

## Projet de service 2024-2029

### CLIC Anjou bleu

Présenté aux membres du COPIIL du CLIC le : 08/08/2024

Validé par le Bureau du PETR du segréen le : 04/09/2024

Validé par le Comité Syndical du PETR du segréen le : 18/09/2024

#### Mot de la direction

Au-delà de l'aspect strictement réglementaire (Code de l'Action Sociale et des Familles, CASF), l'élaboration d'un Projet de service permet à un ESSMS (Etablissement et Service Social et Médico-Social, [article L312-1 alinéa 11](#), CASF) de définir les orientations pour 5 ans de l'action d'un service pour l'accompagnement de ses usagers, avec les professionnels de ce service et avec les élus de la collectivité territoriale qui le portent, tout en intégrant une participation des usagers potentiels du CLIC à cette définition. Ce Projet de service permet également de présenter ses fonctionnements, les valeurs promues, ses missions, contribuant ainsi à rendre visible et lisible son action sur le territoire du segréen en direction des usagers du service.

#### CLIC de l'Anjou bleu :

Adresse : Maison de Pays, 2 rue Gillier - 49500 Segré-en-Anjou Bleu

Téléphone : 02 41 61 29 91

Courriel : [clic@anjoubleu.com](mailto:clic@anjoubleu.com)

**Organisme gestionnaire :** PETR du Segréen

**Présidente :** Mme Patricia MAUSSION

**Directrice Générale des Services du PETR du segréen :** Mme Bénédicte FLAMAND

**Responsable du Pôle Gérontologique et Directeur du CLIC :** M. Laurent MORIN

**Coordinatrices du service :** Mme Laura BERGER, Mme Mélina BARTEAU

**Conseillère du service :** Mme Jocelyne MARTIN

**Assistante de coordination du service :** Mme Catherine BILLY

**Nature juridique de la structure :** Etablissement et Service Social et Médico-Social (ESSMS)

**N° SIRET :** 200 052 629 000 17

**Code APE :** 8413Z

**Date d'autorisation par le Conseil Départemental du Maine et Loire :** 01 juillet 2010

**Date d'ouverture au public :** Juin 2009

**Zone géographique d'intervention :** Territoire du Pays de l'Anjou bleu, soit 2 EPCI (Etablissements Publics de Coopération Intercommunale :

- Anjou Bleu Communauté (ABC),
- Communauté de Communes des Vallées du Haut Anjou (CCVHA).

**PROJET DE SERVICE 2024-2029 :**

L'article L.311-8 du Code de l'Action sociale et des familles (CASF) stipule que « Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet précise également la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance mise en œuvre par l'établissement ou le service, notamment en matière de gestion du personnel, de formation et de contrôle. [...] Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

Les enjeux du Projet de service :

**AMELIORER LA QUALITE** de l'accompagnement réalisée aux personnes aidées

**FACILITER LA VISIBILITE ET LA LISIBILITE** du service pour tous ses usagers

**DONNER UN CADRE D'ACTION** pour le travail des professionnels du service sur 5 ans

La méthodologie de mise en œuvre :

L'élaboration du Projet de service du CLIC de l'Anjou bleu s'intègre à la démarche qualité engagée depuis 2020 avec l'évaluation interne puis la réalisation de l'évaluation externe en 2023.

Elle mobilise les professionnels du service, associés au sein d'une Commission mixte à des membres du Comité de Pilotage (COFIL) du CLIC.

Elle intègre également une démarche participative à travers la diffusion d'un questionnaire en direction des usagers (cf. ANNEXE).

Les membres du COFIL du CLIC de l'Anjou bleu sont consultés pour la lecture du Projet de service.

Le Projet de service du CLIC de l'Anjou bleu est présenté au Bureau du PETER du segréen, qui le valide le 04 septembre 2024.

Le Comité Syndical du PETER du segréen valide le Projet de service du CLIC de l'Anjou bleu en date du 18 septembre 2024.

## SOMMAIRE

Présentation - pp.1-2

Sommaire - p.3

Glossaire des sigles et acronymes - p.4

- I. Cadre légal de référence – pp.5-6
- II. Historique du CLIC – p.7
- III. Le territoire d'intervention – pp.7-8
- IV. Les instances du CLIC p.9
- V. Les missions du CLIC p. 10-11
- VI. Les règles et les valeurs promues par le service p.11
- VII. Les moyens : logistiques, humains et financiers pp.12-14
- VIII. L'activité du CLIC en quelques chiffres p.15-16
- IX. La démarche qualité p.17
- X. Les axes de travail p.18-26

Annexes pp.27-38 : Questionnaire CLIC et Synthèse Enquête Usagers

## Glossaire des sigles et acronymes

**ABC** Anjou Bleu Communauté

**APA** Allocation Personnalisée d'Autonomie

**ARS** Agence Régionale de Santé

**CARSAT** Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail

**CASF** Code de l'Action sociale et des familles

**CCAS** Centre Communal d'Action Sociale

**CCVHA** Communauté de Communes des Vallées du Haut Anjou

**CD** Conseil Départemental

**CLIC** Centre Local d'Information et de Coordination

**CLS** Contrat Local de Santé

**CPTS** Communauté Professionnelle Territoriale de Santé

**DAC** Dispositif d'Appui à la Coordination

**DGAS** Direction Générale de l'Action Sociale

**DHOS** Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins

**EHPAD** Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

**EPCI** Etablissement Public de Coopération Intercommunale

**ESSMS** Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux

**MFS** Maison France Services

**SAD** Service d'Aide à Domicile

**SSIAD** Services de Soins Infirmiers A Domicile

**PETR** Pôle d'Equilibre Territorial et Rural

**PRS** Plan Régional de Santé

## **I. Cadre légal de référence**

**La circulaire du 6 juin 2000** : expérimentation en 2000 des CLIC sur 25 sites pilotes et annonce d'une programmation pluriannuelle de développement des CLIC 2001-2005.

**La circulaire du 18 mai 2001** relative aux centres locaux d'information et de coordination qui précise les modalités de labellisation des Clic.

**La loi n° 2001-647 du 20 juillet 2001** relative à la prise en charge de la perte d'autonomie des personnes âgées et à l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

**La loi n° 2002-02 du 2 janvier 2002**, relative à la rénovation de l'action sociale et médico-sociale. Loi qui reconnaît les CLIC comme établissements sociaux médico-sociaux et promeut le droit des usagers par la mise en œuvre d'outils : livret d'accueil, contrat individuel, règlement de fonctionnement, parole de l'utilisateur, projet de service.

**Loi n°2004-809 du 13 août 2004** relative aux libertés et responsabilités locales avec un transfert de compétence de l'état aux départements.

**Lettre DGAS/DHOS/2C n° 2004-452 du 16 septembre 2004** relative aux centres locaux d'information et de coordination (CLIC) et aux réseaux de santé gériatriques.

**Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015** relative à l'adaptation de la société au vieillissement : cette loi est pensée autour de trois piliers : l'anticipation pour prévenir la perte d'autonomie (une conférence départementale des financeurs, la coordination de l'action sociale des caisses de retraite, la lutte contre l'isolement), l'adaptation de la société au vieillissement (habitat, droit des usagers des ESMS, droits des majeurs protégés) et l'accompagnement de la perte d'autonomie (réforme de l'APA à domicile, refondation de l'aide à domicile, soutien aux aidants, développement de l'accueil familial, dispositions concernant les EHPAD, la gouvernance des politiques de l'autonomie).

**CASF, Article L113-2 modifié par loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 76** : Le département définit et met en œuvre l'action sociale en faveur des personnes âgées et de leurs proches aidants. Il coordonne, dans le cadre du schéma départemental d'organisation sociale et médico-sociale, les actions menées par les différents intervenants, y compris en faveur des proches aidants. Le département veille à la couverture territoriale et à la cohérence des actions respectives des organismes et des professionnels qui assurent des missions d'information, d'orientation, d'évaluation et de coordination des interventions destinées aux personnes âgées, notamment les centres locaux d'information et de coordination (CLIC), les institutions et les professionnels mettant en œuvre la méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie (MAIA).

**Le Schéma départemental de l'Autonomie du Maine et Loire 2015-2020 :**

Orientation 1 : adapter la société à l'allongement de la vie et encourager la vie sociale des personnes âgées

Orientation 2 : accompagner la perte d'autonomie à domicile et en établissement

Orientation 3 : développer la coordination partenariale et organiser le parcours de chacun à l'échelle des bassins de vie.

**Contrats locaux de territoire en Pays de la Loire** : Le Contrat Local de Santé (CLS) est un outil innovant de la loi « **Hôpital Patients Santé Territoire** » du 21 juillet 2009, il est modulable selon les besoins du territoire et facilite les liens entre le Projet Régional de Santé et les projets à l'échelle d'un territoire donc d'une collectivité territoriale.

**Contrat Local de Santé (CLS) du Pays de l'Anjou bleu** : Signé en juillet 2019, il s'appuie sur une dynamique collective exprimée par les professionnels et les élus locaux pour réduire les inégalités sociales, territoriales et environnementales de santé.

**Le Plan Régional de Santé (PRS) Pays de la Loire 2018-2022** : Le PRS encourage les coopérations pour « mieux organiser le parcours de santé des personnes en situation complexe (PTA, MAIA...), en travaillant à partir du modèle de l'intégration développé par les MAIA. Il nécessite un travail partenarial sur un territoire pour faire évoluer les organisations et répondre efficacement aux besoins de la personne, un travail en cohérence, voire de convergence entre les dispositifs d'appui ».

**Ma santé 2022** : un engagement collectif.

Ma santé 2022 va favoriser une meilleure organisation des professionnels de santé qui devront travailler ensemble et mieux coopérer au service de la santé des patients. Elle permettra de rassembler les soignants en ville et les soignants à l'hôpital autour de projets de santé adaptés aux besoins des usagers d'un territoire.

Les soins de proximité doivent s'organiser au sein de structures d'exercice coordonné comme les maisons ou les centres de santé, dans le cadre de communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS). Le PETR du Segréen est membre du Conseil d'Administration de la CPTS COLHAJ (qui deviendra CPTS Vallées de l'Anjou bleu en 2023). Il participe aux groupes de réflexions.

**Le Plan Régional de Santé (PRS) Pays de la Loire 2023-2028** : Le PRS entend définir des « *Priorités en faveur de la promotion de la santé des jeunes, de la santé mentale, d'une société plus inclusive pour les personnes en situation ou en risque de perte d'autonomie, et de la prévention des addictions et de l'accompagnement des personnes souffrant des conduites addictives.* ». Il définit 5 orientations stratégiques : La santé dans toutes les politiques favorisant la réduction des inégalités de santé, Le citoyen, l'usager acteur de sa santé de son parcours de santé, Promouvoir collectivement l'autonomie dans une société inclusive, Accéder aux soins et aux accompagnements utiles et adaptés, au bon moment au bon endroit, Des leviers transversaux pour accompagner le changement.

**Le Schéma départemental de l'Autonomie du Maine et Loire 2023-2027** :

Le Schéma porte 6 axes stratégiques :

- Promouvoir l'attractivité et changer l'image des métiers
- Faciliter l'accès à l'information et aux droits
- Simplifier la gouvernance et améliorer la coordination et la lisibilité du secteur
- Renforcer la prévention et le maintien des capacités des personnes
- Transformer l'offre d'accompagnement
- Participer à une société plus inclusive

**Décret n° 2024-166 du 29 février 2024 relatif au projet d'établissement ou de service des établissements et services sociaux et médico-sociaux :**

Le décret du 29 février 2024 précise le contenu des Projets d'établissement ou de service.

## **II. Historique du CLIC de L'Anjou bleu**

L'autorisation d'ouverture du CLIC a été accordée en juin 2009, dans un premier temps pour 4 communautés de communes et une labellisation de niveau 1.

Au 1er juillet 2010, le CLIC de l'Anjou bleu, de niveau 3, couvre le territoire des 6 communautés de communes composant le Pays Anjou bleu.

Au 1er janvier 2017 suite au nouveau découpage territorial, le CLIC de l'Anjou bleu couvre 2 communautés de communes :

⇒ **Anjou Bleu Communauté**

⇒ **Communauté de Communes des Vallées du Haut-Anjou**

Au 1er janvier 2018, la commune de Freigné a rejoint le département de La Loire Atlantique.

Le 1er janvier 2019 la commune de Châteauneuf sur Sarthe devient commune déléguée de la commune nouvelle des Hauts-d'Anjou.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2024 la commune de Saint Sigismond devient la commune déléguée de la commune nouvelle Igrandes-Le Fresne sur Loire.

## **III. Le territoire d'intervention**

**Le territoire du Pays l'Anjou bleu compte 26 communes (au 01/01/2024) :**

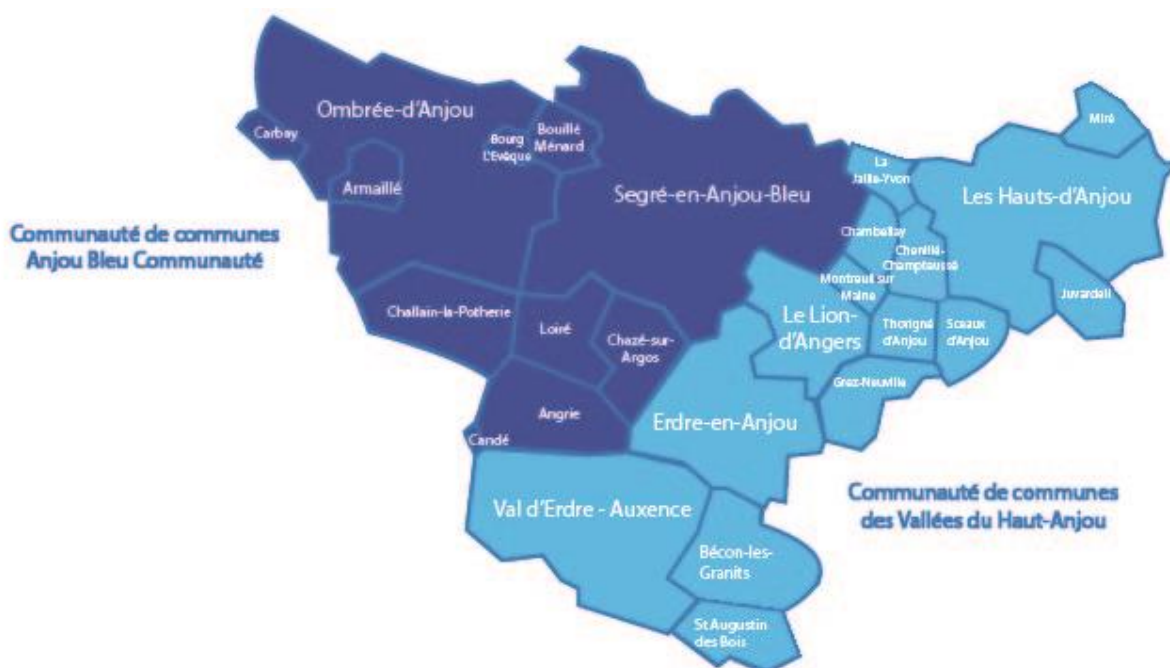
- Angrie
- Armaillé
- Bécon les Granits
- Bouillé Ménard
- Bourg l'Evêque
- Candé
- Carbay
- Challain la Potherie
- Chambellay
- Chazé sur Argos
- Chenillé Champteussé
- Erdre en Anjou
- Grez-Neuville
- Les Hauts d'Anjou
- La Jaille-Yvon
- Juvardeil
- Le Lion d'Angers
- Loiré
- Miré

- Montreuil-sur-Maine
- Ombrée d'Anjou
- Saint Augustin des Bois
- Sceaux-d'Anjou
- Segré-en-Anjou Bleu
- Thorigné d'Anjou
- Val d'Erdre-Auxence

Le CLIC de l'Anjou bleu est porté par le PETR (Pôle d'Equilibre Territoire Rural) du Segréen, représenté par sa Présidente, Madame Patricia MAUSSION. La collectivité territoriale s'est dotée de la compétence gérontologique pour développer ce service sur les communautés de communes Anjou Bleu Communauté et des Vallées du Haut Anjou.

Le CLIC intervient sur 2 Communauté de communes :

- La Communauté de communes Anjou Bleu Communauté (ABC) qui compte 11 communes et présente une superficie de 647,7 km<sup>2</sup> : 34 615 habitants (INSEE 2020).
- La Communauté de communes des Vallées du Haut Anjou (CCVHA) regroupe 15 communes et présente une superficie de 648 km<sup>2</sup> : 36 542 habitants (INSEE 2020).





#### IV. Les instances du CLIC

Le CLIC a un Comité de Pilotage (COFIL) de 18 membres, constitué d'élus du territoire (12) et de socio-professionnel(le)s du territoire (6), nommés par les deux intercommunalités constituant le Pays de l'Anjou bleu : ABC (9) et la CCVHA (9).

	CIVILITE	NOM	PRENOM	COMMUNE	FONCTION
CC ANJOU BLEU COMMUNAUTE	Monsieur	GRANIER	Jean-Claude	SEGRE-EN-ANJOU BLEU	Elu
	Monsieur	GALON	Joseph	SEGRE-EN-ANJOU BLEU	Elu
	Madame	JOUNEAUX	Christelle	CANDE	Elue
	Madame	GALISSON	Emmanuelle	ARMAILLE	Elue
	Madame	DAVID	Odile	OMBREE D'ANJOU	Elue
	Monsieur	LEBORGNE	Jean-Claude	OMBREE D'ANJOU	Elu
	Madame	COCONNIER	M. Françoise	OMBREE D'ANJOU	Socio-Professionnelle
	Madame	SAULAIE	Flavie	SEGRE-EN-ANJOU BLEU	Socio-Professionnelle
	Madame	DE VITTON	Marie Alice	SEGRE-EN-ANJOU BLEU	Socio-Professionnelle
CC VALLEE DU HAUT ANJOU	Madame	FOUCHEREAU	Marie-Ange	BECON LES GRANITS	Elue
	Madame	HAMARD	Marie-Claude	LE LION D'ANGERS	Elue
	Madame	POILANE	Mireille	VAL D'ERDRE AUXENCE	Elue
	Madame	LANDEAU	Liliane	MIRE	Elue
	Madame	DESNOES	Estelle	LES HAUTS D'ANJOU	Elue
	Madame	SANTENAC	Rachelle	LES HAUTS D'ANJOU	Elue
	Madame	VAILLANT	Véronique	ERDRE EN ANJOU	Socio-professionnelle
	Madame	RENIER-TISNE	Christine	LES HAUTS D'ANJOU	Socio-professionnelle
	Monsieur	NADEAU	Vincent	BECON LES GRANITS	Socio-professionnel

Madame Marie-Paule CHESNEAU, élue du Conseil Départemental du Maine et Loire, est invitée depuis le 09 mars 2023 en tant que représentante du Conseil Départemental du Maine et Loire au COFIL du CLIC.

Le CLIC de l'Anjou bleu participe également aux différentes instances suivantes : COTECH (Comité Technique, 4/an) et COFIL (1/an) des CLIC organisés par le Conseil Départemental du Maine et Loire, Comité Départemental des Aidants organisés par l'UDAF 49, InterCLIC (réunions des coordinatrices des CLIC du Maine et Loire), ANCCLIC (Association Nationale des Coordinateurs & Coordinations locales, en tant que membre).

## V. Les missions du CLIC

Les missions des CLIC dans le Maine et Loire sont définies par un Cahier des charges, adopté le 18 décembre 2017 par la Commission permanente du Conseil Départemental du Maine et Loire.

La fonction des CLIC est définie ainsi : « *Le CLIC sur son territoire géographique, défini au plus près des intercommunalités, assure une fonction d'information du public, de coordination et de mise en réseau des différents acteurs intervenant auprès des personnes âgées de 60 ans et plus, autonome ou non et de leur entourage. Il vise à articuler les interventions sociales, médico-sociales et sanitaires.* ».

### Les missions du CLIC :

▪ **Accueillir, écouter, informer et orienter :**

- toute personne ayant des questions ou des besoins en lien avec la problématique du vieillissement,
- être repéré comme tel pour ces personnes.

Le CLIC doit notamment délivrer une information qui permette l'exercice des droits de la personne au libre choix de l'offre de service, de manière impartiale et adaptée aux besoins. Il vient également en soutien aux acteurs de premier recours nécessitant une information de premier niveau.

▪ **Analyse globale des besoins et élaboration d'un plan d'accompagnement :**

Les professionnelles du CLIC doivent réaliser une première analyse globale et mettre en place un plan d'accompagnement coordonnant les interventions des acteurs. Ce plan doit requérir l'accord de la personne accompagnée, en tenant compte de l'entourage de la personne et doit permettre d'identifier les personnes ressources pour assurer le suivi.

▪ **La mise en œuvre, le suivi et l'adaptation du plan d'accompagnement :**

Les coordinatrices ont compétence pour effectuer cette mise en œuvre, ce suivi et cette adaptation, par le biais notamment de réunions de synthèse ou de coordination des intervenants. Dans le cas de situations complexes, le CLIC peut solliciter le DAC (Dispositif d'Appui à la Coordination), afin de faciliter ses actions. Le CLIC n'a pas vocation à réaliser le suivi social de la personne.

▪ **Mise en place d'actions collectives d'information et de prévention :**

Les professionnels peuvent mettre en place des actions collectives d'information et de prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées de 60 ans et plus, de leurs entourages et des professionnels du secteur gérontologique.

▪ **Observatoire gérontologique :**

Le CLIC alimente l'observation gérontologique départementale par des données quantitatives et qualitatives pour adapter l'offre existante.

## VI. Les règles et les valeurs promues par le service

### Règles déontologiques :

- **Neutralité et objectivité** : le CLIC doit veiller à ce que l'information donnée et les réponses apportées respectent ce principe, notamment sur le choix de l'offre de service.
- **Libre choix de vie** : respecter la personne, ses valeurs, ses choix, afin de maintenir son pouvoir de décision, tout en veillant à la sécurité de la personne (mise en danger).
- **Respect des règles de confidentialité** : informer la personne que le CLIC est tenu à la discrétion professionnelle ; ne pas divulguer d'informations au sujet de la santé ou de la dépendance de la personne en dehors des devoirs professionnels ; être discret sur des sujets n'ayant pas de nécessité à être évoqués (transmettre « ce qui est utile » à l'accompagnement de l'utilisateur) ; faire respecter la confidentialité lors des échanges (à domicile, au CLIC, en permanences, au téléphone) avec la personne.
- **Accès aux droits** : le CLIC doit, à travers les différents outils de la loi 2002-2 (Livret d'accueil, Règlement de fonctionnement, Charte des droits et libertés de la personne âgée, Charte des droits et libertés de la personne accueillie, ...), permettre à la personne accompagnée et à ses entourages d'accéder et de faire respecter ses droits : accompagnement adapté, information, pratique religieuse, dignité et intimité, protection des personnes vulnérables, ... A ce titre, le CLIC doit faciliter l'accès aux droits, par l'affichage dans ses locaux, par l'intégration dans les documents transmis et leur présentation lors de l'accompagnement et par le téléchargement sur son site internet de documents dont la personne accompagnée et ses entourages peuvent avoir besoin (Formulaire de Demande d'aides à l'autonomie à domicile pour les personnes âgées, ...).

### Valeurs éthiques :

- **Disponibilité** : accorder le temps nécessaire à la personne accompagnée et ses entourages afin de créer un climat de confiance, dans la mesure des moyens attribués au CLIC.
- **Proximité** : intervenant sur un territoire rural, le CLIC propose 'd'aller vers' les personnes à accompagner, par des rendez-vous au domicile, en permanences (5 sur le territoire) ou au CLIC, conscient des difficultés potentielles de mobilité, de confidentialité et des besoins d'évaluation globaux (environnement de la personne).
- **Stimulation de l'autonomie** : favoriser le lien social, suggérer les moyens et dispositifs existants pour maintenir l'autonomie et le maintien à domicile.

## VII. Les moyens : logistiques, humains et financiers

### 1) *Locaux*

Le siège est situé à la Maison de Pays, 2 rue Gillier à Segré en Anjou Bleu. Un accueil physique est assuré par l'assistante de coordination, sur rendez-vous.

Le CLIC de l'Anjou bleu dispose :

- 3 bureaux pour les professionnels (dont 1 bureau d'accueil, permettant un premier accueil des usagers)
- 1 bureau commun dédié aux rendez-vous ou aux réunions du service

Le CLIC dispose également de bureaux de permanences (cf. plus loin) dans les 5 MFS (Maisons France Services) présentes sur le territoire du segréen :

- ↗ Candé
- ↗ Châteauneuf sur Sarthe
- ↗ Lion d'Angers
- ↗ Louroux-Béconnais
- ↗ Pouancé

### 2) *Matériel*

Le CLIC bénéficie des locaux et des moyens du PETR du Segréen (accueil, salles de réunion, ...).

Les coordinatrices sont dotées chacune d'un véhicule de service (3), d'un ordinateur portable équipé du logiciel « e-Logiclic » et « Viatrajectoire », d'un téléphone portable. Les professionnels du service ont également accès à un serveur permettant le partage d'informations et à une messagerie sécurisée (MSS).

### 3) *Heures d'ouverture*

Le standard téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et les mardi et jeudi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h30 (sur messagerie lorsque l'équipe n'est pas joignable).

Des permanences sur rendez-vous existent sur l'ensemble du territoire.

- L'assistante de coordination assure l'accueil physique et téléphonique au siège du CLIC. Un numéro d'appel unique permet la prise de contact au 02.41.61.29.91.
  - 1 ETP
- Une coordinatrice référente assure l'accompagnement et la coordination du secteur Anjou bleu Communauté, à travers notamment les visites à domicile et les réunions de concertation avec les professionnels.
  - 1 ETP
- Une coordinatrice référente assure l'accompagnement et la coordination du secteur de la communauté de communes des Vallées du Haut-Anjou, à travers notamment les visites à domicile et les réunions de concertation avec les professionnels.
  - 1 ETP

- Une Conseillère assure les permanences sur tout le territoire de l'Anjou bleu (Segré, Pouancé, Candé, Le Louroux-Béconnais, Le Lion d'Angers et Chateaufort s/Sarthe) ainsi que le suivi des actions collectives.
  - 0.5 ETP
- Un Responsable assure la direction du service, anime le COPIL du CLIC et participe aux différentes instances auxquelles le CLIC est convié (COTECH, ...), ainsi qu'aux instances du PETR du segréen (Bureau, Comité Syndical).
  - 1 ETP
- La Comptable du PETR du Segréen est responsable de l'administration financière du PETR
  - 0.2 ETP

Le planning des permanences (**sur rendez-vous**) est le suivant :

<b>Une semaine sur deux :</b>	
<b>SEGRE</b> Maison de Pays	<b>LE LOUROUX BECONNAIS</b> Maison France Services
<b><u>Lundi 9h15 à 12h15</u></b>	
<b>CANDE</b> Maison France Services	<b>LE LION D'ANGERS</b> Maison France Services
<b><u>Mardi 9h15-12h15</u></b>	
<b>POUANCE</b> Maison France Services	<b>CHATEAUNEUF S/S</b> Maison France Services
<b><u>Jeudi 9h15 à 12h15</u></b>	

Des réunions bihebdomadaires les mardi après-midi sont consacrées à la réunion d'équipe CLIC qui se déroule à la Maison de Pays à Segré en Anjou Bleu.

Cette réunion permet de réunir l'intégralité de l'équipe et de créer une synergie entre les collaborateurs. Elle a pour objectif de diffuser l'information utile à tous, de traiter collectivement d'une question, d'échanger sur les situations en cours ; de planifier des réunions à venir ; d'amorcer une réflexion sur les actions collectives ou de travailler la programmation ; de réaliser des outils communs ; de rencontrer des partenaires, ...

Des Réunions de Concertation Pluriprofessionnelles (RCP) trimestrielles du CLIC ont également été instaurées sur le territoire, en alternance entre le Pôle Santé du Lion d'Angers et la Maison de Pays à Segré en Anjou bleu. Ces réunions, organisées et animées par les coordinatrices du CLIC, permettent aux acteurs concernés par la gérontologie du ou intervenant sur le territoire du segréen d'échanger sur des situations que les acteurs peuvent suivre, afin de favoriser la recherche de solutions. Les acteurs présents peuvent ne pas présenter de situations et participer aux échanges. L'objectif de ces RCP est de favoriser l'échange et la transversalité entre professionnels, sans prérequis de forme institutionnelle et/ou de profession : établissements, associations, ESSMS, prestataires de services, professionnels de santé, ...

#### **4) Financement du CLIC**

La loi n ° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale classe les CLIC dans la nomenclature des établissements et services sociaux et médico-sociaux (article L.312-1 du Code de l'action sociale et des familles). Ils peuvent donc être financés par des subventions d'exploitation dans le cadre de conventions de financement (article R.314-195 du même code).

**Les dotations** du CLIC de l'Anjou bleu sont attribuées par :

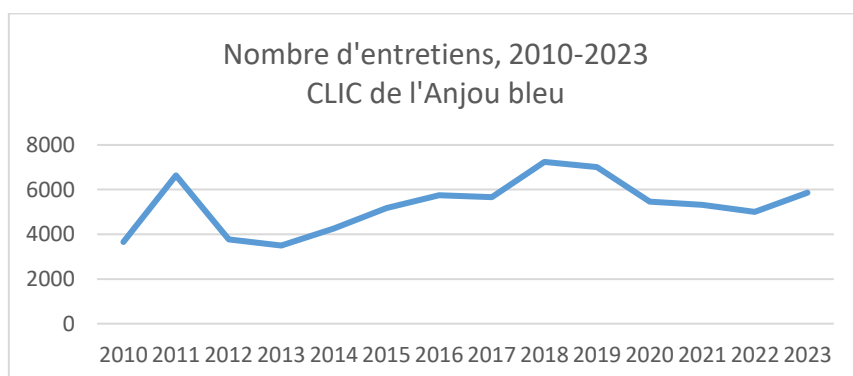
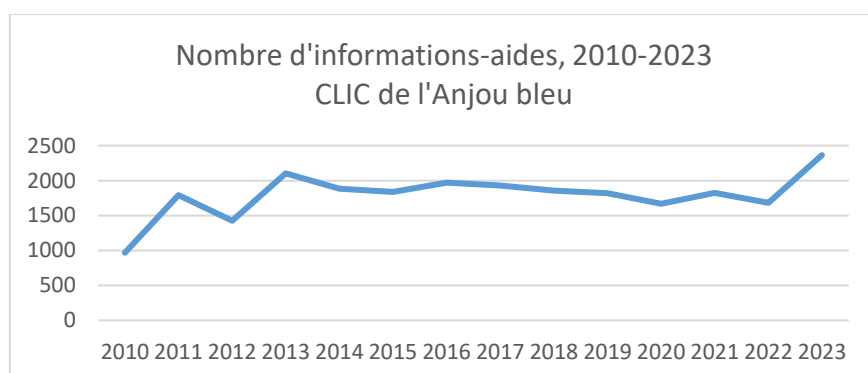
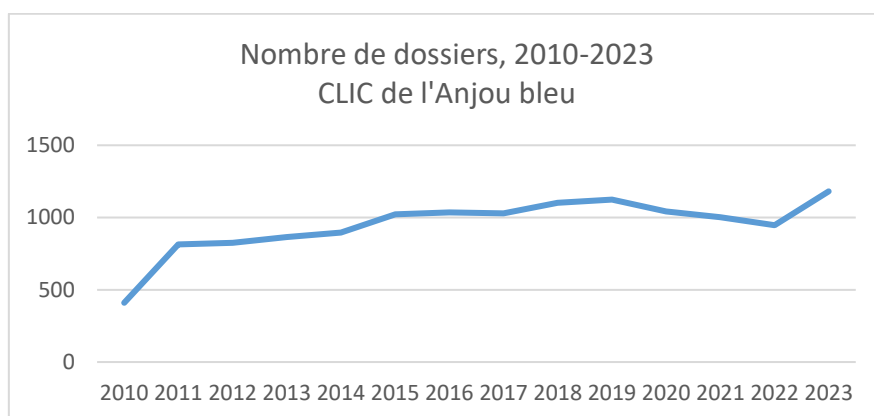
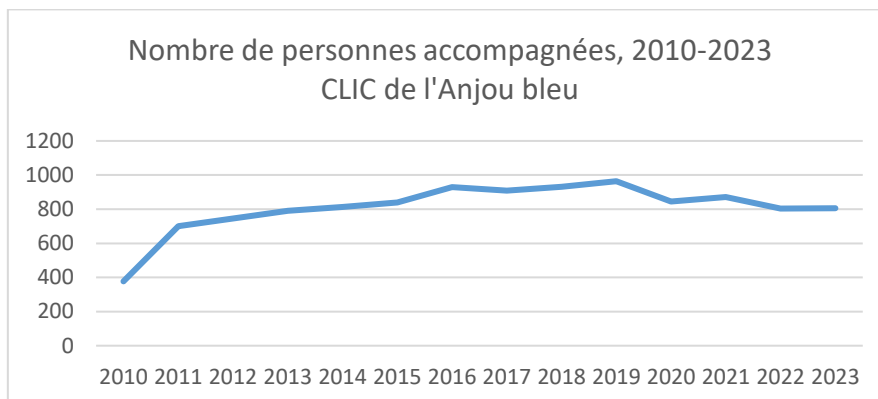
- Le Conseil Départemental de Maine et Loire, sur évaluation annuelle de l'activité ;
- Les 2 EPCI qui couvrent le territoire de l'Anjou bleu, ABC et CCVHA ;
- La CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail), sur évaluation annuelle de l'activité.

**Les subventions** du CLIC sont octroyées par :

- La Conférence des financeurs, sur la base de projets déposés et validés par la Conférence, pour des actions de prévention de la perte d'autonomie en direction des aidants et/ou des personnes âgées ;
- D'autres acteurs pouvant proposer des appels à projets : fondations, autres caisses de retraites, mutuelles, ..., pour des actions portées par le CLIC.

## VIII. L'activité du CLIC en quelques chiffres

### L'accompagnement individuel :



### Les actions collectives de prévention de la perte d'autonomie et de sensibilisation :

Dans le cadre de ses missions, le CLIC de l'Anjou bleu porte, seul ou en partenariat, des actions de prévention de la perte d'autonomie et des actions de sensibilisation. Il participe également aux actions proposées par les communes du territoire dans le cadre de la Semaine bleue (Bécon les Granits, La Jaille-Yvon) ou à des Forums (Salon de l'Habitat 2022 et Bien vieillir 2024 au Lion d'Angers organisés par le CIAS de la CCVHA).

Depuis 2021, le CLIC développe plus particulièrement des actions en direction des aidants des personnes âgées, le constat ayant été fait par le COPIL du CLIC d'un besoin d'accompagnement des aidants suite à la pandémie COVID et du fait de la couverture très partielle d'une PFR (Plate-Forme de Répit des aidants) sur le territoire du segréen. Ces actions se sont développées dans le cadre de la Conférence des financeurs du Maine et Loire, avec pour certaines des cofinancements de caisses de retraite (CARSAT, Malakoff-Humanis).

Il a ainsi mis en œuvre :

- **Des Journées des aidants (2022-2024) :**  
Ces Journées sont conçues pour être des moments de répit pour les aidants et découverte : conférence de l'Université d'Angers (neuropsychologie, troubles du comportement), repas, théâtre d'improvisation, ateliers et activités, ... Le partenariat avec Familles Rurales a permis de proposer également l'accompagnement des personnes aidées dans le même temps, avec Un Jour partagé (activités animées par l'association auprès des personnes âgées), afin de faciliter la participation des aidants à la Journée du CLIC.
- **Des ateliers bien-être :**  
Activité physique adaptée (APA), socio-esthétique, diététique et nutrition, ... Ces ateliers permettent aux aidants de découvrir des activités sur lesquelles ils peuvent ensuite s'inscrire.
- **Des formations pour les aidants :**  
Des formations diversifiées pour les aidants, notamment portées par France Alzheimer 49, avec lequel le CLIC a une convention de partenariat.
- **Des séances de soutien psychologique individuelle :**  
Ces séances d'une heure sont accessibles aux aidants qui le souhaitent, en présentiel ou en distanciel.
- **Une action expérimentale et innovante, 'Actifs Aidants' (2022-2024) :**  
Financée par la Fondation d'entreprise du Crédit Mutuel, l'action a eu pour objectif d'accompagner les actifs qui accompagnent les personnes âgées résidant sur le territoire et de sensibiliser les entreprises à cette problématique. Près de 40 aidants ont pu être accompagnés par le CLIC individuellement et bénéficier d'une aide financière à mobiliser pour le répit.

Des actions de sensibilisation sont également proposées, notamment aux professionnels de la gérontologie. Le CLIC a ainsi organisé une matinée de sensibilisation des professionnels sur les maltraitances des personnes âgées le 27 mars 2024, en partenariat avec ALMA 49 (convention de partenariat) et le CJC (Cité Justice Citoyen), afin de mieux appréhender les maltraitances et les procédures de signalement.



## IX. La démarche qualité

En tant qu'ESSMS, le CLIC de l'Anjou bleu est tenu de procéder à des évaluations, internes et externes, en amont d'un renouvellement de son autorisation délivrée par le Conseil Départemental du Maine et Loire (au 01/07/2025, pour 15 ans). Le CLIC de l'Anjou bleu avait déjà réalisé en 2020 une évaluation interne, avec l'appui d'une stagiaire en MASTER en Intervention et Développement Social.

En 2023, le CLIC a fait réaliser par un cabinet agréé par la HAS (Haute Autorité de Santé) l'évaluation externe, dont les objectifs sont présentés comme tels par la HAS ('Guide Procédure d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux, 10 Mai 2022') :

*« L'évaluation de la qualité dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) a pour objet d'apprécier la qualité des prestations délivrées par les ESSMS soumis à la présente procédure. La démarche d'évaluation portée par la Haute Autorité de santé (HAS) vise prioritairement à permettre à la personne accompagnée d'être actrice de son parcours, à renforcer la dynamique qualité au sein des établissements et services et à promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels. L'évaluation constitue un levier de mobilisation des professionnels, dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité des accompagnements délivrés aux personnes accueillies. ».*

Cette évaluation externe, réalisée sur des bases documentaires (livrables à transmettre au cabinet), des entretiens avec des usagers, les professionnels et la direction du CLIC, a permis d'établir des points forts et des points d'attention, avec une **note de 3,74/4** attribuée par le cabinet :

- **Points forts :**
  - Equipe mobilisée et soucieuse du bien-être de la personne accompagnée et de son entourage
  - Consentement toujours recherché
  - Actions innovantes sur l'accompagnement des aidants
  - Fine connaissance du maillage territorial, des ressources locales et des partenaires, pour assurer la continuité des parcours (en s'appuyant sur l'annuaire gérontologique)
  - Modalités d'accompagnement adaptées au territoire (rendez-vous à domicile, permanences)
  - Traçabilité et numérisation des données
  - Temps d'échanges en équipe identifiés et conditions d'accueil et de travail
- **Points d'attention :**
  - Certains outils de la loi 2002-2 sont manquants : Règlement de fonctionnement (validé le 18 octobre 2023 par le Comité Syndical du PETR du segréen), Plan de prévention et gestion des risques (en cours de finalisation au 1<sup>er</sup> semestre 2024), Projet de service (en cours d'élaboration en 2024), DIPC (Document Individuel de Prise en Charge ; finalisé en octobre 2023)
  - Recensement, partage et codification des documents
  - Analyse et suivi de la mise en œuvre des outils et mesures correctives
  - Participation des usagers (mise en œuvre du Questionnaire de satisfaction)
  - Co-construction des outils et pratiques professionnelles à développer, notamment sur la bientraitance, les modalités d'accompagnement et de suivi des maltraitances
  - Formalisation des modalités d'accompagnements des usagers (PAI, Plan d'Accompagnement Individuel formalisé en octobre 2023)

Suite à cette évaluation externe, le CLIC a défini un Plan d'actions d'Amélioration de la Qualité (PAQ), transmis au Conseil Départemental du Maine et Loire le 20 décembre 2023.

## X. Les axes de travail

Dans le cadre de son Projet de service, le CLIC de l'Anjou bleu a pu identifier des enjeux à partir de constats partagés, formant ainsi l'assise à la définition de ses axes de travail pour les années à venir.

### Les constats sont les suivants :

- La population des usagers du CLIC de l'Anjou bleu (personnes accompagnées et leurs entourages, essentiellement) a fortement évolué depuis la création du CLIC en 2010, d'un point de vue quantitatif mais également sur les types de demandes et d'accompagnements. Cette évolution ira en s'accroissant, avec les évolutions démographiques identifiées notamment dans le [Rapport Broussy](#) (Mai 2021), avec une augmentation de près de **+ 49 % des 75-84 ans d'ici à 2030**, qui sont sujets à des fragilités mais pas obligatoirement reconnus comme étant en perte d'autonomie. Les parcours de vie des personnes accompagnées sont également moins linéaires (du domicile à l'EHPAD), intégrant différentes solutions 'alternatives' qui se développent (accueil familial, logement intermédiaire, hébergement temporaire, ...);
- Si le CLIC de l'Anjou bleu est dorénavant inscrit dans le paysage institutionnel et territorial du Pays de l'Anjou bleu et reconnu par ses usagers, personnes accompagnées, entourages et professionnels, ses missions restent encore **floues** pour un certain nombre d'acteurs et parfois **mal connues** par une partie de la population qui pourraient solliciter le CLIC en amont d'une **potentielle dégradation** des situations (prévention);
- Le paysage institutionnel de l'action sociale et socio-médicale a **fortement évolué** depuis plusieurs années, avec la disparition des MAIA, remplacée par le DAC (Dispositif d'Appui à la Coordination), mais aussi dans le champ des intervenants à domicile (SAAD, futurs SAD, ...) ou sur le champ sanitaire (CPTS, MSP, ...). Ces évolutions impliquent une adaptation des articulations du service avec les acteurs sur ces champs, dans la perspective du futur SPDA (Service Public Départemental de l'Autonomie).

**Les enjeux** sont donc pour le CLIC d'**être en capacité de répondre à ces évolutions** dans la mesure du possible en amont de situations dégradées (objectif stratégique), **en adaptant le fonctionnement** de son service (objectif opérationnel).

Sur ces bases, des objectifs stratégiques et opérationnels peuvent être identifiés, à partir de ces constats et de ces enjeux :

### Des objectifs stratégiques :

- Répondre à une demande et une population d'usagers qui a évolué
- Anticiper et prévenir les ruptures (éviter les situations de crises et d'urgences, le CLIC n'étant pas un service dit 'd'urgence' ; la gestion des crises relevant de la démarche qualité initiée avec l'évaluation externe)

### Des objectifs opérationnels :

- Proposer une organisation du service permettant de réduire les risques et de faciliter les parcours de vie des usagers
- S'adapter à l'évolution des champs sociaux, institutionnels et réglementaires, en développant notamment la fonction d'Observatoire gérontologique et en adaptant sa communication

**Le CLIC de l'Anjou bleu a identifié 3 axes de travail :**

- 1. Amélioration de la qualité de service et de la protection des agents et des usagers face aux risques (notamment l'identification et la prévention des maltraitances en direction des usagers et la promotion d'une politique de bienveillance)
- 2. Meilleure identification du CLIC par ses usagers
- 3. Amélioration des échanges d'information entre acteurs et développement de partenariats

Sur ces 3 axes, des 'fiches-propositions d'action' peuvent être intégrées dans le Projet de service du CLIC :

**I. Amélioration de la qualité de service / Prévention des risques :**

**Fiche action I.1** - Risques de maltraitances des personnes âgées (des professionnels, de l'entourage)

**Fiche action I.2** - Risques professionnels (pour les agents du service)

**Fiche action I.3** – Promotion d'une politique de bientraitance

**II. Meilleure identification du CLIC :**

**Fiche action II.1** - Communication adaptée/différenciée

**Fiche action II.2** - Clarification des missions pour les professionnels

**III. Echange informations / Partenariats :**

**Fiche action III.1** - Des parcours de vie de moins en moins linéaires : l'enjeu du partage de l'information pour réaliser le suivi des parcours

**Fiche action III.2** - Diversification et formalisation des partenariats

Les 'fiches-propositions d'action' sont indiquées à titre prévisionnel pour la durée du Projet de service (2024-2029). En fonction des évolutions des contextes (réglementaires, ...), le CLIC évaluera la pertinence et la possibilité de réalisation de chaque fiche et effectuera une mise à jour une fois par an, permettant d'identifier le niveau de réalisation de chaque fiche et la possibilité d'intégrer de nouvelles propositions d'actions.

**Fiche action I.1** - Risques de maltraitements des personnes âgées (des professionnels, de l'entourage)

Axe stratégique I : <b>Amélioration de la qualité de service / Prévention des risques</b>
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Identifier et prévenir les risques de maltraitements des personnes âgées</b></li> <li>▪ <b>Sensibiliser les acteurs à la démarche de signalement</b></li> </ul>
<p>Constat/Problématique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risques de maltraitements, liées notamment à des situations complexes avec parfois peu/pas de solutions</li> <li>- Professionnels partenaires du CLIC et entourage peu sensibilisés/appréhendant la procédure de signalement</li> </ul>
<p>Objectifs spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mieux identifier les risques de maltraitements (directs et indirects) des agents du service</li> <li>• Sensibiliser les professionnels et les entourage aux risques de maltraitements et au portage des procédures de signalement</li> </ul>
<p>Descriptif de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recenser les risques et les prioriser (plan de prévention)</li> <li>• Analyser les risques</li> <li>• Créer une procédure interne de signalement</li> <li>• Réaliser des actions de sensibilisation auprès des professionnels</li> <li>• S'appuyer sur les maires (pouvoirs de police)</li> </ul>
<p>Moyens (humains, techniques, financiers, ...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Echanger/analyser : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En équipe (réunions)</li> <li>○ Avec d'autres CLIC (COMITÉ TECHNIQUE des CLIC, InterCLIC des coordinatrices, ...)</li> <li>○ Avec d'autres professionnels (actions de sensibilisation, RCP, ...)</li> </ul> </li> <li>• Proposer des actions de sensibilisation aux professionnels et aux entourage</li> </ul>
<p>Indicateurs de suivi et d'évaluation des actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptes-rendus de réunions (d'équipe, autres)</li> <li>• Créer un outil de recensement des signalements pour maltraitements</li> </ul>
<p>Résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleure identification des risques (agents, professionnels)</li> <li>• Réduction de l'isolement professionnel face à ces risques (agents, professionnels)</li> <li>• Meilleur positionnement des entourage face à ces risques</li> </ul>

**Fiche action I.2 - Risques professionnels (pour les agents du service)**

Axe stratégique I : <b>Amélioration de la qualité de service / Prévention des risques</b>
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Prévenir et limiter les risques d'agression pour le professionnel</b></li> <li>▪ <b>Favoriser la qualité de vie au travail des agents du service</b></li> </ul>
<p>Constat/Problématique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le professionnel est souvent seul dans le cadre de ses interventions (permanences, rendez-vous au domicile des usagers, parfois au service)</li> <li>- Cette problématique induit des risques (agressions verbales et/ou physiques, ...), qui a des impacts sur la qualité de vie au travail (stress, sentiment d'isolement, ...)</li> </ul>
<p>Objectifs spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier et analyser les situations à risques</li> <li>• Mettre en place des actions préventives</li> </ul>
<p>Descriptif de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer un registre d'identification des situations à risques</li> <li>• Etablir une procédure de gestion des situations à risques</li> <li>• Créer un registre des agressions des professionnels</li> <li>• Analyser les situations à risques et adapter les fonctionnements</li> <li>• Mettre en œuvre les moyens matériels et les fonctionnements nécessaires à la prévention des risques d'agression</li> </ul>
<p>Moyens (humains, techniques, financiers, ...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Echanger et analyser en réunions d'équipe</li> <li>• S'appuyer sur le Règlement de fonctionnement du CLIC (établir une procédure de consentement à l'accompagnement des usagers, personnes âgées et entourages)</li> <li>• Mettre en œuvre les outils permettant de mieux gérer les rendez-vous en situation d'isolement des agents et de prévenir/gérer les risques liés (systèmes de reporting début-fin d'intervention, système d'alerte, ...)</li> </ul>
<p>Indicateurs de suivi et d'évaluation des actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptes-rendus de réunions d'équipe</li> <li>• Nombre d'outils créés (procédures, moyens matériels, ...)</li> </ul>
<p>Résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction du nombre d'agressions des agents</li> <li>• Meilleure satisfaction des agents quant à leur cadre de vie au travail (relationnel avec les usagers, sentiment d'isolement, stress, ...)</li> </ul>

**Fiche action I.3 – Promotion d’une politique de bientraitance**

<p><b>Axe stratégique I : Amélioration de la qualité de service / Prévention des risques</b></p>
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Définir une politique de bientraitance, pour les usagers et les agents du service</b></li> <li>▪ <b>Identifier et mettre en œuvre des outils pour cette politique</b></li> </ul>
<p>Constat/Problématique :</p> <p>La prévention des risques (professionnels, de maltraitements, ...) est un versant qui peut masquer la nécessité de définir et promouvoir une politique de bientraitance, en direction des usagers comme des professionnels. Cette politique doit pouvoir s’appuyer sur les recommandations des bonnes pratiques et sur les échanges entre professionnels, et être valorisée en direction des usagers (personnes accompagnées, professionnels partenaires).</p>
<p>Objectifs spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mises en place de mesures préventives (Plan de prévention des risques professionnels) adaptées au service</li> <li>• Rendre visibles et lisibles les outils créés pour la mise en œuvre de la politique de bientraitance, en direction des usagers et des partenaires</li> </ul>
<p>Descriptif de l’action :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse des recommandations des bonnes pratiques</li> <li>• Définition d’une politique de bientraitance</li> <li>• Définition des procédures et des outils nécessaires à sa mise en œuvre</li> <li>• Diffusion de ces outils</li> </ul>
<p>Moyens (humains, techniques, financiers, ...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recommandations bonnes pratiques (HAS)</li> <li>• Echanger et analyser en équipe</li> </ul>
<p>Indicateurs de suivi et d’évaluation des actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptes-rendus de réunion d’équipe</li> <li>• Nombre d’outils créés</li> <li>• Questionnaire satisfaction usagers (retours)</li> <li>• Entretiens annuels des agents (satisfaction / politique de bientraitance)</li> </ul>
<p>Résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réductions des risques psychosociaux des professionnels</li> <li>• Attractivité du service pour les professionnels</li> <li>• Satisfaction des usagers et des professionnels</li> </ul>

Fiche action II.1 - Communication adaptée/différenciée

Axe stratégique II : <b>Meilleure identification du CLIC</b>
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Améliorer la visibilité et la lisibilité du CLIC pour les usagers</b></li> <li>▪ <b>Améliorer la compréhension du champ d'intervention du CLIC pour les usagers</b></li> </ul>
<p>Constat/Problématique :</p> <p>La communication du CLIC s'inscrit dans un environnement institutionnel où les acteurs présents ou intervenant sur le champ de l'action sociale et médico-social se sont multipliés, avec souvent des fonctions de coordination, induisant une complexité pour les usagers et ne facilitant pas leur identification du champ d'action et des missions du CLIC. Ceux-ci connaissent souvent l'existence du CLIC sur le territoire mais pas forcément son rôle et confondent parfois le CLIC avec des prestataires SAD. Les entourages, notamment actifs, ne se sentent pas forcément concernés par la communication du CLIC. Une partie des prises de contacts (téléphone, présentiel) provenant des usagers, notamment des personnes âgées, ne concerne pas le champ de missions du CLIC.</p>
<p>Objectifs spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conserver les éléments visuels identifiés du CLIC</li> <li>• Se différencier sur la forme/fond de la communication actuelle du CLIC</li> <li>• Être identifiable facilement (champ, missions, rôle) et géographiquement (carte, pancarte)</li> <li>• Elargir le spectre des publics potentiellement concernés (entourages, professionnels)</li> </ul>
<p>Descriptif de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Echanges en équipe sur la refonte des outils</li> <li>• Validation par le COPIL du CLIC</li> <li>• Test auprès des usagers</li> </ul>
<p>Moyens (humains, techniques, financiers, ...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions d'équipe + chargée de communication</li> <li>• Méthode FALC (Facile A Lire et à Comprendre)</li> <li>• Panneaux de signalisation dédiés (CLIC vs Maison de Pays), carte intégrée sur les outils de communication pour faciliter l'accès aux locaux du CLIC (Segré en Anjou bleu)</li> <li>• Validation COPIL CLIC</li> </ul>
<p>Indicateurs de suivi et d'évaluation des actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptes-rendus de réunions d'équipe</li> <li>• Outils de communication créés</li> </ul>
<p>Résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction du nombre de sollicitations n'appartenant pas au champ d'action du CLIC</li> <li>• Augmentation des contacts des entourages (aidants)</li> </ul>

Fiche action II.2 - Clarification des missions pour les professionnels

Axe stratégique II : <b>Meilleure identification du CLIC</b>
Objectifs : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Améliorer la visibilité et la lisibilité du CLIC pour les professionnels</b></li> <li>▪ <b>Améliorer la compréhension du champ du maintien à domicile pour les professionnels</b></li> </ul>
Constat/Problématique : La communication du CLIC s'inscrit dans un environnement institutionnel où les acteurs présents ou intervenant sur le champ de l'action sociale et médico-social se sont multipliés, avec souvent des fonctions de coordination, induisant une complexité pour les professionnels et ne facilitant pas leur identification du champ d'action et des missions du CLIC. Les professionnels peuvent avoir besoin, au-delà de l'adaptation de la communication 'grand public' que le CLIC peut réaliser (cf. Fiche action II.1) d'outils spécifiques, qui permettraient à la fois de présenter plus en détail les missions du CLIC et à la fois de présenter les acteurs du champ du maintien à domicile.
Objectifs spécifiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conserver les éléments visuels identifiés du CLIC</li> <li>• Se différencier sur la forme/fond de la communication 'grand public' du CLIC</li> <li>• Être identifiable facilement (champ, missions, rôle)</li> <li>• Elargir cette identification aux acteurs du maintien à domicile</li> <li>• Meilleure compréhension de la place du CLIC (et des acteurs du maintien à domicile)</li> </ul>
Descriptif de l'action : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capitaliser sur l'existence de l'annuaire du CLIC (reconnu comme outil ayant une plus-value par l'évaluation externe)</li> <li>• Echanges en équipe sur la création d'outils spécifiques (guides, ...)</li> <li>• Validation par le COPIL du CLIC</li> <li>• Test auprès des partenaires</li> <li>• Diffusion papier + internet</li> </ul>
Moyens (humains, techniques, financiers, ...) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions d'équipe + chargée de communication</li> <li>• Validation COPIL CLIC</li> </ul>
Indicateurs de suivi et d'évaluation des actions : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptes-rendus de réunions d'équipe</li> <li>• Outils de communication créés</li> </ul>
Résultats : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction du nombre de sollicitations n'appartenant pas au champ d'action du CLIC</li> <li>• Augmentation des contacts qualifiés provenant des professionnels</li> <li>• Augmentation des contacts auprès de partenaires par des professionnels via les outils créés</li> </ul>



**Fiche action III.1** - Des parcours de vie de moins en moins linéaires : l'enjeu du partage de l'information pour réaliser le suivi des parcours

Axe stratégique III : <b>Echange informations / Partenariats</b>
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Améliorer le partage d'informations entre acteurs accompagnant un parcours de vie</b></li> <li>▪ <b>Améliorer la sécurisation des données des usagers</b></li> </ul>
<p>Constat/Problématique :</p> <p>Les usagers du CLIC ont des parcours de vie de moins en moins linéaires, faisant intervenir tour à tour des intervenants et des institutions multiples, avec des 'allers et retours' entre domicile et autres lieux de vie, entre domicile et hospitalisation, ... Ces types de parcours de vie génèrent des natures et des flux d'informations très divers, avec des applicatifs différents. Si les logiciels métiers du CLIC (Domilink, Viatrajectoire) permettent d'intégrer des données d'origines et de types différents (pièces jointes, ...), il reste que l'interopérabilité des systèmes n'est pas pour demain. Pour autant, ces parcours de vie nécessitent pour le CLIC de pouvoir échanger des données avec différents types d'acteurs, tout en préservant la confidentialité et la sécurisation des données échangées. Le CLIC a déjà mis en place en 2023 avec le GCS e-santé Pays de la Loire une Messagerie Sécurisée de Santé (MSS), permettant d'acheminer des données, protégées par le secret professionnel, par voie électronique sécurisée.</p>
<p>Objectifs spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concilier facilité d'usage (ergonomie de travail) et multiplicité des applications</li> <li>• Numériser les données des usagers</li> <li>• Rendre les données numérisées accessibles aux usagers concernés (information sur le droit d'accès, ...)</li> </ul>
<p>Descriptif de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédure de numérisation des données obtenues par le CLIC</li> <li>• Procédure d'archivage des données numérisées</li> <li>• Sécurisation des données numériques échangées (MSS, ...)</li> <li>• Valorisation de la fiche consentement sur le recueil de données auprès des usagers</li> </ul>
<p>Moyens (humains, techniques, financiers, ...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions d'équipe</li> <li>• Accès à de nouveaux outils numériques : RPPS+, portail sécurisé qui permet aux professionnels d'accéder notamment à des fonctionnalités du DMP (Dossier Médical Partagé), en fonction des habilitations définies par profession (coordinatrice, assistante de coordination, ...)</li> <li>• Validation COPIL CLIC</li> </ul>
<p>Indicateurs de suivi et d'évaluation des actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptes-rendus de réunions d'équipe</li> <li>• Outils et procédures d'échanges/numérisation de données utilisés/créés</li> <li>• Nombre de sollicitations des usagers dans l'accès à leurs données</li> </ul>
<p>Résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction des temps de transmission des données et des espaces de stockage (numérisation)</li> <li>• Augmentation des contacts sécurisés entre professionnels</li> <li>• Amélioration des suivis des parcours de vie des usagers</li> </ul>

Fiche action III.2 - Diversification et formalisation des partenariats

Axe stratégique III : <b>Echange informations / Partenariats</b>
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Elargir le champ de l'observation gérontologique</b></li> <li>▪ <b>Prévenir et lutter contre l'isolement social</b></li> </ul>
<p>Constat/Problématique :</p> <p>Les acteurs des champs du social, du médico-social et du sanitaire peuvent parfois fonctionner 'en silo', en ne prenant en compte que leurs propres paramètres d'information et d'évaluation sur l'accompagnement des personnes âgées. La spécificité du CLIC est d'être au carrefour de multiplicité d'acteurs et d'institutions, de par ses fonctions de coordination sur le maintien à domicile des personnes âgées. Sa mission d'Observatoire gérontologique sur son territoire d'action pourrait être renforcée en élargissant ses partenariats à d'autres types d'acteurs (notamment associatifs), en formalisant des partenariats, afin de prévenir et de lutter contre l'isolement social des personnes âgées.</p>
<p>Objectifs spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formaliser par des conventions partenariales avec les nouveaux partenaires (éviter la généralisation de la formalisation pour TOUS les partenaires), en intégrant la nécessité de relayer les actions collectives portées par le CLIC</li> <li>• Capitaliser sur l'existence d'acteurs (associatifs, entreprises, ...), intervenant ou présents sur son territoire d'action, en capacité notamment de porter des actions de prévention de la perte d'autonomie et/ou de sensibilisation des publics</li> <li>• Renforcer et/ou diversifier les modes de repérage et d'accompagnement des personnes âgées isolées</li> <li>• Créer des synergies entre partenaires du CLIC sur des actions communes</li> </ul>
<p>Descriptif de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalisation de convention-types (convention-cadre, convention par action, ...)</li> <li>• Intégration du CLIC comme partenaire dans des dispositifs institutionnels (PFR aidants, ...)</li> <li>• Diversification des partenariats en fonction des missions des acteurs : visites au domicile des personnes âgées isolées (Société Saint Vincent de Paul), vie affective et sexuelle (AFCCC 49), maltraitances (ALMA 49), ...</li> </ul>
<p>Moyens (humains, techniques, financiers, ...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédure de conventionnement</li> <li>• Validation COPIL CLIC + PETR du segréen (Bureau, Comité Syndical)</li> </ul>
<p>Indicateurs de suivi et d'évaluation des actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de conventions de partenariat</li> <li>• Diversité des partenaires</li> <li>• Nombre d'actions de communication du CLIC relayées par les partenaires</li> </ul>
<p>Résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleur repérage/prévention de l'isolement des personnes âgées</li> <li>• Facilitation des usagers à la participation d'actions collectives (synergie de partenaires)</li> <li>• Renforcement du rôle d'Observatoire gérontologique et meilleure visibilité des actions collectives d'information et de prévention du CLIC</li> </ul>