récurrentes** :

- ① Beaucoup de nos usagers ne connaissent pas leurs droits ou s'ils les connaissent, éprouvent de grosses difficultés à effectuer les démarches par manque de confiance en eux ou dans l'administration (ou les deux). Ils ont donc besoin d'information, de soutien, de réassurance.
- ② Beaucoup de nos usagers ont un sentiment d'incompréhension. Ils se sentent seuls face aux autres et ont besoin d'être écouté.

Cependant, il m'a semblé que n'intervenir qu'individuellement résolvait certes certains problèmes mais qu'agir en prévention ou différemment serait aussi utile. En équipe, nous avons réfléchi à ce qui pouvait être mis en place et **trois actions semblent se dégager** :

- Informer les administrations sur les difficultés que rencontrent les personnes sourdes
- Connaître en amont les administrations qui se sont adaptées à la surdité (et comment) et diffuser largement l'information
- Réunir les personnes sourdes et malentendantes entre elles afin qu'elles puissent échanger, partager leurs vécus.

Pour mettre en place ces actions, voici ce qui a été commencé en 2012 :

- Je suis intervenue auprès de futurs travailleurs sociaux (I.T.S. de Tours, E.R.T.S. d'Olivet et Lycée La Providence de Blois). Ces interventions d'une durée de 3h environ visaient à sensibiliser ces personnes qui seront sûrement amenées, un jour, à être en contact avec des personnes sourdes ou malentendantes dans les administrations citées plus précédemment.
- Lorsque notre chef de service ou notre médiatrice sociale se sont rendues dans plusieurs administrations de la région Centre pour présenter le C.A.I.S., je les ai accompagné lorsque nous pensions que ces organismes avaient besoin d'entendre le point de vue d'une assistante sociale mais aussi lorsque nous voulions mettre en place un partenariat spécifiques concernant mes missions (exemples : Cap Emploi et Sameth, M.D.P.H.)
- J'ai créé un questionnaire sur l'accessibilité des administrations. Par faute de temps, il n'a pas encore été diffusé mais il nous a permis de commencer à aborder ce thème que nous approfondirons en 2013.

- Nous avons entamé également une réflexion, un partenariat avec une autre association sur la mise en place d'un groupe de paroles qui devrait débuter en 2013.

► *Les difficultés rencontrées :*

La plus grosse difficulté reste mon faible temps de travail. Mi-2012, mon poste s'est vu augmenté de 10% ETP, ce qui correspond à un jour de présence les semaines impaires et deux jours les semaines paires. Par ailleurs, l'arrivée de la médiatrice sociale m'a déchargé de quelques tâches qui sont plus adaptées à son poste, comme j'ai pu les citer précédemment.

Cependant, même si la charge de travail semble se stabiliser, ce peu de présence demande de l'anticipation (je dois parfois préparer un RDV ou une intervention avec deux semaines d'avance car le seul jour de travail entre la préparation et le RDV est déjà chargé) et aussi de l'adaptabilité. Il est aussi source de frustration : ne pas pouvoir mettre en place tout ce que l'on souhaite, ne pas pouvoir toujours participer à des actions collectives du C.A.I.S. Ne venir qu'à temps partiel demande aussi de pouvoir être informée de ce qui s'est déroulé dans la semaine rapidement, ce n'est pas toujours aisé.

L'autre difficulté rencontrée est celle du manque de référence. Peu d'assistantes sociales interviennent dans des centres de ressources comme le nôtre et encore moins dans le domaine de la surdité. Il n'est donc pas facile d'échanger sur les pratiques professionnelles dans ce contexte précis. Je me repose donc sur mes collègues du C.A.I.S. pour évaluer mes actions, prendre du recul.

En conclusion, on peut noter que l'assistante sociale a tout à fait sa place dans un service tel que celui-ci. Il existe une réelle demande de la part des usagers et il est important de continuer à faire le lien entre les différents acteurs dans le domaine social de la surdité.

Eve-Marie HOUDARD

Service social

## LE TRAVAIL DE LA MEDIATRICE SOCIALE

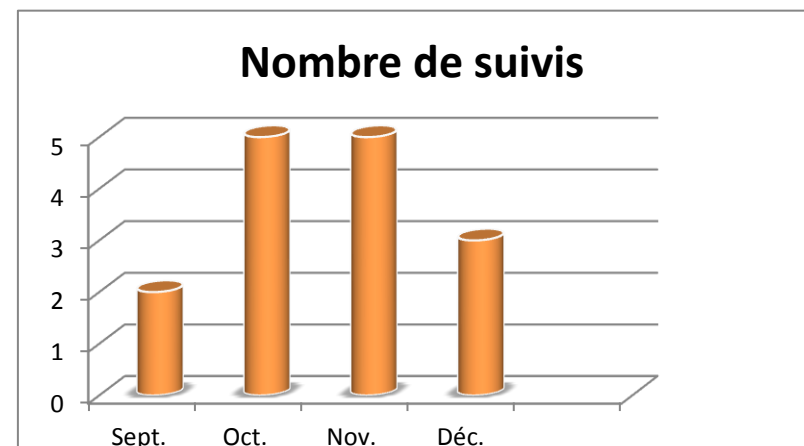
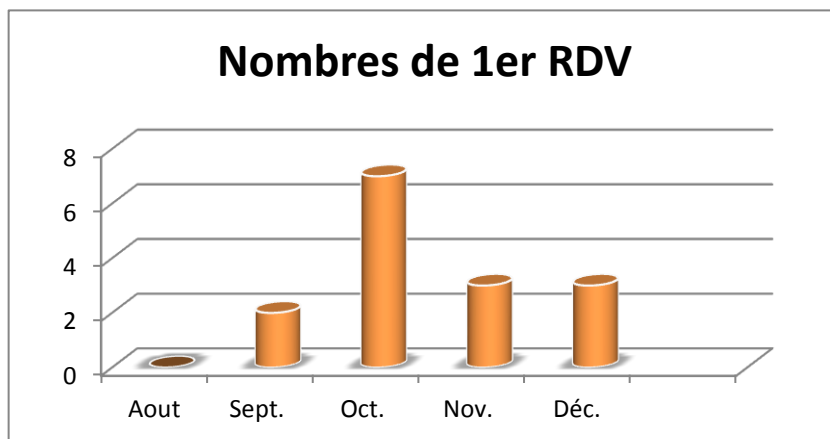


### ► Rappel de ses missions

Il s'agit d'une professionnelle malentendante, embauchée depuis fin Août 2012 et titulaire d'un diplôme du secteur médico-social et ayant une bonne connaissance du milieu de la surdité. Elle vient en relai ou en complément des professionnels de la communication lorsque la personne sourde ou malentendante en a besoin, s'adapte aux différents modes de communication (L.S.F., oral, écrit, pictogrammes, L.P.C...). Elle accompagne les personnes sourdes ou malentendantes dans les démarches administratives, l'aide à la rédaction et à la compréhension des documents divers, prépare des rendez-vous avec les personnes entendantes, apporte du soutien au code de la route...

Elle renseigne sur les aides, les droits, les besoins autour de la surdité en collaboration avec l'assistante sociale. Elle évalue les demandes et renvoie vers les interprètes L.S.F. ou les interfaces lorsque cela est le plus adapté. En effet, cette professionnelle n'est pas une interprète. La médiatrice sociale fait un accompagnement sur le suivi administratif et redirige si besoin vers les membres de l'équipe du C.A.I.S. et vers les partenaires extérieurs. Elle met en place, avec l'équipe, des actions de sensibilisation et de prévention sur la surdité ainsi que des groupes de paroles.

### ► Nombre de premier contact et de suivi : bilan de la médiatrice sociale.





« Il a fallu un peu de temps afin que ma présence et mes missions au sein du C.A.I.S. soit connues par les usagers. Pour ce faire, j'ai proposé de rencontrer les associations de personnes sourdes de toute la région Centre, ainsi que tous les Cap Emploi. L'objectif était de présenter mon métier. Pour cela, j'ai établi une « fiche métier » (*cf. annexe 5*) résumant mon rôle, mes missions et mes compétences. Je l'ai mise à disposition des usagers et l'ai diffusé largement. Le pic de contacts au mois d'octobre résulte de mes rencontres et de mes présentations, le « bouche à oreille » a suivi.

Les personnes que je suis, présentent une surdité à degré variable et ont un mode communication différent (oralisation, pratique de la langue des signes à différents niveaux). Un handicap associé s'ajoute parfois à leur surdité (retard intellectuel, acouphènes...). Il s'agit aussi des parents ayant des enfants sourds ou malentendantes.

L'aide apportée aux usagers est diverse et variée :

- Pour certains, cela relève du **domaine privé** et les missions ont été par exemple les suivantes : prise de contact téléphonique avec un organisme de logement, aide à la rédaction et à la compréhension d'un dossier ou d'un courrier (logement, impôts, boîte d'intérim...), accompagnement dans les démarches administratives (aide au logement, déclaration d'impôt...).
- Lors d'une permanence sur les départements, j'ai pu communiquer des informations aux usagers sur les aides techniques, les adresses d'O.R.L., d'audioprothésistes spécialisés dans les acouphènes, les adresses d'écoles spécialisées, la liste des hôpitaux pratiquant l'implant cochléaire.
- J'ai également renseigné un couple de parents sourds en recherche de solution de garde pour leurs enfants.

- Dans le **domaine professionnel**, je transmets la majeure partie du temps, les coordonnées du CAP emploi ou du SAMETH lorsque cela relève de leurs compétences. Pour ma part, j'ai principalement informé les usagers sur les aides techniques possibles sur un poste de travail, les démarches administratives à effectuer pour demander une aide financière, et transmis les coordonnées des entreprises adaptées et des E.S.A.T. accueillant des personnes sourdes.
  - J'ai été amenée à intervenir dans une entreprise adaptée qui accueillait une personne sourde dont le référent ignorait son niveau de compréhension et de communication. Une première évaluation a donc été nécessaire auprès de cette personne. Puis dans un second temps, je suis intervenue auprès de cette employée, pour lui expliquer son nouveau poste de travail et la réglementation des machines. J'ai apporté des conseils à l'entreprise pour améliorer la communication avec une personne sourde.
  - Pour M B., jeune homme en recherche d'emploi et présentant un handicap associé, une préparation et un accompagnement dans un pôle emploi et un cap emploi ont été nécessaires.
  - Pour M P., je lui ai donné des conseils sur les démarches pour ouvrir une association.

► *Difficultés rencontrées*

Lors de mes premiers rendez-vous, j'ai été amenée à rencontrer des entreprises, des établissements spécialisés dans l'accueil d'adultes sourds dans une structure de travail adapté, dont je ne connaissais pas le fonctionnement ; et également des personnes sourdes avec handicap associé dont le niveau de langue des signes variaient d'une personne à l'autre, avec un faible niveau d'écriture. Pour cela, j'ai dû approfondir mes connaissances sur le fonctionnement des entreprises adaptées, des S.A.F.E.P., S.S.E.F.I.S.), des organismes administratifs (M.D.P.H, CAP emploi, SAMETH...) et leurs missions ; m'adapter aux modes de communication et au niveau de chacun et parfois variant L.S.F., écrit, oral...

Il m'a été nécessaire lors des premiers contacts et selon l'objet des rendez-vous, d'évaluer le mode de communication de la personne, pour permettre de mieux adapter mon travail aux besoins de chacun et éventuellement les orienter vers un professionnel mieux adapté à son niveau de L.S.F.

L'appui et les conseils de l'équipe pluridisciplinaire sont parfois nécessaires car le professionnalisme de chacun et leurs expériences me permettent de mieux avancer et de m'engager dans mon travail en ayant eu les connaissances complémentaires nécessaires. »

Karine LEFEBVRE  
*Médiatrice sociale*

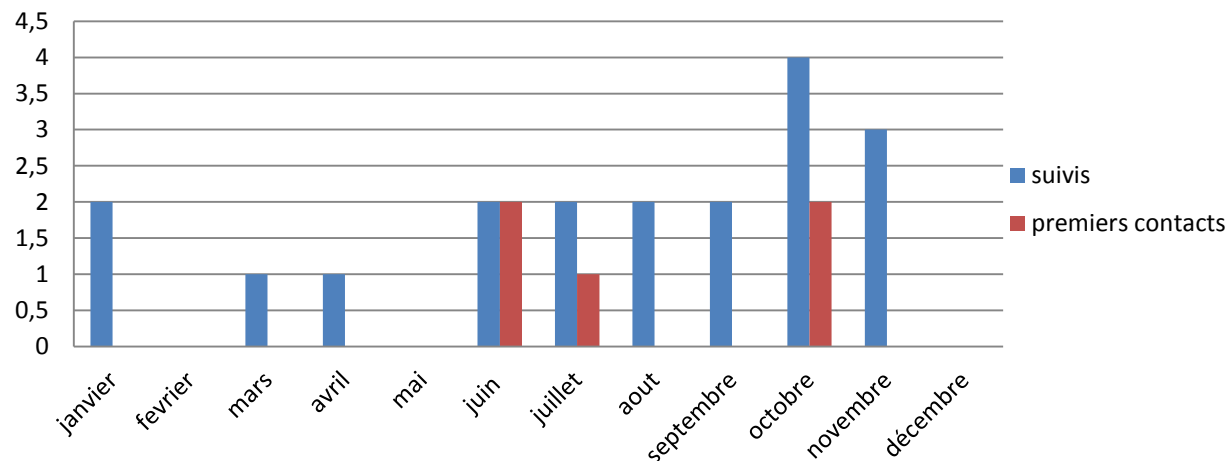


## LE TRAVAIL DU PSYCHOLOGUE

« Mon temps de travail a été augmenté et la répartition différente en 2012. Je passe d'une journée par mois en 2011 (0.05 ETP) à une demi-journée par semaine en 2012 (0.10 ETP), ce qui permet une présence physique plus effective. Je peux désormais proposer des rendez-vous réguliers et peux jouer sur la fréquence, le rythme en fonction des situations et des besoins des personnes. Je suis également présent pour les réunions d'équipe. Par contre, cela ne me permet pas une souplesse suffisante pour participer physiquement à certains projets du type sensibilisation, journée d'action, déplacements....

### ► Deux principaux axes de travail :

#### ① Suivis et accueil des personnes



**Nombre de 1er contact et de suivis du psychologue**

- **Nature des Rendez-vous :**

- Soutien psychologique (rendez-vous réguliers)
- Informations, documentations (rendez-vous ponctuels, Mémoire de recherche d'étudiant)
- Demandes techniques (rendez-vous ponctuels)
- Psychothérapie (rendez-vous réguliers)

Les suivis de l'ordre du soutien psychologique et de ceux qui s'apparentent aux psychothérapies sont proches des accueils proposés, par exemple, en dispensaires dans les différentes conventions passées entre l'hospitalier et la cité. A ceci près de la spécificité de certaines demandes beaucoup plus informatives, techniques...où je m'inscris alors dans la mesure du possible en relais vis-à-vis de professionnels.

Les problématiques évoquées sont les suivantes : problématique de vie et surdité, solitude, difficultés familiales, relationnelles et dans le contexte du travail. Ce dernier point étant un leitmotiv dans la majorité des suivis. Le psychologue travaillant par essence avec l'invisible, l'invisibilité elle-même de la surdité et la méconnaissance des conséquences quotidiennes sont bien souvent à l'ordre du jour des souffrances... En général, les personnes attendent un lieu où la surdité, et ce qu'elle impacte dans les relations, soit considérée au même titre que les problématiques humaines.

Je rencontre des difficultés pour ré adresser certaines demandes vers des professionnels au vu du manque de collègues signants locaux, ou de professionnels sensibilisés à la surdité, et aux spécificités induites dans la relation, la communication.

Découverte pour beaucoup de personnes sourdes mais aussi pour certains professionnels de la santé que l'accompagnement psychologique n'est pas adressé exclusivement aux entendants et de surcroît à la parole orale. Mais que la parole est aussi « signes », et l'écoute une ouverture à de nombreux modes d'expressions, certains inventés par les personnes elles-mêmes.

- **Population :**

En majorité les personnes sont issues des départements 41 et 45. Jusqu'alors, j'ai rencontré des personnes adultes, familles, adolescents et couples mais pas d'enfants jusqu'à aujourd'hui. Les personnes que je rencontre en rendez-vous sont : entendants, sourds, personnes souffrantes d'acouphènes, malentendants, institution accueillant une personne sourde et ayant des difficultés dans l'accompagnement, appareillée ou pas, avec ou sans handicap associé. Ces personnes sont salariées, sans emploi ou bien étudiante (Mémoire de recherche).

- **Les demandes :**

Les demandes se font par divers chemins : spontanée, sous les conseils de proches, adressée suite à un rendez-vous avec un collègue du C.A.I.S. ou étayées par le réseau des différents partenaires du C.A.I.S.

La situation géographique proche des différents organismes (MDPH....), ainsi que les colloques, sensibilisations...facilitent l'accès à la demande en amont de l'accès au service même. J'observe également des difficultés des personnes dans les déplacements dû à l'éloignement et l'absence de professionnels signants de proximité.

- **Les modes d'expressions :**

Ceux-ci sont variés : L.S.F, écrit, oral, lecture labiale, face à face, pas de webcam jusqu'à aujourd'hui. Il y a une attente exprimée d'avoir une conversation en direct, **spontanée et non traduite**, un **accueil** et une relation possible sans un tiers : qu'il soit technique (Webcam, écrit...) ou humain (interprète, interface...). Le temps d'entretien est plus long au vu de la spécificité des modes d'expressions et de l'adaptation nécessaire parfois à l'échange.

## ② Travail institutionnel, réseau et projets du CAIS

- **Institutionnel :**

- Attention particulière au travail d'équipe et à la participation spontanée de chacun des collègues du C.A.I.S. dans les différents projets collectifs. Dans le respect, mais aussi en résistance face aux symptômes institutionnels liés aux visions statutaires dans le milieu du travail.
- Attention particulière à l'accueil, à l'ambiance, aux rythmes des différents projets et au respect de chacun dans ses initiatives et rythmes propres.
- Participation aux réunions d'équipes régulières ;
- Participation à la prise de connaissance avec l'équipe du fond documentaire ;
- Attention particulière et participation avec l'équipe à l'esthétique du lieu d'accueil qu'est aussi le C.A.I.S. (Aménagement et agencement des locaux...) ;
- Attention particulière au respect de l'éthique dans les différents projets du C.A.I.S.

- **Projets du C.A.I.S**

Je n'ai pas pu participer aux sensibilisations, journées d'actions de 2012 en lien avec d'une part avec le faible temps de travail et d'autre part dû au manque de souplesse de mon emploi du temps (de par ma présence sur différents établissements de l'A.P.I.R.J.S.O). Même si, dans la réalité, « être au travail » c'est souvent psychologiquement penser un projet, une situation en n'étant pas toujours dans l'établissement concerné mais tout simplement en voiture ou ailleurs ! La présence physique n'en reste pas moins, elle, déterminée et difficilement extensible.

Cela dit, j'essaie malgré tout de même de maintenir un équilibre et une disponibilité où les articulations entre établissements soient possibles voir souhaitables tout en maintenant et respectant leurs distinctivités. Et par ailleurs, de mesurer les investissements dans différents projets du C.A.I.S. en fonction de la disponibilité que je pourrai y consacrer et des contextes institutionnels. Je participe à l'élaboration collective d'un support L.S.F. propre au C.A.I.S à destination des différents publics que le service rencontre.

- **Réseau de soin :**

Aujourd'hui le « parent pauvre » d'une de mes missions au C.A.I.S...

A fortiori, il s'agit d'un axe de travail à accentuer : tant de par le soutien propre du C.A.I.S. à se situer aussi en relais de l'existant des différentes structures associatives, administratives... que par la pénurie de professionnels sensibilisés à la surdité et de mes difficultés à pouvoir trouver du relais si besoin pour certains accompagnements. Aujourd'hui il y a un, voire deux psychiatres vers qui je peux orienter certains suivis, tous deux dans le département 41.

Cela dit, à l'heure d'aujourd'hui et au vu de mon temps de travail, j'ai des difficultés à prendre le temps pour aller à la rencontre et constituer un réseau de soin. Par contre l'axe des différentes structures d'enseignement de soin du type



I.F.S.I., facultés me semble intéressant à travailler, permettant une rencontre avec les formateurs mais aussi les différents professionnels intervenants. Ce qui peut être une porte d'entrée possible à la constitution d'un réseau de partenaires du soin en dehors des quelques personnes fléchées comme pouvant accueillir des personnes sourdes, malentendantes...

- **Remarque :**

Le travail en temps partiel en général, implique une succession d'arrivées et de départs. Les différents suivis des personnes sont en quelque sorte un fil d'Ariane maintenant une continuité. L'autre fil étant comme je l'ai précédemment évoque la constitution du réseau de soin qui reste à faire. Le travail d'équipe, l'ambiance, la polyvalence des collègues du C.A.I.S me permettent d'être informé des différents projets en cours, à venir, d'y émettre mes remarques, suggestions si nécessaire tout en respectant la singularité du regard des collègues et le mien.

A ceci, je rajouterai que je perçois aujourd'hui une demande d'entretien grandissante au fur et à mesure que le C.A.I.S. se déploie. D'où la nécessité que je sois d'une part, vigilant à l'équilibre entre l'accueil des personnes en rendez-vous et une meilleure disponibilité pour les différents projets, actions du C.A.I.S ; et d'autre part, à la mise en place du réseau qui garantirait en parti cet équilibre. »

Sylvain MATHIEU  
*Psychologue Clinicien*

### 3) Présentation de notre établissement aux partenaires

#### a. Présentation et rencontre avec les établissements spécialisés dans la surdité

Comme débuté en 2011, la chef de service a continué à rencontrer les acteurs œuvrant dans le domaine de la surdité dans l'objectif de présenter notre établissement et de bien cerner chaque spécialité de chacun d'entre eux : association de personnes sourdes, établissements médico-sociaux pour adultes ou enfants, centre de formation en L.S.F ou en L.P.C.... Ces rendez-vous nous permettent d'être identifiés par des établissements susceptibles de nous adresser des usagers, de passer le relais. Une fois comptabilisé, cela représente 19 déplacements en région Centre.

#### b. Une continuité d'ouverture vers les autres services.

- Recherche de relais pour nos usagers

Comme nous l'avons mentionné plus haut, une nouvelle population s'adresse à nous : **les personnes souffrant d'acouphènes, d'hyperacousie et de la maladie de Mesnière**. Il s'agit de troubles de l'audition encore mal connus et peu pris en charge aujourd'hui. Face à cette recrudescence d'appels de personnes présentant ces troubles, associés ou non à la surdité, et en recherche de solutions pour remédier à leur souffrance quotidienne, nous avons nous même cherché un relai. C'est ainsi que nous avons rencontré l'Association « France Acouphène », en juin. Il est né de cette rencontre un véritable partenariat et le souhait d'organiser une conférence sur le thème « acouphènes et surdité ».

- Des services eux-mêmes en recherche de relais

L'année 2012, a été marquée par notre recherche d'interlocuteurs relais pour nos usagers et par des services eux-mêmes en recherche de relai. Plusieurs **audioprothésistes** notamment ont pris contact avec le C.A.I.S, après avoir reçu

des plaquettes de notre service. Ils souhaitent connaître les ressources que pouvaient offrir notre service afin de nous orienter leurs clients. Ils recherchaient un service relai capable de renseigner (quel que soit le mode de communication de la personne présentant des troubles auditifs) et d'accompagner leurs clients dans leurs demandes d'aides financières pour l'acquisition d'appareillages ou d'aides techniques. Ainsi, sur le dernier trimestre, nous avons vu augmenter le nombre de personnes envoyées par leurs audioprothésistes et qui souhaitent un rendez-vous avec notre assistante sociale.

L'arrivée de la médiatrice sociale en Août 2012 a permis au C.A.I.S de répondre à de nouvelles demandes : celles **d'établissements médico-sociaux** accueillant une personne sourde ou malentendante isolée, signante ou sans mode de communication, et démunis dans son accompagnement. Il s'agit par exemple d'un E.S.A.T, d'un Foyer occupationnel, d'un S.A.V.S de l'A.P.F. (Association des Paralysés de France), d'une MARPA... qui avaient besoin de conseils face à la spécificité de ce handicap invisible de surdité. La médiatrice s'est donc rendue dans certains de ces établissements, afin de rencontrer ces résidents et d'évaluer la présence ou non d'handicaps associés. Elle a donné à l'équipe des adresses, des conseils de communication et instauré un lien (contact web cam) entre la personne sourde et le C.A.I.S.

### **c. Rencontres avec les 6 Cap Emploi, les SAMETH et les M.D.P.H. de la Région Centre**

Nous avons souhaité rencontrer les acteurs professionnels des **Cap Emploi et les SAMETH**. En effet, l'assistante sociale et la médiatrice avaient besoin d'identifier les personnes relais, dans le domaine professionnel. Toutes deux rencontrent et accompagnent les usagers dans leurs diverses problématiques du domaine privé. Toutefois, il arrive régulièrement qu'il leur soit fait part de difficultés rencontrées dans leur travail ou dans leurs recherches d'emplois.

Nos deux professionnels du service social sont donc allées à la rencontre des dispositifs SAMETH et Cap Emploi de chaque département dans l'objectif de présenter le C.A.I.S., de cerner les singularités de chacun et d'identifier les personnes relais. Cela a abouti à des collaborations de travail entre ces services et le nôtre, ainsi qu'à l'extension du réseau de notre service social.

Nous avons également continué à rencontrer certaines **M.D.P.H** de la Région afin de leur présenter l'évolution de nos services et de nos prestations. L'une d'entre elle, nous a d'ailleurs proposé de mentionner l'existence de notre service dans la proposition du plan de compensation qui est envoyé aux usagers, avant le passage en commission pour l'attribution de la P.C.H (Présentation de Compensation au Handicap). Ces rencontres ont aussi permis au M.D.P.H de nous exprimer leur vif soutien dans notre projet de mise en place d'une plateforme dédié à l'exposition et au prêt d'aides techniques pour personne sourde et malentendante.

## IV. BILAN DES ACTIONS ENTREPRISES

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

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

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

#### a. Réactualisation de notre base de données et mise en place d'outils

Notre première mission étant centrée sur l'information, nous avons mis en place **un répertoire des tous les acteurs œuvrant dans la surdité**. Ces coordonnées sont consignées dans des classeurs, regroupés par département et par thèmes: scolarité de l'enfant sourd, associations, centres de formations.... Les classeurs sont en libre accès et consultables par nos usagers.

Afin de remplir la mission première du C.A.I.S. qui est d'informer sur la surdité les personnes sourdes et malentendantes, leurs familles, les professionnels et le grand public, il est apparu nécessaire lors du premier comité d'éthique de créer **un annuaire** permettant de préciser les champs d'action et les compétences de chacune des structures agissant dans ce domaine.

Comme nous nous en étions aperçus dès notre ouverture, le secteur de la surdité évolue sans cesse : coordonnées modifiées, associations qui ferment, qui naissent, extensions de service. Ainsi, malgré les rencontres avec chacun des

acteurs en région Centre et la collecte d'information les concernant, nous avons mis en place un outil afin de recueillir des données à jour. Cet outil a été baptisé **fiche signalétique** (*cf annexe 6*) et a pour objectif de mieux cerner chacun des acteurs et de diffuser une information complète. Il s'agit d'un questionnaire où il suffit à chacun de cocher leurs domaines de compétences, leurs zones d'interventions, les membres de leur équipe, leur accessibilité, leurs financements et nous leur avons demandé de joindre le calendrier de leurs manifestations.

Dès réception de ces fiches signalétiques, nous en avons proposé une **fiche synthétique** que nous avons soumise à validation de nos partenaires. Par la suite, nous les avons mises à disposition de nos usagers sur le C.A.I.S et en ligne sur notre site internet.

#### **b. Mise à jour du fond documentaire de notre bibliothèque.**

Dans un souci, de proposer une information à jour et les dernières actualités concernant la surdité, nous avons continué à enrichir notre fond documentaire de notre bibliothèque de nouveaux ouvrages. Ainsi, nous nous sommes par exemple abonnés à différents magazines : « France Acouphène », « 6 millions de malentendants », et acheté des ouvrages sur les thèmes suivants : lecture labiale, jeunesse et troubles de l'audition.

En 2012, nous avons eu 12 adhésions à notre bibliothèque : 6 adhésions au tarif « normal », 5 « étudiants » et 1 « institution ».

#### **c. Formation du personnel au Langage Parlé Complété (L.P.C.)**

Un des fondements de notre charte éthique est d'accueillir l'utilisateur en s'adaptant à son mode de communication. Toute l'équipe du C.A.I.S maîtrise déjà la Langue des Signes Française (L.S.F), toutefois, ils nous manquaient la connaissance

du Langage Parlé Complété (L.P.C). Il s'agit d'une technique, un outil de communication, une aide à la réception du message oral en langue française pour les personnes sourdes. Ceci de façon à ce que les sosies labiaux (mêmes mouvements des lèvres pour des sons différents) soient quand même différenciés visuellement.

Le L.P.C est un code manuel autour du visage qui complète de la lecture labiale. Le code se compose de huit configurations de main pour représenter les consonnes ainsi que de cinq emplacements sur le visage pour représenter les voyelles. La combinaison de la position et de la forme de la main constitue l'image visuelle de la syllabe prononcée.

Ainsi, **les professionnels du C.A.I.S ont été initiés au L.P.C sur deux jours complets en novembre 2012**, par l'intermédiaire de l'organisme de formation de notre association (l'I.F.E.D). L'apprentissage de cet outil de communication, nous permet dorénavant de « coder » avec les enfants ou les adultes pratiquant le L.P.C, même si cela représente une faible population de nos usagers.

#### **d. Poursuite de nos Comités d'éthique.**

Notre Comité d'éthique s'est réuni à deux nouvelles reprises cette année. Ces réunions avaient pour objectif de faire se rencontrer les acteurs de la surdité afin que chacun se connaisse mieux et échange sur leur pratique. Le C.A.I.S remplit ici un rôle fédérateur. Une quinzaine de participants était présents à chaque fois, mais nous sommes confrontés à un véritable problème d'horaire et d'incompatibilité de disponibilité pour réunir tout le monde. En effet, certains sont des professionnels (établissements médico-sociaux, centre de formations..) et d'autres des bénévoles (associations). Ainsi, nous avons testé plusieurs horaires : une première réunion débutant à 14h 30, puis une seconde commençant à 17h30, afin que les personnes qui travaillent puissent être disponibles.

Les ordres du jour traitaient, par exemple, les points suivants : présentation de nos fiches signalétiques à chacun en expliquant l'intérêt qu'ils avaient de nous donner une information à jour, échange sur les actualités de chacun, débat sur la nouvelle loi concernant le dépistage systématique de la surdité...

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

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

- Les commissions d'accessibilités

La chef de service participe aux **commissions départementales et communales d'accessibilité** du Loir-et-Cher, ainsi qu'à celle de La Ferté Saint Aubin (45) ce qui représente 8 réunions annuels.

- Comité de pilotage du C.D.P.N.E.

Dans le cadre de l'aménagement de sa Réserve Naturelle Régionale de Pontlevoy aux personnes handicapées, le C.D.P.N.E (Comité Départemental de la Protection de la Nature et de l'Environnement de Loir-et-Cher) nous a conviés à participer à son comité de pilotage. Ils souhaitaient recenser les besoins des personnes sourdes et malentendantes face à leur volonté de mise en accessibilité de ce site.



- Projet jumelage à l'île Maurice

La chef de service du C.A.I.S a fait partie de la délégation française qui s'est rendu à l'île Maurice, suite à leur demande, pour réaliser une évaluation des dispositifs existants sur le territoire. Ce déplacement a eu lieu sur une dizaine de jours, de fin juin à début juillet. Cette expérience a été l'occasion d'amener notre réflexion autour du sujet de la surdité et de présenter notre service innovant à l'étranger.

- L'enquête accessibilité des services publics:

Dans le cadre de nos actions, démarches, nous avons été confrontés plusieurs fois à une non-connaissance de la surdité par les services publics ou entreprises « rendant » un service public malgré la loi 2005 sur l'accessibilité.

De ce fait, et dans le cadre de notre **observatoire sur la surdité**, nous souhaitons mener une enquête sur l'accessibilité des services aux personnes malentendantes ou sourdes, afin de les interroger sur le public reçu. Pour cela, nous diffuserons largement un questionnaire (via internet, e-mail) à tous les services publics de la région Centre

Une première phase de ce projet a débuté sur le dernier trimestre 2012. Nous avons établi le questionnaire et l'avons édité sur notre site internet, mais surtout nous avons commencé à constituer notre recensement de toutes les administrations de la région Centre. Les autres phases se poursuivront sur 2013.

#### **f. Visite des structures, systèmes spécialisés dans la surdité hors Région Centre.**

Notre établissement ayant la spécificité d'être expérimental, l'équipe du C.A.I.S est toujours dans un dynamisme permanent afin d'être à l'affut des nouveautés, systèmes spécialisés pouvant intéresser nos usagers, ou dispositifs

existants dans d'autres régions et pouvant être reproductibles en région Centre. Ainsi, plusieurs membres de l'équipe se sont déplacés pour aller visiter les lieux suivants :

- C.I.C.A.T (Centre d'information et de Conseil en Aides Techniques) déficience sensorielle à Angers (49) :

En Janvier, nous avons visité le C.I.C.A.T déficience sensorielle, basé à Angers. Il a pour vocation d'offrir des informations et conseils sur les moyens techniques de prévention et de compensation des situations de handicap. Ces moyens sont: les aides techniques (matériel d'aide à la vie quotidienne), les aménagements de l'environnement (domicile, lieu de travail) et plus largement toutes solutions destinées à favoriser l'accessibilité de l'environnement (espaces publics et établissements recevant du public). Il est également destiné à apporter toutes informations ou éléments d'aide à la décision aux institutions en charge de la compensation et aux professionnels de la réadaptation ou de l'évaluation. Le C.I.C.A.T est **totalemment indépendant de toute démarche commerciale** ; l'objectif est de renseigner au mieux les usagers.

En quelques mots, il s'agit d'un lieu aménagé comme une maison ou un appartement témoin, où tout le matériel technique existant sur le marché est exposé : téléphones adaptés, réveil vibrant ou à flash lumineux, casque adaptable pour la télévision ; système de signalisation sans fils à flash et vibration pour prévenir lorsque le téléphone sonne, la sonnette retentit, l'alarme incendie se déclenche (...).

La visite de ce dispositif nous a convaincu de transporter ce service en région Centre afin de le proposer à nos usagers sourds et malentendants, et les professionnels. En effet, dans le précédent rapport d'activité, nous avons noté un sujet récurrent dans le discours de nos usagers et de certaines M.D.P.H : le manque d'un lieu où seraient exposées toutes les

aides techniques adaptées aux personnes sourdes ou malentendantes. De nombreux usagers sourds ou malentendants déplorent de ne pas avoir cette possibilité de visualiser leurs achats au préalable ou même de les essayer.

*Voici quelques photos prises de cette visite (page suivante):*



*Exposition de tous les téléphones adaptés avec ou sans appareillages...*



*Exposition de différents casques pour télévision aux personnes sourdes et ou malentendantes.*



*Un système de signalisation sans fils a flash et vibration pour prévenir lorsque le téléphone sonne, bébé pleure, la sonnette retentit ou un incendie se déclenche.*



*Différents réveils : vibrant, avec flash...*



*Le système de la boucle magnétique*



*Un visiophone*

- Magasin spécialisé « De Bouche à Oreilles » à Paris (75) :

Toujours sur la thématique des aides techniques, nous avons souhaité visiter le 14 juin dernier, un magasin spécialisé dédié à ce matériel. En effet, les usagers nous demandent régulièrement des renseignements sur ce type de matériels, et nous connaissions leur site internet [www.dbao.fr](http://www.dbao.fr) très attrayant. Cette rencontre nous a permis d'en apprendre encore plus et de découvrir certains systèmes, mais surtout de voir comment pouvait s'organiser un tel magasin.



- Salon Autonomic à Paris (75)



Ce même jour, l'équipe s'est rendue au salon Autonomic à Paris, réunissant 397 exposants sur le thème du handicap, de la dépendance et de l'accessibilité. Nous avons pu rencontrer tous les stands dédiés à la surdité, en profiter pour nous informer des associations existantes en région Parisienne, assister à des conférences et découvrir les nouveaux ouvrages au stand librairie. Notre objectif était de s'ouvrir vers l'extérieur, connaître les nouvelles aides techniques et s'enrichir d'informations afin de pouvoir renseigner au mieux nos usagers des nouvelles technologies sur le marché.

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

#### a. Actions d'informations : évènements et manifestations

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

#### b. Participation ou organisation de conférences spécialisées sur la surdité (cf annexe 7)

- Conférence « La surdité à l'école » :

Organisée par l'I.U.F.M. (Institut Universitaire de Formation des Maîtres) de Chartres (28) et notamment par quatre étudiantes en deuxième année de master M.E.E.F.A. (Métiers de l'éducation, de l'enseignement, de l'accompagnement et de la formation) ; avec la participation de l'Institut André Beulé, cette manifestation a été l'occasion de faire le point sur les problématiques du handicap à l'école, et en particulier celle de l'enfant sourd ou malentendant en classe ordinaire. Les étudiantes de l'I.U.F.M. ont présenté la mallette pédagogique qu'elles ont réalisée afin de proposer aux enseignants des outils concrets pour accompagner l'élève sourd d'une part, et d'autre part pour encourager les classes ordinaires à s'ouvrir au handicap de surdité à travers une séance de sensibilisation à la Langue des Signes Française.

Ces étudiantes avaient sollicité le C.A.I.S pour leurs recherches bibliographiques et avaient fait appel à notre fond documentaire. C'est ainsi, qu'elles nous ont conviées à assister aux débouchés de leur travail, lors de cette conférence qui s'est déroulé le 11 avril 2012.

- Conférence organisée par l'A.P.F : « Surdité, handicap et difficulté de communication » ,

Le 13 septembre 2012, l'Association des Paralysés de France (A.P.F) de Châteauroux (36), a souhaité organiser une conférence sur le sujet de la surdité et nous a demandé d'y intervenir comme conférencier. L'A.P.F est confrontée à de plus en plus d'adhérents présentant une surdité associée. Cet intérêt est n  de leurs nombreux questionnements, étant non spécialisés dans ce domaine. La chef de Service et la médiatrice sociale ont été invitées à présenter le C.A.I.S et la surdité aux personnes de l'assemblée.

- Conférence « Surdité et Acouphène »

Suite aux motivations explicitées plus haut, le C.A.I.S a organisé en partenariat avec « France acouphène », une conférence intitulée « Acouphènes et surdité », à Blois le 1<sup>er</sup> Octobre. Nous avons communiqué sur cette conférence via le Journal de la « Nouvelle République », notre site internet ainsi que sur notre page Facebook, et par mail à tous nos usagers, partenaires... Cette manifestation a fait se déplacer 80 personnes souffrants d'acouphènes, avec ou sans surdité associée. Le C.A.I.S. avait pris soin de rendre cette conférence-débat accessible en Langue des Signes Française (L.S.F) , grâce à la présence de deux interprètes. Suite au 1<sup>er</sup> Octobre, nous avons été contact s par plusieurs usagers souhaitant que nous organisions cette conférence dans d'autres départements de la région Centre.

### c. Les sensibilisations sur la surdité : forte demande en 2012.

En 2012, l'équipe des professionnels du C.A.I.S (tous les professionnels sont amenés à intervenir lors de ses actions, sauf le psychologue au vu de son faible temps de travail) a effectué **24 actions de sensibilisations**, allant de 1h30 à une demi-journée, et auprès de différent public :

- Les assistantes maternelles :

Grâce à la collaboration du Conseil Général du Loir-et-Cher, tous les 2<sup>ème</sup> jeudis de chaque mois de 16h30 à 18h, il est proposé une sensibilisation à la surdité aux assistantes maternelles. Ces groupes se basent sur une inscription individuelle et volontaire. Ces soirées de sensibilisations ont remporté un vif succès auprès des assistantes maternelles. En effet, nous avons reçu 33 assistantes maternelles lors de 8 réunions de sensibilisations. Nous avons mis en place, en septembre 2012, une fiche que nous proposons de remplir aux assistantes maternelles afin de recenser leur volonté pour accueillir des enfants sourds ou malentendants. Cela nous permet de les identifier afin de pouvoir transmettre leurs coordonnées à nos usagers en recherche de mode de garde pour leur bébé présentant des troubles auditifs.

- Organisation de la J.N.A :

Lors de la Journée Nationale de l'audition (J.N.A) : le 8 Mars 2012, le C.A.I.S a organisé une journée porte-ouverte. Entendants, malentendants, sourds, professionnels de la santé, étudiants..., tout le monde pouvait venir se renseigner et découvrir notre service. Affiches pédagogiques, bibliothèque, diffusion de contes signés en DVD, informations(...) étaient mis à disposition au public. Nous avons réalisé une exposition sur différents thèmes : les acouphènes, les troubles de l'audition, les modes de communication, exemple d'aides techniques aménagées dans une maison pour



personne sourde ou malentendante.... Cette journée consacrée aux troubles de l'audition a été l'occasion pour le public qui ne connaissait pas notre service, de venir le visiter. (*cf annexe 3*)

- Partenariat Interface Handicap :

Il s'agit d'une association qui œuvre pour l'égalité d'accès à la culture des personnes en situation de handicap. Nous avons signé une convention de partenariat, afin que le C.A.I.S amène son expertise sur la surdité dans leurs formations auprès des établissements culturels (musée, bibliothèque...) en région Centre. Nous sommes intervenus une fois à leur côté, lors d'une formation intitulé « accueil des public en situation de handicap auditif » auprès du Conservatoire d'espaces naturels de la région Centre.

- Ecole Primaire :

Nous avons adapté notre programme de sensibilisation pour les jeunes enfants et nous nous sômmes ainsi déplacés dans les écoles de la région, notamment du Loiret, pour aller à la rencontre de ces enfants en classe de CP, CM1 et CM2.

- Etudiants :

Nous sommes intervenus, auprès d'élèves de 1ères BAC PRO Accompagnement, Soin et Service à la Personne dans un lycée privé. L'assistante sociale du C.A.I.S. est intervenue auprès d'étudiants en C.E.S.F (Conseiller en Economie Social et Familial) à Blois (41), d'éducateurs spécialisés à l'I.T.S de tours (37) et d'A.M.P. ( Aide Médico Psychologique) à l'E.R.T.S d'Olivet (45).

- Entreprise :

Notre sensibilisation sur la surdité a été également demandée par une grande entreprise Blésoise, où trois de nos professionnels ont accueillis leurs salariés sur une journée complète.

- Autres :

Nous sommes allés une matinée dans une médiathèque sensibiliser les lecteurs présents, dans le cadre du mois du film documentaire : ce lieu avait choisi de projeter le documentaire sur le métier d'interprète en Langue des Signes Françaises (L.S.F) intitulé « *Signer la vie* ». Il s'agit des interprètes travaillant en région Centre. La médiathèque souhaitait que leurs lecteurs en connaissent plus sur la surdité et ses impacts. Enfin, un Centre Intercommunal d'Action Social (C.I.A.S) du Loiret a fait appel à notre intervention, dans le cadre de sa semaine du handicap, afin de proposer un apéritif dinatoire avec le thème suivant « *Mettez-vous dans la peau d'une personne malentendante* ». Nous y avons proposé un quizz et une mise en situation de surdité, via le port de casuque.

#### **d. Obtention du label « Maison des familles » d'ascendants et de descendants de personnes sourdes (cf annexe.8)**

Mme Claude GREFF, ex-secrétaire d'Etat à la Famille, a lancé le 31 janvier 2012 un appel à projets "Maison pour les familles". Cette appellation se verra attribuée à des structures déjà existantes, ayant pour vocation de fournir aux parents : informations, conseils et orientations pour tous sujets ayant trait à leurs enfants.

Le C.A.I.S à répondu à cet appel à projets en déposant un dossier intitulé « Maison pour les ascendants et descendants de personnes sourdes ou malentendantes ».

Nous avons eu l'honneur de remporter cette labélisation « Maison des familles » en mars 2012, qui vient récompenser notre travail effectué auprès des familles de personnes sourdes mais également une structure de proximité unique, qui apporte toutes les réponses aux questions que se posent les parents d'enfants sourds aujourd'hui.

#### e. Recherche de subvention pour mise en place de projet innovant.

Suite à notre visite du C.I.C.A.T déficience sensorielle d'Angers, nous avons décidé de chercher des moyens financiers dans l'objectif de proposer un service équivalent en région Centre.

Nous avons, pour ce faire répondu à différents appels à projets et déposé des demandes de subventions auprès de plusieurs fondations et organismes. Notre dossier avait pour thématique « *La mise en place d'une plateforme dédiée à l'exposition et au prêt d'aides techniques pour les personnes sourdes et malentendantes* ».

**L'appel à projets de Réunica**, lancé le 21 mars 2012, avait pour objectif de soutenir les structures développant des initiatives innovantes en matière de soutien à domicile, et plus particulièrement les projets favorisant l'adéquation entre la personne âgée et son habitat. Sur 53 projets étudiés par des experts, administrateurs et collaborateurs de Réunica, celui présenté par notre établissement a été très apprécié par le jury. Nous avons eu le plaisir d'apprendre en novembre 2012, que notre **projet était retenu parmi les quatre lauréats** (1 national et 3 régionaux).

Notre Centre d'Action et d'Information sur la Surdité dispose d'un soutien financier à hauteur de 10 000 à pour créer notre plateforme dédiée à l'exposition et au prêt d'aides techniques en faveur des personnes sourdes et malentendantes.

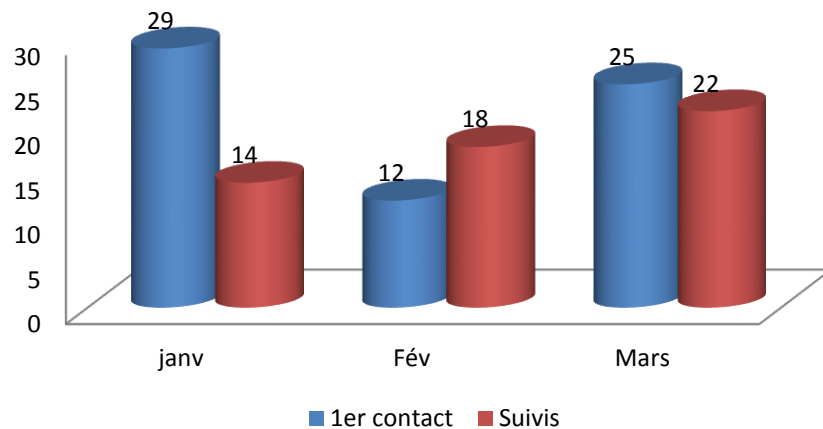
#### 4) Communication sur notre activité et nos actions : vers une meilleure lisibilité de nos services

Devant la singularité du poste de médiatrice sociale peu connu du public, nous avons vite compris qu'il nous fallait trouver un moyen d'explicitier le rôle et les missions de cette professionnelle. Ainsi, toute l'équipe du C.A.I.S a créé sa **fiche métier** afin d'expliquer de manière concise son travail et ses compétences aux usagers, aux personnes souhaitant une sensibilisation sur la surdité.... (cf annexe 5).

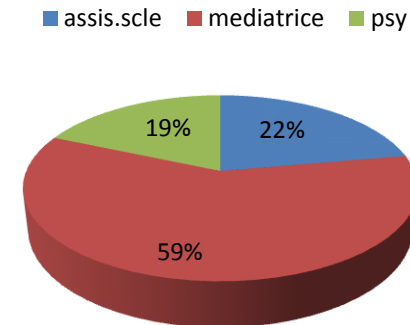
Un autre outil nous est apparu important à mettre en place afin d'informer nos usagers et partenaires des actualités du C.A.I.S : un **bulletin d'informations trimestriel**. Nous avons annexé (cf annexe 9) ce bulletin que nous avons introduit de la manière suivante « *L'équipe du Centre d'Action et d'Information sur la Surdité (C.A.I.S.) souhaite communiquer avec vous, grâce à ce bulletin d'informations, sur les derniers évènements et nouveautés ! Retrouvez-nous tous les trimestres* » Cela nous a permis notamment de diffuser sur l'embauche de notre nouvelle professionnelle (la médiatrice sociale), sur nos actions de sensibilisations, les réorganisations du service...

#### V. PREMIERES TENDANCES 2013

##### Affluence début 2013



##### Suivis par professionnel



Ce premier trimestre 2013 est encore plus encourageant que celui de 2012, en termes d'activité : soit 66 premiers contacts et 54 suivis. On remarque aujourd'hui nettement la part importante des suivis (59%) de la médiatrice sociale, qui est de plus en plus sollicitée.

**Mme CAMUS Céline**

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

# ANNEXES

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

Annexe2 : Inscription au Guide Neret

Annexe 3 : Affiche de la Journée Nationale de l'Audition (JNA) du 08 mars 2012

Annexe 4 : Dernière mise à jour de la fiche « 1<sup>er</sup> contact »

Annexe 5 : Les fiches métiers des professionnels du C.A.I.S

Annexe 6 : Fiche signalétique

Annexe 7 : Affiches des conférences et permanence

Annexe 8 : Obtention du label « Maison des Familles »

Annexe 9 : Bulletin trimestriel du C.A.I.S (n°1)



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

Article de presse "Echo Magazine" - Avril 2012

Titre : Le C.A.I.S de Blois

SOCIAL 23

### Le CAIS de BLOIS

Implanté au coeur même de la cité administrative de Blois (41) et qui plus est, à proximité immédiate de la MDPH, le Centre d'action et d'information sur la surdité est, d'après sa jeune directrice Céline Camus, une structure à vocation régionale unique en France, dans la mesure où il est financé par le Conseil Régional 41 et l'Agence régionale pour la santé (ARS).

Les objectifs, aussi bien que l'engagement du CAIS sont de fournir des informations objectives, confidentielles et surtout neutres sur tout ce qui a trait à la surdité.

« Notre but ne consiste pas à faire à la place des acteurs, mais à fédérer ce qui existe, dans l'intérêt des usagers », insiste Céline Camus.

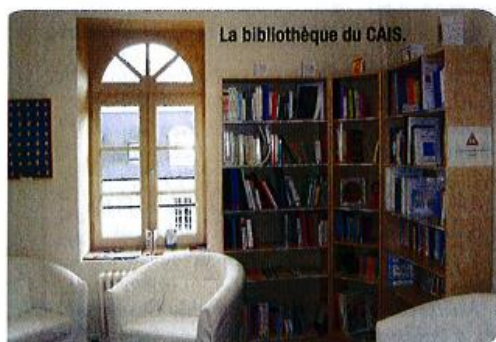


La Cité administrative de Blois siège du CAIS.

triels. Des gens qui ont des problèmes acouphènes ou d'hyperacousie viennent également se renseigner sur les solutions possibles à leurs problèmes.

la même veine que ce qui se fait déjà à Angers avec le CICAT.

Attention, précise Céline Camus, ce ne sera pas du tout à but commercial, uniquement de l'information. De l'information neutre. Les gens viendront voir, toucher, poser des questions, ils pourront emprunter le matériel chez eux quinze jours pour le tester.



La bibliothèque du CAIS.

Quelles sont les demandes des sourds qui viennent au CAIS ?

Certains sourds demandent à rencontrer le psychologue du centre, d'autres cherchent à se renseigner pour appréhender des démarches de création d'association, d'autres encore viennent chercher des solutions d'accessibilité.

Une dame sourde est récemment passée par le CAIS pour obtenir de l'aide auprès de l'assistante sociale car elle était désorientée pour gérer des formulaires administratifs pour hospitaliser ses vieux parents, sourds eux aussi. Un exemple parmi d'autres.

L'information dans tous les domaines de la surdité reste le maître mot du CAIS de Blois qui est, rappelons-le, une structure de l'association de patronage de l'Institution régionale des Jeunes sourds d'Orléans qui gère également l'ESAT et le Foyer occupationnel d'Oucques-la-Joyeuse.

Quel genre de public fréquente le CAIS ? Pas seulement les personnes sourdes ou malentendantes, mais aussi des parents en recherche de solutions pour leur enfant, des étudiants, des professionnels, des assistantes maternelles, des indus-

Le CAIS de Blois travaille en partenariat avec des organismes fournissant des prestations d'interprétariat Lsf et de formation à la langue des signes.

Le CAIS envisage également, dans un proche avenir, de recruter un professionnel sourd, pour ce que Céline Camus pourrait définir comme un poste de « médiateur social » auprès des personnes sourdes.

Actuellement l'équipe du CAIS est composée, outre la directrice, d'une secrétaire, d'une assistante sociale et d'un psychologue qui possèdent tous les quatre, il est important de le souligner, un niveau de pratique élevé de la langue des signes. ●

Raymond BARBEROT



#### COORDONNÉES DU CAIS DE BLOIS

34, av. du Maréchal Maunoury  
Cité administrative - Porte B - 2<sup>e</sup> étage  
41000 BLOIS

Tél. : 02 54 33 53 04 - fax : 02 54 90 13 29

mail : [contact@cais.centre.fr](mailto:contact@cais.centre.fr)

ooVoo : cais41 - skype : c.a.i.s.41

<http://www.cais-centre.fr/>



De gauche à droite : Astrid METAIS, secrétaire ; Eve-Marie HOUDARD, assistante sociale; Sylvain MATTHIEU, psychologue et Céline CAMUS, directrice.

Le CAIS propose une bibliothèque riche et variée dans laquelle les usagers adultes ou enfants trouvent des ouvrages, des DVD, un accès Internet autour de la langue des signes, de la sensibilisation à la surdité, du LPC... Moyennant une rétribution toute symbolique, l'emprunt est possible et encouragé.

Le CAIS a un projet ambitieux : la création d'un service d'information et de conseil sur les aides techniques (accessibilité) dans

Loir-et-Cher

## Parlons acouphènes et surdité

26/09/2012



*Céline Camus et Françoise Waels animeront la conférence-débat du lundi 1<sup>er</sup> octobre, salle Jean-Cros.*

L'association France Acouphènes et le centre d'action de d'information sur la surdité (CAIS) organisent une conférence-débat à Blois, salle Jean-Cros, route de Château-Renault, le lundi 1<sup>er</sup> octobre de 17h à 19h. L'interprétariat sera assuré en langue des signes française.

La tenue de cette conférence associant l'association et le CAIS est une première dans le département. *« Beaucoup de personnes sourdes souffrent aussi d'acouphènes, »* explique Céline Camus, chef de service au CAIS région Centre. *« Le rôle de notre structure est d'informer sur les sujets relatifs à la surdité et suite à la recrudescence d'appels de personnes souffrant d'acouphènes nous nous sommes rapprochés de l'association France Acouphènes compétente dans ce domaine. »*

Françoise Waels représente l'association France Acouphènes pour la région Centre, elle-même souffre de ce handicap depuis quarante ans. Son travail entièrement bénévole consiste essentiellement à tenir des permanences, à animer des groupes de paroles et des conférences. Celle programmée lundi 1<sup>er</sup> octobre se déroulera dans cet esprit, avec la participation du vice-président d'honneur de France Acouphènes, M. Bidan. Ce dernier expliquera les causes de ces acouphènes, les recherches en cours et les thérapies possibles. L'hypertension, les chocs émotionnels, les problèmes cervicaux, l'usage immodéré du MP3 figurent parmi les causes les plus fréquentes de l'arrivée de l'acouphène. *« Il n'y a hélas pas de remède miracle et bien souvent les ORL sont désarmés face à ce mal, »* ajoute Françoise Waels. *« En revanche il faut en parler, trop de gens hésitent à le faire et à consulter. »*

Il est possible de joindre le CAIS au 02.54.33.53.04 ou au 06.12.65.00.18. ([www.cais-centre.fr](http://www.cais-centre.fr)) le mardi, jeudi et vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h. Mercredi de 9h à 11h et de 12h à 17h. France Acouphènes, numéro Indigo 0.820.222.213. Permanence le mardi matin de 9h à 12h.



## Indre

# SURDITÉ Permanence du Centre d'action

07/11/2012

Afin de répondre à des demandes d'associations, le Centre d'action et d'information sur la surdité (CAIS) organise une permanence spéciale surdité, mercredi 14 novembre de 13 h 30 à 16 h, dans les locaux de l'Association des Paralysés de France (APF), 2, place de Champagne, à Châteauroux.

La responsable, l'assistante sociale et la médiatrice sociale, répondront aux questions des usagers (les rendez-vous sont gratuits).

**Pour un souci d'organisation pour les usagers, il est recommandé de prendre rendez-vous :**

tél. 02.54.33.53.04 .

Courriel : [contact@cais-centre.fr](mailto:contact@cais-centre.fr)

SMS: 06.12.65.00.18 .

Fax 02.54.90.13.29.

## Loire-Sologne

[LOIRET](#) > [LOIRE-SOLOGNE](#) > [FERTÉ-SAINT-AUBIN](#) 21/12/12

# La surdité expliquée aux écoliers



Les élèves ont tendu l'oreille lors des animations techniques sur la surdité. – Bizot Xavier

La Ferté La surdité expliquée aux jeunes écoliers. Lundi, dans le cadre de la 2 e semaine du handicap, organisée par la Maison de l'animation sociale et de la solidarité, les CM2 de l'école des Sablons recevaient le centre d'action et d'information sur la surdité. Céline CAMUS, chef de service, et Karine LEFEBVRE, médiatrice sociale, ont fait découvrir le monde du silence. Elles ont raconté une histoire en langue des signes puis ont répondu aux questions. Cette intervention a ensuite eu lieu aux Chêneries. Aujourd'hui, ce sont les CM1 qui en bénéficieront.

## Loire-Sologne

[LOIRET](#) > [LOIRE-SOLOGNE](#) > [FERTÉ-SAINT-AUBIN](#) 22/12/12

# Un soir dans la peau d'un malentendant

Casqués, les Fertésiens ont essayé de décrypter l'histoire lue par l'animatrice. – Bizot Xavier

La Ferté Dans la peau d'un malentendant durant une soirée. Dans le cadre de la semaine consacrée au handicap, s'est déroulé, mercredi soir, à la Maison de l'animation sociale et de la solidarité, un apéritif dînatoire intitulé « Mettez-vous dans la peau d'un malentendant ».

Cette manifestation a été réalisée avec la participation du Centre d'Action et d'Information sur la Surdité et de l'Etablissement et service d'aide par le travail du Clair Logis.

Une quarantaine de personnes ont participé à cette soirée où, munis de casques, les convives ont écoulé une histoire avec un léger bruit de fond. Ils devaient par la suite raconter ce qu'ils avaient pu entendre ou deviner.

Auparavant, les convives avaient répondu à un questionnaire sur la surdité. D'autre part, de nombreux panneaux didactiques ont mis en avant diverses informations sur les différentes surdités et leurs causes. Mais également sur le langage des signes et son alphabet.





## Panorama

### Les conférences d'Ange Bidan

Centre

#### ■ À la Salle Jean-Cros à Blois - Loir-et-Cher



Elle s'est terminée par des applaudissements, ils s'adressaient aux organisateurs, à l'animateur, et aux traductrices.

#### Témoignages

« L'équipe du CAIS a été ravie de pouvoir répondre à un besoin exprimé par ses usagers et elle a été agréablement surprise du nombre de personnes s'étant déplacées au vu du créneau horaire proposé. Suite à cette conférence, les retours des participants ont été plus que positifs. Cette rencontre leur a permis certes d'avoir une information plus précise sur les acouphènes, mais surtout de trouver des interlocuteurs privilégiés, que ce soit pour leurs acouphènes ou pour leur surdité. Cette première conférence inaugure le début d'un partenariat avec France Acouphènes et promet de nouvelles organisations d'événements semblables pour les autres départements de la région Centre. » C. Camus, Chef de service au CAIS. (Centre d'Action et d'information sur la Surdité)

En lien avec le Centre d'Action et d'information sur la Surdité de la région Centre, Françoise Waels, bénévole de France Acouphènes, a grandement contribué à l'organisation d'une conférence sur les acouphènes à Blois. C'était une première dans le département. Cette réunion a été une réussite, ce sont 80 personnes qui se sont déplacées en provenance de 4 départements.

De plus, cette conférence débat a bénéficié de la présence d'interprètes de langues des signes français : « Beaucoup de personnes sourdes souffrent aussi d'acouphènes ».



Françoise Waels

C'est Ange Bidan, Vice-président d'honneur de France Acouphènes, qui a animé cette conférence ; les participants ont été très attentifs à ses propos ; ils ont pu poser de nombreuses questions et ils ont été sensibles à sa petite touche d'humour.

« Le conférencier rayonne d'envie de nous apprendre... Tout s'éclaircit, c'est un vrai bain de lumière positive que j'ai cueilli durant cette conférence. Un grand merci pour cet éclairage dont on a tant besoin pour nous prendre par la main et avancer dans nos vies. » courriel de Marie Cécile (45)

« J'ai assisté à la conférence, je tenais à féliciter le conférencier tant pour le contenu que pour la forme. » Courriel Pascal. F. (41)

Contact : Françoise Waels - 0 820 222 213  
le mardi de 9 h à 12 h



## Annexe 2 : Inscription au Guide Neret

de compagnies spécialisées afin de négocier pour son compte le meilleur rapport qualité - prix en toute transparence. *Handi-Assur* aboutie dans près de 97% des cas.

### Gestion de patrimoine

#### MEESCHAERT - SERVICE HANDICAP ET PATRIMOINE

12, rdpt des Champs- Eysées,  
75008 PARIS. ☎ 01 53 40 20 20.  
☎ 01 53 40 20 10.  
e-mail : fcourault@meeschaert.com  
Site Internet : www.meeschaert.com

### Informations et conseils relatifs aux handicaps

#### ASSOCIATION FONDATION BOMPARD - SMHD (Service de Maintien des Handicapés à Domicile)

77, rue Foch,  
57680 NOVEANT-SUR-MOSELLE.  
☎ 03 87 52 80 10. ☎ 03 87 52 88 72.  
e-mail : smdh@fondation-bompard-asso.fr  
*Centre d'information et de conseils sur les aides techniques, centre d'information et de solutions pour personnes handicapées (IBM)*  
- Centre d'exposition d'aides techniques -  
Service d'étude et conseils sur adaptation

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

34, avenue du Maréchal Maunoury,  
41000 BLOIS. ☎ 02 54 33 63 04.  
☎ 02 54 90 13 29.  
e-mail : contact@cais-centre.fr  
Site Internet : www.cais-centre.fr  
Tél SMS : 06 12 65 00 18  
Numéro vert : 0800 410 004

**Handicap concerné** : personnes Sourdes, sourds, devenues sourdes, tout public désirent des informations sur la surdité.  
**Activité** : Le C.A.I.S est un établissement à vocation régionale, qui s'adresse à un large public : personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes, leurs familles ou leurs proches, mais aussi des structures (administration,  cole, centre de formation...) ou des acteurs concernés par la surdité (professionnel de santé, particulier)... il a pour mission de donner une information complète, neutre et objective sur tout ce qui concerne la surdité. Le C.A.I.S développe également des projets collectifs en faveur des personnes sourdes et/ou malentendantes.  
Création d'un observatoire surdité sur la région Centre.  
Ce centre est composé d'une équipe formée à la LSF : secrétaire, assistante sociale, psychologue, interprète et chef de Service qui s'adapte au monde de communication de la personne accueillie.

### GUIDE NÉRET POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

**Horaires** : accueil du public du mardi au vendredi  
Mardi, jeudi et vendredi : de 9h   12h30 et de 14h   17h - Le mercredi : de 9h   11h et de 12h   17h  
**Statut** : Etablissement médico sociaux  
**Année de création** : 2011  
**Association gestionnaire** : A.P.I.R.J.S.O.

#### CEP CICAT

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

#### CERAH

Bellevue, BP 50719, 57147 WOIPPY Cedex.  
☎ 03 87 51 30 30. ☎ 03 87 51 30 36.  
e-mail : dsprs-cerah-doc@sga.defense.gouv.fr  
Site Internet : www.cerahtec.sga.defense.gouv.fr  
*CERAH : Centre d'études et de recherche sur l'appareillage des handicapés. Aide aux choix d'aides techniques (  disposition notamment 293 véhicules pour personnes à mobilité réduite) - Appareillage - Test de différents dispositifs médicaux (pour inscription sur la "liste des produits et prestations remboursables" par la sécurité sociale, à la demande des industriels -*

*Espace conseil pour l'autonomie en milieu ordinaire de vie.*  
*Information, conseil et exposition sur les aides techniques et l'aménagement du domicile.*

#### CICAT HANDI INFO

11, rue M. Ravel, BP 95287,  
25205 MONTBELIARD Cedex.  
☎ 03 81 99 23 69.  
*Centre d'information et de conseil en aides techniques.*

#### CIDRAT 19 - HOPITAL DE BRIVE

Sce de médecine physique et, r ducation,  
19100 BRIVE-LA-GAILLARDE.  
☎ 05 55 92 60 05.  
*Centre d'information et de conseil en aides techniques.*

#### GRAVA - CICAT

5, rue Jacques Monod, BP 3034, 17031 LA ROCHELLE Cedex 1. ☎ 05 46 34 00 34.  
☎ 05 46 34 80 40.  
e-mail : crava-cicat@wanadoo.fr  
Site Internet : www.crava-cicat.com  
*Cellule régionale d'aide à la vie autonome, centre d'information et de conseil en aides techniques. Membre de la FENCICAT.*

## Annexe 3 : Journée Nationale de l'Audition (J.N.A)

# QUAND AUDITION RIME AVEC INFORMATION ET PREVENTION



## ORGANISATION D'UNE JOURNEE PORTES OUVERTES AU C.A.I.S

A l'occasion de la journée nationale de l'audition, le C.A.I.S organise une journée portes ouvertes permettant aux petits et aux grands de se sensibiliser sur les nombreux sujets liés à l'audition et ses troubles. Venez tester vos connaissances sur le monde de la surdité grâce à notre QUIZ !!!

*Exposition sur différents thèmes de la surdité : les acouphènes, les expressions sur la surdité, les modes de communication ...*



*Diffusion de contes en Langue des Signes (L.S.F) et d'histoire en Langage Parlé Complété (L.P.C).*

L'accueil du public sera assuré toute la journée du **08 mars de 09h00   18h00** dans nos locaux situés au 34 avenue du Maréchal Maunoury – 41000 BLOIS.

Nous contacter :

TEL : 02 54 33 53 04 – SMS 06 12 65 00 18

[contact@cais-centre.fr](mailto:contact@cais-centre.fr)

N°Vert 0 800 410 004

[www.cais-centre.fr](http://www.cais-centre.fr)



## Annexe 4 : Dernière mise à jour de la fiche « 1<sup>er</sup> contact »



### Fiche de 1<sup>er</sup> contact

Date : \_\_\_\_\_  
Contact :  Physique -  Tél -  SMS -  Mail -  Courrier -  Fax -  FB -  ooVoo -  Skype

#### Vous êtes :

<input type="checkbox"/> Directement concernée par la surdité	<input type="checkbox"/> Un professionnel
<input type="checkbox"/> Un membre de la famille/ un proche	Précisez : _____
Précisez : _____	<input type="checkbox"/> Un étudiant
<input type="checkbox"/> Autres, précisez : _____	<input type="checkbox"/> Un couple (H : _____ F : _____)

COORDONNÉES (de la personne prenant contact)	
Homme <input type="checkbox"/> Femme <input type="checkbox"/>	Pseudo _____ Age : _____
Nom : _____ Prénom : _____	Tel : _____ Port : _____
Adresse : _____	Fax : _____
Code postal : _____ Ville : _____	Mail : _____

#### Type de surdité (de la personne concernée) :

<input type="checkbox"/> Sourd(e) de naissance	<input type="checkbox"/> Malentendant(e) de naissance
<input type="checkbox"/> Devenu(e) sourd(e) ; (depuis : _____)	<input type="checkbox"/> Devenu(e) malentendant(e) ; (depuis : _____)
<input type="checkbox"/> ENTENDANT	<input type="checkbox"/> Acquisitives

#### Quel est votre mode de communication ?

<input type="checkbox"/> Langue des Signes Française	<input type="checkbox"/> Lecture labiale
<input type="checkbox"/> Ecrit	<input type="checkbox"/> Oralisation
<input type="checkbox"/> Langage Parlé Complété (L.P.C)	<input type="checkbox"/> Mixation

#### Avez-vous des aides techniques (personne concernée) ?

<input type="checkbox"/> Appareill�(e)	<input type="checkbox"/> Implanté(e), depuis le _____
--	---

#### Avez-vous pris contact avec la MDPH/ dossier MDPH (personne concernée) ?

<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
------------------------------	------------------------------

Pourquoi ? \_\_\_\_\_

#### Bénéficiez-vous du forfait surdité ?

<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
------------------------------	------------------------------

#### Contact avec une autre association spécifique surdité ?

_____	_____
-------	-------

#### SITUATION PROFESSIONNELLE

<input type="checkbox"/> Travailleur actif	<input type="checkbox"/> �tudiant (e)
<input type="checkbox"/> Sans activité professionnelle (chômage)	<input type="checkbox"/> Retraité (e)
Autres, précisez : _____	<input type="checkbox"/> Non précisé

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

<input type="checkbox"/> Par une connaissance (amis, famille ...)	<input type="checkbox"/> Brochure/Plaquette/Journal	<input type="checkbox"/> Internet
<input type="checkbox"/> Hôpital, PMI, médecins, ...	<input type="checkbox"/> Association, établissement ?	<input type="checkbox"/> Administration (MDPH.)
Nom : _____	Nom : _____	
<input type="checkbox"/> Guide Solidarité - <input type="checkbox"/> Guide <del>Veret</del>	<input type="checkbox"/> Autre _____	<input type="checkbox"/> Non précisé

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_

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

Le \_\_\_\_\_   \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

### SITUATION PROFESSIONNELLE

<input type="checkbox"/> Travailleur actif	<input type="checkbox"/> Etudiant (e)
<input type="checkbox"/> Sans activité professionnelle (chômage)	<input type="checkbox"/> Retraité (e)
<input type="checkbox"/> Autres, précisez : _____	<input type="checkbox"/> Non précisé

<b>Comment avez-vous eu connaissance du Centre d'Action et d'Information sur la Surdité ?</b>			
<input type="checkbox"/> Par une connaissance (amis, famille ...)	<input type="checkbox"/> Brochure/Plaquette/Journal	<input type="checkbox"/> Internet	
<input type="checkbox"/> Hôpital, PMI, m�ddecins, ...	<input type="checkbox"/> Association, établissement ?	<input type="checkbox"/> Administration (MDPH...)	
Nom : _____		Nom : _____	
<input type="checkbox"/> Guide Solidarité - <input type="checkbox"/> Guide Neret	<input type="checkbox"/> Autre _____	<input type="checkbox"/> Non précisé	

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_

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

Le \_\_\_\_\_   \_\_\_\_\_

Signature :

<b>SUITE A DONNER</b>



*Annexe 5 : Les fiches métiers des professionnels du C.A.I.S*

- *Chef de service*
- *Secrétaire*
- *Assistante sociale*
- *Médiatrice sociale*
- *Psychologue*



Centre d'Action et d'Information sur la Surdité

34, Avenue du Maréchal Maunoury

Cité administrative – Porte B – 2 me étage

41000 BLOIS

Tél : 02-54-33-53-04 Fax : 02-54-90-13-29

SMS : 06-12-65-00-18

Oovoo : cais41 Skype : c.a.i.s.41 Facebook : Cais Région Centre

[contact@cais-centre.fr](mailto:contact@cais-centre.fr) Site internet : [www.cais-centre.fr](http://www.cais-centre.fr)

Chef de Service  
du C.A.I.S





Céline CAMUS

Chef de Service du C.A.I.S

Professionnelle titulaire d'un  
diplôme BAC+ 5

Soumise à la discrétion professionnelle

Idées reçues :

Je ne suis pas que  
dans mon  
bureau !



**COMPETENCES:**

Pratique de la L.S.F et initiée au L.P.C.  
Connaissances du milieu de la surdité (histoire, culture, communauté...) et du secteur médico-social.  
Compétences en pilotage de projets et leurs gestions financières.

\* L.S.F : Langue des Signes Française - L.P.C : Langage Parlé

**MISSIONS :**

- Coordonne le service, son déploiement et recherche des solutions pour le pérenniser (recherche de subventions, réponses aux appels à projets...)
- Impulse la dynamique du service :
- En lien l'équipe, recense les besoins des personnes sourdes et/ou malentendantes.
- Initie et pilote des projets en faveur des personnes sourdes ou malentendante, leur entourage, les administrations, les services publics...en région Centre visant à :
  - Améliorer l'accueil, l'accessibilité des administrations au public sourd.
  - Développer l'offre de services adaptés
  - Favoriser l'insertion sociale, professionnelle et culturelle de ces personnes,
  - Faire mieux connaître la surdité.
- Rencontres les partenaires spécialisés ou non dans la surdité dans une volonté de collaboration de travail et de mise en synergie des compétences.
- Est amenée à accueillir les usagers en leur fournissant une information complète, neutre et objective et les réoriente si nécessaire vers les professionnels du service ou les partenaires.
- Co-anime le Comité d'Ethique (réunion des établissements, associations.. spécialisés dans la surdité).
- Anime des sensibilisations sur la surdité dans les écoles, entreprises, auprès d'étudiants, avec l'équipe du C.A.I.S.
- Elabore les budgets et les comptes administratifs.



Centre d'Action et d'Information sur la Surdité  
34, Avenue du Maréchal Maunoury  
Cité administrative – Porte B – 2 me étage  
41000 BLOIS

Tél : 02-54-33-53-04 Fax : 02-54-90-13-29

SMS : 06-12-65-00-18

Oovoo : cais41 Skype : c.a.i.s.41 Facebook : Cais Région Centre

[contact@cais-centre.fr](mailto:contact@cais-centre.fr) Site internet : [www.cais-centre.fr](http://www.cais-centre.fr)

Secrétaire  
du C.A.I.S





## Astrid MÉTAIS

*Secrétaire du C.A.I.S*

Titulaire d'un diplôme A.C.C  
(Administration Commerciale et Comptable)

Soumis à la discrétion professionnelle

Idée reçue :

*Je ne réponds pas  
qu'au téléphone !*

### COMPÉTENCES :

Pratique la L.S.F\* et initiée au L.P.C\*.

\* L.S.F : Langue des Signes Française - L.P.C : Langage Parlé Complété



### MISSIONS :

- S'adapte et utilise les différents modes de communication (L.S.F, L.P.C, oral, écrit...).
- Accueille le public s'adressant au C.A.I.S (les usagers), évalue leur demande, les renseigne en donnant des informations complètes, neutre et objectives, les oriente vers les professionnels du service ou vers les partenaires.
- Gère les rendez-vous de nos professionnels, le standard, le courrier, les mails, SMS, fax, communications par web-cam (ooVoo, Skype...).
- Met à jour le site internet et les réseaux sociaux (Facebook) sur tout ce qui est lié à la surdité (accessibilité, évènements, informations diverses, nouveautés, législation...).
- Gère la bibliothèque du C.A.I.S ainsi que les adhésions et renseigne sur les ouvrages (livres, DVD, magazines...).
- Gère les tâches administratives.
- Etablit les devis pour les sensibilisations.
- Recherche et mis à jour les coordonnées des professionnels de la région Centre en lien avec la surdité.
- En coordination avec l'équipe, organise et anime les sensibilisations.
- Vient en soutien logistique auprès de l'équipe.



## Travailleur Social du C.A.I.S.

Centre d'Action et d'Information sur la Surdité

34, Avenue du Maréchal Maunoury

Cité administrative – Porte B – 2<sup> me</sup>  tage

41000 BLOIS

Tél : 02-54-33-53-04 Fax : 02-54-90-13-29

SMS : 06-12-65-00-18

Oovoo : cais41 Skype : c.a.i.s.41 Facebook : Cais Région Centre

[contact@cais-centre.fr](mailto:contact@cais-centre.fr) Site internet : [www.cais-centre.fr](http://www.cais-centre.fr)





## Eve-Marie HOUDARD

### Travailleur social du C.A.I.S.

Diplômée d'Etat (D.E.) Conseillère en Economie Sociale et Familiale (C.E.S.F.)  
et en cours de validation du D.E. Assistante de Service Social  
Soumise à la discrétion professionnelle

#### COMPETENCES :

Entretiens en L.S.F. possibles, initiée au L.P.C.  
Connaissance du secteur médico-social  
Réactivité, empathie, adaptabilité



Idées reçues :  
Je ne fais pas à la place de,  
j'accompagne !

\* **L.S.F** : Langue des Signes Française - **L.P.C** : Langage Parlé Complété

« C'est par une écoute au cas par cas des situations singulières, que je propose accompagnement et orientation, pour permettre à chacun de faire face au handicap, à la perte d'autonomie, aux dépenses supplémentaires, à l'isolement, au découragement face à la complexité des démarches administratives

Etre un intermédiaire entre la personne s'adressant au C.A.I.S. (l'utilisateur) et les différentes administrations et/ou associations, aider à la mise en œuvre de régimes spéciaux (invalidité, AAH), tout en respectant sa demande, tels sont les objectifs du soutien social proposé. »

#### ROLES ET MISSIONS :

- Accueille les usagers, évaluer leurs demandes, leurs besoins.
- Informe en toute neutralité et objectivité sur les droits, les démarches administratives et les aides financières existantes (ex. : P.C.H., financement de prothèses auditives, ...).
- Oriente vers les personnes ressources des administrations.
- Accompagne les usagers dans leurs démarches, si besoin, en lien avec la médiatrice sociale.
- Organise et anime des groupes de paroles.
- Participe aux actions collectives du C.A.I.S.
- Développe le réseau de partenaires (Conseil Généraux, M.D.P.H., ...) pour faciliter les démarches des usagers.
- Apporte son expertise aux différents services publics pour améliorer leur accessibilité, en les informant sur les lois, les adaptations possibles, ...
- Assure la veille sociale, la mise à jour réglementaire du C.A.I.S.
- Est force de proposition pour les actions mises en place par le C.A.I.S.
- Anime, en lien avec l'équipe du C.A.I.S., des sensibilisations sur la surdité auprès d'étudiants, de salariés, ...
- Vient en appui aux associations œuvrant dans le domaine de la surdité.



## Médiateur Social du C.A.I.S

Centre d'Action et d'Information sur la Surdité

34, Avenue du Maréchal Maunoury

Cité administrative – Porte B – 2<sup> me</sup>  tage

41000 BLOIS

Tél : 02-54-33-53-04 Fax : 02-54-90-13-29

SMS : 06-12-65-00-18

Oovoo : cais41 Skype : c.a.i.s.41 Facebook : Cais Région Centre

[contact@cais-centre.fr](mailto:contact@cais-centre.fr) Site internet : [www.cais-centre.fr](http://www.cais-centre.fr)







**Karine LEFEBVRE**

Médiatrice sociale du C.A.I.S

Professionnelle malentendante titulaire d'un diplôme du secteur médico-social.

Soumise à la discrétion professionnelle

**COMPETENCES :**

Maîtrise de la L.S.F, connaissances du milieu de la surdité (histoire, communauté...) et initiée au L.P.C.



\* **L.S.F** : Langue des Signes Française - **L.P.C** : Langage Parlé Complété

**ROLE :**

Vient en relais ou en complément des professionnels de la communication (interprètes, interfaces ...) lorsque la personne sourde ou malentendante en a besoin.

**Idées reçues :**

Je ne suis pas interprète en L.S.F !

**MISSIONS :**

- **Ecouter** : accueille le public et prend le temps d'apprécier et d'étudier les demandes, les besoins en donnant des informations neutres et objectives. S'adapte aux différents modes de communication. (L.S.F, oral, écrit, pictogrammes, L.P.C...).
- **Conseiller** : intervient lors de situations conflictuelles (ex : incompréhension avec une administration).
- **Aider** : accompagne les personnes sourdes ou malentendantes dans les démarches administratives, l'aide à la rédaction et à la compréhension de documents divers ; prépare des entretiens rendez-vous avec des personnes entendant, soutien au code de la route.
- **Informier** : renseigne sur les aides, les droits, les besoins autour de la surdité en collaboration avec l'assistante sociale du C.A.I.S. Accompagne sur le suivi administratif et transmet si besoin aux membres de l'équipe du C.A.I.S ou aux partenaires extérieurs.
- **Sensibiliser** : met en place avec l'équipe du C.A.I.S, des actions de sensibilisation et de prévention sur la surdité ainsi que des groupes de paroles.

Partenariat et mise en lien des réseaux associatifs. Possibilité d'assurer une permanence dans les autres départements (sur demande).



Centre d'Action et d'Information sur la Surdité

34, Avenue du Maréchal Maunoury

Cité administrative – Porte B – 2<sup>eme</sup>  tage

41000 BLOIS

Tél : 02-54-33-53-04 Fax : 02-54-90-13-29

**SMS** : 06-12-65-00-18

[contact@cais-centre.fr](mailto:contact@cais-centre.fr) Site internet : [www.cais-centre.fr](http://www.cais-centre.fr)

[voov](https://www.voov.com) : cais41 [Skype](https://www.skype.com) : c.a.i.s.41 [Facebook](https://www.facebook.com) : Cais Région Centre

Psychologue  
du C.A.I.S





## Sylvain MATHIEU

*Psychologue clinicien du C.A.I.S*

Soumis au secret professionnel

### Idée reçue :

*Je n'écoute pas  
que la voix...*

### COMPÉTENCES SPECIALISEES :

Pratique la L.S.F\* et initié au L.P.C\*.

\* L.S.F : Langue des Signes Française - L.P.C : Langage Parlé Complété



### Rôle :

- S'adapte et utilise les différents modes de communication (L.S.F, L.P.C, oral, écrit...).
- Connaissance du secteur hospitalier et médico-social.
- Accueil, écoute (enfant, adulte, famille...).
- Conception de supports adaptés.
- Entretien et soutien psychologique.
- Informe et relais vers des professionnels adaptés.
- Partenariat avec le réseau local du soin.
- Groupe de paroles.
- En coordination avec l'équipe, organise et anime les sensibilisations.
- Intervention, formation auprès des écoles spécialisées (du champ médical, social et médico-social)

## FICHE SIGNALÉTIQUE 2012

### Domaines de Compétences et d'Interventions

Afin de remplir la mission première du CAIS qui est d'informer sur la surdité les personnes sourdes et malentendantes, leurs familles, les professionnels et le grand public, il est apparu nécessaire lors du premier comité d'éthique de créer **un annuaire** permettant de préciser les champs d'action et les compétences de chacune des structures agissant dans ce domaine.

L'objectif est de mieux cerner chacun et de diffuser une information complète. Evidemment ce questionnaire ne sera pas diffusé tel quel, il sera retravaillé afin d'être communiqué aux usagers s'adressant au C.A.I.S.

Par ailleurs, dans le cadre où, vous seriez à l'initiative dans vos structures, de l'organisation de manifestations diverses ouvertes à tous et qui méritent d'être relayées largement auprès du public., nous vous demanderons à chaque début d'année de bien vouloir nous les faire connaître. Bien entendu, vous pourrez nous contacter à tout moment de l'année pour tout  v nement. Vos retours à ce courrier contribueront également à la constitution de notre observatoire de la surdité en Région Centre.

Merci de nous faire un retour de ce questionnaire avant le prochain Comité d'éthique qui aura lieu le 23 Mars 2012.

---

**NOM STRUCTURE :**

.....  
.....

<b>COORDONNEES :</b>			
<b>Adresse postale :</b>			
Tél. fixe :		Skype :	
Tél. portable :		Oovoo :	
Fax :		Facebook :	
Adresse mail :		Site internet :	
<b>Responsable :</b>		<b>Fonction :</b>	
<b>Personne à contacter :</b>			
<b>SIEGE SOCIAL</b>			
<b>Nom :</b>		<b>Président(e) :</b>	
<b>Coordonnées (si différentes) :</b>			

---

**FORME JURIDIQUE DE L'ORGANISME**

Association de loi 1901     Entreprise     Etablissement médico-social

- Date de l'arrêté de création/ de publication ?

.....

- Avez-vous un numéro d'agrément ?

Formation     Jeunesse et Sport     Services à la Personne  Autre :

.....

- Précisez le numéro :

.....

.....

- Votre structure est-elle affiliée à une association/ fédération nationale ?

Oui  Non

- Si oui,

laquelle ?.....

.....

- Nombre d'adhérents à votre

association ? .....

## VOS DOMAINES DE COMPETENCES

---

### 1) FORMATION / EMPLOI

<input type="checkbox"/> Formation L.S.F.	<input type="radio"/> d'enfants	<input type="radio"/> cours du soir intensifs <input type="radio"/> cours « sur mesure »	<input type="radio"/> stages
	<input type="radio"/> d'adultes	<input type="radio"/> cours du soir intensifs <input type="radio"/> cours « sur mesure »	<input type="radio"/> stages
<input type="checkbox"/> Formation L.P.C.	<input type="radio"/> d'enfants	<input type="radio"/> cours du soir intensifs <input type="radio"/> cours « sur mesure »	<input type="radio"/> stages
	<input type="radio"/> d'adultes	<input type="radio"/> cours du soir intensifs <input type="radio"/> cours « sur mesure »	<input type="radio"/> stages
<input type="checkbox"/> Formation à la lecture labiale	<input type="radio"/> d'enfant	<input type="radio"/> cours du soir intensifs <input type="radio"/> cours « sur mesure »	<input type="radio"/> stages
	<input type="radio"/> d'adultes	<input type="radio"/> cours du soir intensifs <input type="radio"/> cours « sur mesure »	<input type="radio"/> stages

Pour les cours « sur mesure », précisez :

.....

*Niveaux enseignés ?*

.....

.....

*Le formateur est-il ?*                       entendant                       Sourd                        
malentendant                       C.O.D.A. (enfant de parents sourds)

**Formation professionnelle auprès :**

- d'entreprises accueillant des salariés sourds
- d'un public sourd intégrant un emploi
- d'administrations accueillant un public sourd, précisez le

domaine : .....

Autres : .....

.....

**Aide à la recherche d'emploi pour les personnes sourdes**

**Aide à l'intégration de personnes sourdes en entreprise**

**Atelier d'approfondissement du Français**

**Atelier Bébé Signe**                      Nombre de séances : .....                      Ages des enfants : de  
.....à .....

**Sensibilisation à la surdité auprès :**

- d'écoles                       d'étudiants                       d'entreprises                       de services publics
- autres, précisez :

.....

.....

## **2) AIDE A LA COMMUNICATION**

**Service d'interprétariat :**                       « physique »                       « par visioconférence »

**Service d'interface de communication**                       **Service d'assistant de communication**

- Service de médiation L.S.F
- Codeur L.P.C.

### 3) SOCIAL / SANTE

- Aide dans les démarches administratives

- Entraide entre parents d'enfants sourds

Précisez : .....

.....

- Accompagnement d'enfants sourds :  sans  avec handicap(s) associé(s)

scolaire : milieu ordinaire /établissement spécialisé

guidance parentale  médical  paramédical  psychologique

Précisez :

.....

.....

- Accompagnement d'adultes sourds avec handicaps associés

- Etablissement du diagnostic de surdité  Bilan audiométrique

- Aide à l'accès aux soins

### 4) LOISIRS/CULTURE

- Favoriser les liens, les rencontres entre personnes sourdes et/ou malentendantes

- Favoriser les échanges entre sourds et entendants  Café Signes

- Culture,

précisez : .....

.....

- Sports,

précisez : .....

.....



Edition/ publication

**5) DIVERS**

Militantisme dans un domaine particulier, précisez :

.....

Information sur la Surdité

Organisation de conférence/ débat, précisez :

.....

.....

.....

Actions pour améliorer l'accessibilité, précisez :

.....

.....

.....

Autres, précisez :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## VOTRE DOMAINE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTIONS

---

- Dans quel(s) département(s) intervenez-vous ?

Cher (18)                       Eure-et-Loir (28)                       Indre (36)

Indre-et-Loire (37)                       Loir-et-Cher (41)                       Loiret (45)

- L'intervention couvre-t-elle l'ensemble du département ?

Oui                       Non, précisez les villes ou secteurs

concernés :.....

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

**ACCESSIBILITE :**

- Moyens de transport proche :

**Bus, car** – indiquez les lignes et l'arrêt le plus proche :

.....

**Train** – indiquez l'arrêt :

.....

....

**Véhicule personnel, taxi**

- Y-a-t-il un parking à proximité ?

**Oui, gratuit**     **Oui, payant**

**Non**

- Vos locaux sont-ils accessibles aux personnes à mobilité réduite ?

**Oui**

**Non**

- Mode de communication du personnel :

**L.S.F.**

**L.P.C.**

**Ecrit**

**Bilinguisme**    **Oral**

- Vos locaux/services sont-ils équipés d'aide(s) technique(s) tels que :

**Boucle magnétique**

**Web-cam**   

**Autre :** .....

**Système de visio-interprétariat,**

précisez : .....

- Jours d'ouverture / de permanences, merci de préciser les horaires et les adresses si différentes de la principale :

	<i>Lieu</i>	<i>matin</i>	<i>après-midi</i>	<i>soir</i>
<i>Lundi</i>				
<i>Mardi</i>				
<i>Mercredi</i>				
<i>Jeudi</i>				
<i>Vendredi</i>				
<i>Samedi</i>				
<i>Dimanche</i>				

## COMPOSITION DE L'EQUIPE

---

Bénévoles ; combien ? .....

salariés ; combien ?

.....

- Quelles sont leurs formations ? en nombre ?

Pédiatre

Pédopsychiatre

Psychiatre

Médecin

Audiométriste

Audioprothésiste  O.R.L.

Orthophoniste

Psychomotricien

Ergothérapeute

Psychologue

Tuteur pédagogique

animateur

Educateur spécialisé

Moniteur éducateur

Aide Médico-Psychologique

- Educateur de jeunes enfants
- Educateur technique spécialisé
- Moniteur d'atelier
- Assistant de service social
- Conseiller en économie sociale et familiale
- Enseignant spécialisé
- Enseignant C.A.P.E.J.
- Assistant de vie scolaire
- Formateur L.S.F.
- Professeur L.S.F.
- Médiateur L.S.F.
- Interprète L.S.F.
- Codeur L.P.C.
- Interface de communication
- Assistant de communication
- 
- Autre : .....
- .....
- .....
- .....

## FINANCEMENT DE VOTRE STRUCTURE

---

- Cotisation des adhérents (montant de la cotisation :.....)
- Actions commerciales
- Dons
- Subventions communales, départementales, régionales, privées, ... –  
précisez :  
.....
- Financement par l'A.R.S. et/ ou le Conseil Général
- Dans ce dernier cas, quelle est la capacité d'accueil de votre établissement ?  
.....

## CALENDRIERS DES MANIFESTATIONS

---

Merci de nous communiquer le calendrier des évènements que vous prévoyez, afin que nous puissions relayer les informations

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

Remarques ou précisions éventuelles :

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

## Annexe 7 : Affiches des conférences/ permanence

IUFM de CHARTRES

UNIVERSITÉ D'ORLÉANS

iufm  
Centre Val de Loire

# CONFÉRENCE

Mercredi 11 avril 2012 à 14h30  
Amphithéâtre de l'IUFM



La Surdit      l'  cole

- Le handicap    l'  cole
- Des outils p  dagogiques adapt  s
- Le point de vue des familles

Institut Andr   Beul  

Mutuelle G  n  rale de l'Education Nationale

Inspection acad  mique  
Centre et Loire

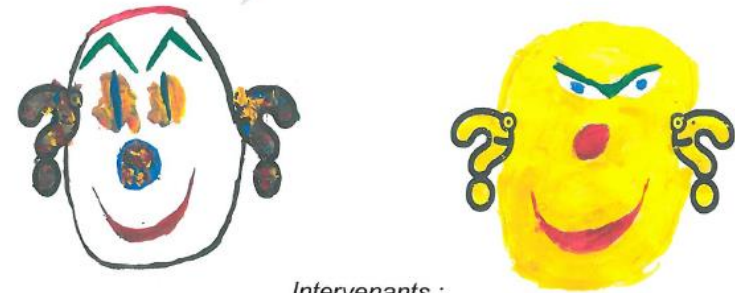
IUFM Centre de Formation de Chartres - 5, rue du Mar  chal Leclerc - 28000 Chartres



La D  l  gation de l'Indre de  
l'Association des Paralys  s de France

## CONF  RENCE – D  BAT

Surdit  , handicaps et  
difficult  s de communication :  
l'apport de la Langue des Signes



*Intervenants :*

- Le Centre de Formation de la Langue des Signes de Poitiers
- Charlotte DELRIEU, Psychologue et Conseill  re technique IMC / Difficult  s d'Elocution et de Communication    l'APF

**JEUDI 13 SEPTEMBRE 2012**  
de 14h30    17h

Chapelle des R  demptoristes CHATEAUROUX



Entr  e Libre





L'association France Acouphènes

et



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

organisent

## CONFÉRENCE-DÉBAT

  BLOIS

Salle « Jean Cros » - 131, Route de Château Renault

### LES ACOUPHENES

(Sifflements, bourdonnements d'oreille...)

**Causes- thérapies possibles - recherche.**

**Lundi 1<sup>er</sup> octobre 2012 de 17h00   19h00**

**Interprétariat LSF assuré**



**FRANCE ACOUPHENES**

92, Rue Mont-Cenis  
75018 PARIS

N  Indigo : 0820 222 213 (0,09ttc/min)

[www.france-acouphenes.org](http://www.france-acouphenes.org)

**Intervenants:**

**Mr Ange BIDAN**  
Vice-Président d'honneur France Acouphènes

**Mme Françoise WAELS**  
Déléguée France Acouphènes région Centre

**CENTRE D'ACTION ET D'INFORMATION SUR LA SURDITE**

34, Avenue du Maréchal Maunoury  
Cité Administrative - Porte B - 2<sup> me</sup>  tage  
41000 BLOIS

Tél : 02-54-33-53-04 - SMS : 06-12-65-00-18

[www.cais-centre.fr](http://www.cais-centre.fr)

**Intervenants:**

**Mme Céline CAMUS**  
Responsable du C.A.15

**Mme HOUDARD Eve Marie**  
Intervenant à confirmer

ENTREE LIBRE

**PERMANENCE**  
**« spéciale surdité »**  
(service gratuit)



Centre d'Action  
et d'Information sur la Surdité

**L'assistante sociale,  
la médiatrice sociale et  
la responsable répondront à  
vos questions.**

Retrouvez les professionnels du  
Centre d'Action et d'Information  
sur la Surdité

lors de la permanence du  
**mercredi 14 novembre 2012,**  
**de 13h30   16h00**

dans les locaux de l'APF  
2, place de Champagne  
**36000 CHATEAUROUX**

Il est préférable de prendre  
rendez-vous:

**TEL:** 02-54-33-53-04

**Mail:** [contact@cais-centre.fr](mailto:contact@cais-centre.fr)

**SMS:** 06-12-65-00-18

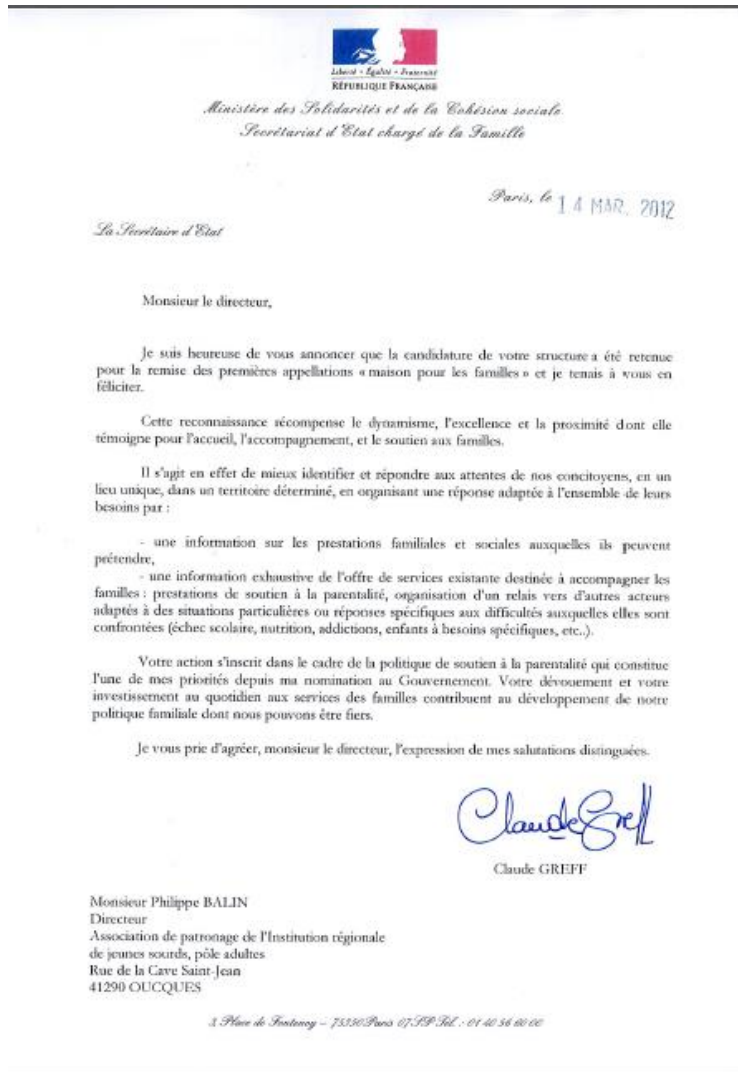
**FAX:** 02-54-90-13-29

**Skype:** c.a.i.s.41 **ooVoo:** cais41

Exposition de livres dédiés à la  
surdité.



## Annexe 8 : Obtention du label « Maison des Familles »





## Annexe 9 : Obtention de subvention « REUNICA »

Siège social:  
154 rue Avatble France  
92599 LEVALLOIS-PERRET Cedex  
Tel : 01 41 05 23 25 - Fax: 01 41 05 23 04  
www.reunica.com



Centres de prestés:  
Angoulême - Courbevoie  
Levallois - Lyon - Mulhouse  
Paris - Strasbourg  
Toulouse - Tours

Courrier reçu le :

19.11.2012

et transmis à :

CAIS  
ML

CAIS APIRISO  
MME CAMUS Céline  
Rue de Châteaubleun  
BP 12  
45130 MEUNG SUR LOIRE

Esvres, le 12 novembre 2012

### OBJET :

Dossier de Candidature - Appel à Projets Réunica Domicile  
Numéro de dossiers : AAP/ORL/003

Madame, Monsieur,

Le 21 mars dernier, le groupe Réunica a déployé un appel à projets pour soutenir les structures qui développent des initiatives innovantes en matière de soutien à domicile et d'habitat.

Vous nous avez adressé le projet de votre association CAIS portant sur la création d'une plateforme d'aide technique pour les personnes sourdes et malentendantes vieillissantes.

Nous sommes heureux de vous annoncer que votre projet est retenu en tant que « Lauréat Régional ».

Une remise des prix sera organisée à **Réunica Domicile (7 Cité Paradis – 75010 PARIS)**. Cet événement sera l'occasion de présenter votre projet. Nous ne manquerons pas de vous tenir informé(e) de la date dès qu'elle sera fixée.

Comptant sur votre présence, nous vous prions d'agréer Madame / Monsieur, l'expression de nos respectueuses salutations.

PRIEUR Anne  
Délégué Action Sociale  
Centre / Linousin  
02 47 34 79 76

Groupement d'usagers économiques (GUE) REUNICA - RCS Nanterre 394.816.568  
Membres : BELINI Retraite Solidaris - Institution Arco / BELINI Retraite Cadres - Institution Agric  
AMPECE Prévoyance, REUNICA Prévoyance - Institutions de prévoyance régies par le code de la Sécurité sociale  
REUNICA Mutualité - Mutualité régie par le livre II du code de la Mutualité, n° 432816649  
MUTA SANTÉ - Mutualité régie par le livre II du code de la Mutualité, n° 394152474



# BULLETIN

## D'INFORMATIONS

N°1-DECEMBRE 2012



NOUVELLE  
EMBAUCHE



L'équipe du Centre  
d'Action et  
d'Information sur la  
Surdité (C.A.I.S.)  
souhaite communiquer  
avec vous, grâce à ce  
bulletin d'informations,  
sur les derniers  
 v nements et  
nouveautés !  
Retrouvez-nous tous les  
trimestres !

### CHANGEMENT DE DECOR AU C.A.I.S.

Suite aux remarques et suggestions de nos usagers et partenaires, le C.A.I.S. a réorganisé ses bureaux. L'accueil a laissé place à la bibliothèque, à la consultation de documents et au coin enfants. Cet **espace multimédia**, agrandi, vous permettra de mieux en profiter.

Mme Karine LEFEBVRE a rejoint notre équipe en tant que **médiatrice sociale**. Certains d'entre vous l'ont d j   rencontrée et vous êtes nombreux à apprécier sa double connaissance du monde de la surdité et des entendants. Pour en savoir plus sur ses missions, n'hésitez pas à consulter sa fiche métier ci-jointe.

### CONGES DE NOEL

Le C.A.I.S. sera fermé :  
du 22 décembre au 2 janvier inclus.  
Nous vous souhaitons de joyeuses fêtes de fin d'année !



Nous avons h te de vous retrouver en 2013 pour le lancement d'un nouveau projet très attendu !

### SENSIBILISATION

Dans le cadre de sa semaine du Handicap, nous serons présents à la Ferté-Saint-Aubin (45),  
3 jours en décembre, pour sensibiliser petits et grands à la surdité.

[www.cais-centre.fr](http://www.cais-centre.fr)