



Rapport d'activité

CLIC

Vallée Clisson Sèvre et Maine

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024

Table des matières

I.	Identité du CLIC Vallée Clisson Sèvre et Maine.....	4
1.	Identité du CLIC.....	4
2.	Territoire d'intervention du CLIC	4
3.	Population âgée habitant le territoire couvert par le CLIC.....	5
4.	Participation financière des partenaires institutionnels.....	5
II.	Moyens et organisation du CLIC	6
1.	Organisation au sein du CLIC	6
2.	Moyens matériels	7
I.	■ Les locaux.....	7
II.	■ Les moyens techniques.....	7
3.	Moyens humains.....	9
I.	■ Prestataires du CLIC :	9
II.	■ Formation du personnel	10
III.	■ Réunions d'équipe : coordination du service et cohésion d'équipe	10
IV.	■ Accueil de stagiaires en 2024.....	10
III.	Données chiffrées de l'activité du CLIC Personnes Agées – 2024.....	11
1.	Données quantitatives – 2024	11
2.	Circuit synthétique des demandes parvenant au CLIC	15
3.	Conclusion sur l'évolution de l'activité du CLIC en 2024	17
IV.	Situations complexes accompagnées en 2024	17
V.	Coordination des professionnels autour des personnes de plus de 60 ans	18
1.	Concertations personnalisées.....	18
2.	RCP : Réunions de Concertation Pluridisciplinaires	18
VI.	Animation du réseau professionnel.....	19
1.	Cellules de coordination	20
2.	Visite et rencontre de partenaires	21
3.	Groupes de travail.....	21
I.	A l'échelle du service	21
II.	A l'échelle du territoire Clisson Sèvre Maine Agglo et Vignoble	21

III. A l'échelle du département	22
4. Actions collectives.....	22
VII. Prestations CARSAT : Evaluations et Plans d'Aides Personnalisés.....	23
VIII. Information/Orientation des personnes en situation de handicap.....	24
IX. Evaluation Haute Autorité de Santé	25
X. Orientations 2025	27
1. Enjeux stratégiques 2025 - 2026 :.....	27
2. Répondre aux enjeux par des différents scénarios.....	27
3. En matière de coordination et animation du réseau.....	27

I. Identité du CLIC Vallée Clisson Sèvre et Maine

1. Identité du CLIC

Nom : CLIC Vallée Clisson Sèvre et Maine

Adresse : 26 Rue de l'ancienne Mairie - 44190 Saint Hilaire de Clisson

N° de téléphone : 02.85.52.16.39

Courriel : contact@clicvalleedeclisson.fr

Date de création de l'Association CLIC Vallée de Clisson : 1^{er} avril 2011

Modification de nom : Décembre 2019

Date d'ouverture : 1^{er} juillet 2011 (Initialement créé en 2001, sous le nom CLIC Vivre son âge)

■ Dates d'évaluations externe :

Réalisée en 2025

■ Cadre juridique

- Association
- Commune ou groupement de communes (CCAS, CIAS)
- SIVU
- Autre (à préciser)

2. Territoire d'intervention du CLIC

Le CLIC Vallée Clisson Sèvre et Maine couvre les 16 communes de la communauté d'agglomération Clisson Sèvre et Maine Agglo, à savoir :

- Aigrefeuille sur Maine
- Boussay
- Château Thébaud
- Clisson
- Gétigné
- Gorges
- Haute Goulaine
- La Haye Fouassière
- La Planche
- Maisdon sur Sèvre
- Monnières
- Remouillé
- Saint Fiacre sur Maine
- Saint Hilaire de Clisson
- Saint Lumine de Clisson
- Vieillevigne.



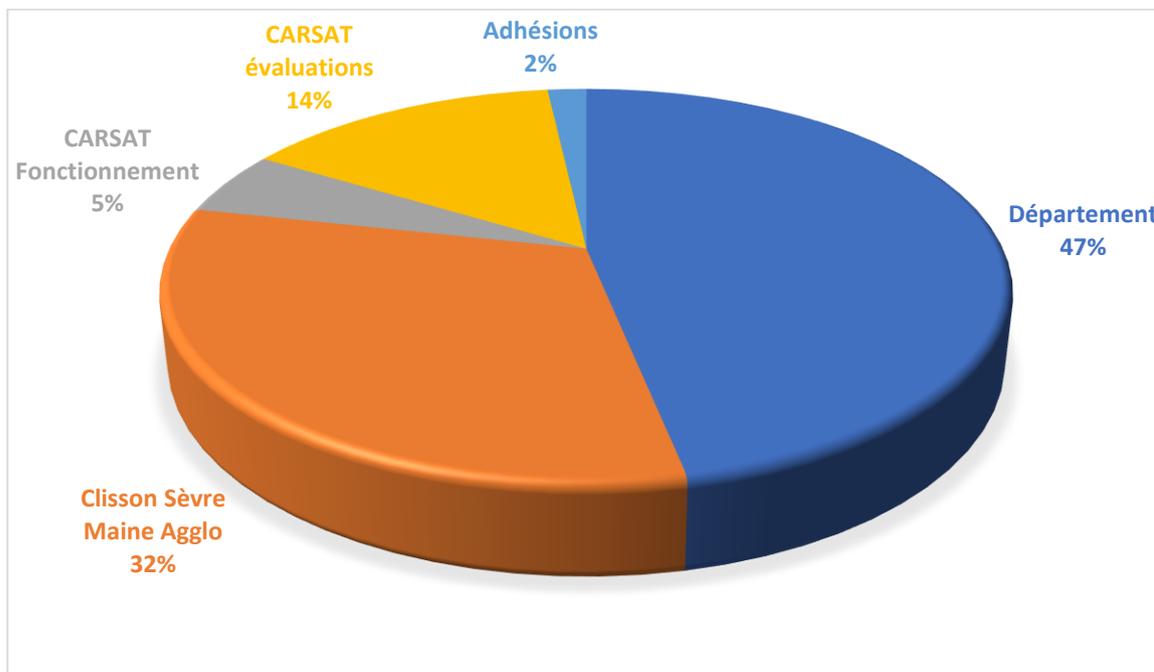
3. Population âgée habitant le territoire couvert par le CLIC

INSEE 2020	Clisson Sèvre Maine Agglo	%
Population totale	56596	100
60 à 74 ans	8247	14.57
75 ans et plus	4203	7.43
Total Public cible du CLIC	14450	22

4. Participation financière des partenaires institutionnels

Le CLIC est soutenu financièrement par le Département de Loire Atlantique, la Communauté d'Agglomération Clisson Sèvre Maine ainsi que la CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail). Les participations respectives de ces partenaires institutionnels au titre du budget de fonctionnement s'établissent comme suit :

Principaux organismes financeurs (en €)		2022	2023	2024
Clisson Sèvre Maine Agglo	Subvention (loyer inclus)	71677	72217	85219
	PA	70574	89592	89592
Département de Loire-Atlantique	PH	14500	17301	17301
	Subv° exceptionnelle	1500		2450
	Total Département	86474	106 893	106 893
	Prestation d'évaluations	26836	33127	39092
CARSAT pdl	Subv° fonctionnement	12000	12000	12000
	Total CARSAT PDL	38836	45127	51092



La subvention allouée par Clisson Sèvre Maine Agglo est calculée au prorata du nombre d'habitants, sur la base d'1.50€ par habitant. Ce montant regroupe les frais de fonctionnement ainsi que la prise en charge du loyer pour 500 euros par mois.

Le CLIC Vallée Clisson Sèvre et Maine est locataire du bâtiment qui appartient à la commune de St Hilaire de Clisson. A ce titre, l'association règle les charges locatives (consommation d'électricité, d'eau, de fuel).

En 2021, il a été constaté une hausse importante des revenus liés à la prestation d'évaluation réalisée pour le compte de la CARSAT. En effet, la CARSAT diminue progressivement l'âge d'entrée dans le dispositif, et toujours sans tenir compte des ressources. Cependant, en 2022, la caisse de retraite a mis en place un pré-ciblage. Cela signifie que des critères supplémentaires sont pris en compte : isolement, hospitalisations ou chutes dans l'année. Beaucoup de retraités se sont vus refuser la prise en charge car leur situation n'est pas apparue comme assez fragile.

II. Moyens et organisation du CLIC

1. Organisation au sein du CLIC

L'organisation du service est la suivante :

- accueil téléphonique du lundi au vendredi de 9h à 12h15, et le mardi de 9h à 11h (réunion d'équipe à partir de 11h) ;
- accueil physique du lundi au vendredi de 9h à 12h15 ;
- visites à domicile du lundi au vendredi entre 13h45 et 17h.

2. Moyens matériels

I. ■ Les locaux

Depuis le 01/01/2020, le CLIC occupe le rez-de-chaussée ainsi que le premier étage du local situé au 26 rue de l'ancienne mairie à St Hilaire de Clisson. Cette extension d'occupation du local était devenue nécessaire pour accueillir une collaboratrice supplémentaire, consécutivement à l'extension du territoire d'intervention du CLIC à 16 communes. Ce bâtiment, qui s'apparente à une maison d'habitation à usage de bureaux administratifs, appartient à la municipalité. L'association CLIC en est locataire. Les collectivités locales ont grandement concouru à l'amélioration du cadre de travail de l'équipe professionnelle :

- travaux, entretien du bâtiment financés et suivis par la municipalité de St Hilaire de Clisson,
- loyer pris en charge par Clisson Sèvre Maine Agglo (500 €/mois hors charges).

Ce local est adapté aux personnes à mobilité réduite malgré un seuil de porte à franchir qui complique l'entrée d'une personne avec aide technique (cannes, fauteuil...).

II. ■ Les moyens techniques

L'association ne dispose pas de véhicule de service.

■ **Indemnités kilométriques** : selon tarifs appliqués dans la CCN 51

Kilomètres parcourus et indemnisés en 2024 : 15 422 kms

L'assistante de coordination, chargée, entre autres, d'organiser les plannings des coordinatrices, porte une attention particulière à rassembler les visites à domicile afin de réduire les frais et le temps passé sur la route.

5 téléphones portables pour les coordinatrices et la responsable, depuis 2020. Cet investissement améliore les conditions de travail des professionnelles, qui sont joignables quand elles sont à l'extérieur. Il leur est possible de consulter des données sur internet lors des visites à domicile, contacter des partenaires en présence de la personne accompagnée...

Matériel informatique :

Le parc informatique du CLIC est désormais composé de :

- six ordinateurs portables permettant de réaliser les évaluations pour le compte de la CARSAT, de télétravailler et de participer ou d'animer des visioconférences ;
- cinq postes fixes.

■ **Site internet** : L'association a travaillé en 2022 sur la création de son propre site internet grâce à une subvention, obtenue de Groupama en 2020 : <https://clicvalleedeclisson.fr/>

Par ailleurs, Clisson Sèvre Maine Agglo, et le Département de Loire-Atlantique, communiquent sur l'offre de service du CLIC via leurs propres sites :

<https://habiter.clissonsevremaine.fr/vie-quotidienne/seniors/clic/>

https://www.loire-atlantique.fr/44/habitat-logement/clic-vallee-de-clisson-sevre-et-maine/c_1209508

■ **Logiciel de traitement et suivi des situations** : Depuis le 1er janvier 2022, l'équipe utilise exclusivement E parcours pour saisir les démarches effectuées dans l'intérêt des personnes accompagnées.

Après deux années d'utilisation du logiciel, l'équipe constate de nombreux dysfonctionnements :

- Indisponibilité fréquente du logiciel
- Disparition d'entretiens
- Statistiques non fiables
- Impossibilité d'échanger des informations entre professionnels utilisant le même logiciel : cet élément constituait une attente importante des partenaires.
- Inadaptation du logiciel aux besoins du service.

Ces nombreuses difficultés ont été signalées régulièrement au Département, ainsi qu'au GCS E-santé, en charge du déploiement du logiciel. Il s'avère qu'il ne faut pas attendre d'amélioration importante du logiciel, qui a été construit sur une base régionale et ne pourra être adapté à nos besoins spécifiques.

Une partie des CLIC sous la tutelle du Département (3 sur 13) ont fait le choix de ne pas souscrire à ce logiciel, et continuent d'utiliser Logiclic.net. Au cours de l'année 2022, un autre CLIC s'est désengagé d'E parcours. Début 2023, un dernier CLIC a également fait cette démarche. Les CLIC de Nantes et de la métropole, étant piloté par la coordination métropolitaine, ont fait le choix de ne pas aller vers E-parcours. Il reste, à ce jour, 6 CLIC utilisant ce logiciel.

L'absence de fiabilité des statistiques génère du mécontentement auprès de l'équipe, des administrateurs de l'association ainsi que des élus de l'EPCI. Il est inconfortable de présenter des chiffres qui ne reflètent pas une charge de travail grandissante. Pour ces différentes raisons, le conseil d'administration du CLIC a fait le choix de migrer vers le logiciel Domilink pour l'année 2025. Le Département a soutenu ce choix.

3. Moyens humains

Personnel		Temps de travail ETP	Accompagnements individuels	Actions collectives	Gestion administrative	Accueil téléphonique	Autres tâches
Qualification	Fonction	% ETP	% ETP	% ETP	% ETP	% ETP	% ETP
Assistante sociale	Coordinatrice responsable (AM)	85	20	5	55	5	
Educatrice spécialisée	Coordinatrice	90	80	5		5	
Master IGISM	Coordinatrice (LL)	40	30	5		5	
Conseillère ESF	Coordinatrice (MLB) en arrêt de travail de juin à octobre puis TPT	80	70	5		5	
Educatrice spécialisée	Coordinatrice (MCC)	40	35			5	
DUT Carrières sociales	Coordinatrice (CC) en renfort	70	60	5		5	
IDE	Assistante de coordination	81		10	30	35	6
TOTAL de l'effectif Tous profils confondus : janvier à mai		4.16 ETP	2.35	0.3	0.85	0.60	0.06
juin à décembre		4.86 ETP	2.95	0.35	0.85	0.65	0.06

I. ■ Prestataires du CLIC :

- Maintenance informatique, entretien et gestion du matériel : Le CLIC fait appel à un prestataire pour la maintenance du matériel informatique.
- Entretien des locaux : une association intermédiaire de proximité intervient une fois par semaine.
- Téléphonie : les abonnements internet et téléphone sont confiés à un prestataire.

II. ■ Formation du personnel

En 2024, les professionnelles ont participé à diverses formations, via des financements par l'OPCO Santé :

Organismes de formation	Dates	Total d'heures	Intitulés	Nombre de salariées
ARIFTS	Du 3/09/2024 au 29/11/2025	529.5	CAFERUIS	1
SST	Plusieurs sessions	7	Mise à jour des compétences et formation initiale	5

III. ■ Réunions d'équipe : coordination du service et cohésion d'équipe

La nécessité d'un travail coordonné au sein de l'équipe passe par la tenue de réunions d'équipe hebdomadaires. Elles permettent donc de travailler plusieurs points, dont :

- L'actualité du réseau et des partenaires
- Les actions collectives du territoire
- Les groupes de travail en cours auxquels les professionnelles participent
- Les situations individuelles (accompagnements en cours, situations complexes, nouvelles demandes...)
- La gestion du service.

Pour mener à bien ce travail, les réunions d'équipe ont lieu les mardis en fin de matinée. En 2024, 40 réunions d'équipe ont eu lieu.

IV. ■ Accueil de stagiaires en 2024

Une stagiaire a été accueillie en 2024, en PMSMP.

III. Données chiffrées de l'activité du CLIC

Personnes Agées – 2024

1. Données quantitatives – 2024

Nombre de personnes aidées et entretiens réalisés

	2022	2023	2024
Personnes aidées	838	977	1227
Entretiens*	8461	10061	9310

* Entretiens (mails, courriers, téléphones, visites à domiciles, visites au clic, concertations)

Comme indiqué précédemment, le changement de logiciel a entraîné une perte de données conséquente. Certains dossiers disparaissent, des entretiens ne sont pas comptabilisés. Les entretiens réalisés par des professionnels ne faisant plus partie de l'équipe n'apparaissent pas.

Répartition par âge	2023	2024
< 60 ANS	78	102
>= 60 ANS ET < 75 ANS	220	281
>= 75 ANS ET < 85 ANS	385	482
>= 85 ANS ET < 95 ANS	271	345
95 ANS ET PLUS	17	12
Non renseigné	6	5

Répartition par genre	En 2024
Femme (s)	784
Homme (s)	443
Total	1227

Origine de la demande :

	En 2024
Non renseigné	40
L'entourage	51
La famille	508
La personne concernée	294
Un médecin	32
Un professionnel	418

A préciser qu'une demande peut émaner de plusieurs acteurs.

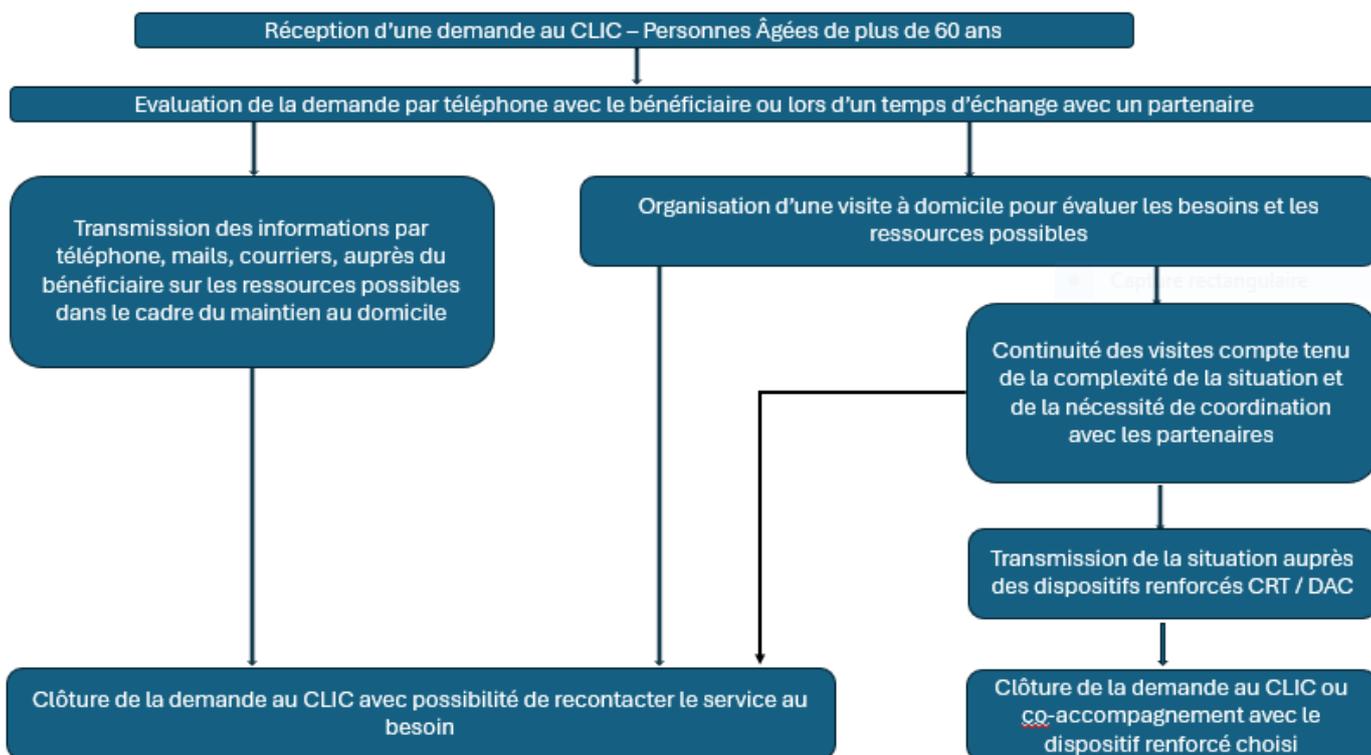
Modes d'entretiens	En 2023	En 2024
Concertation-RCP-Réunion d'équipe	73	65
Courrier	146	114
Mail	3806	3270
Visites spontanées	69	14
Téléphone	5309	5136
Entretien au CLIC	45	87
Visite à domicile	613	624

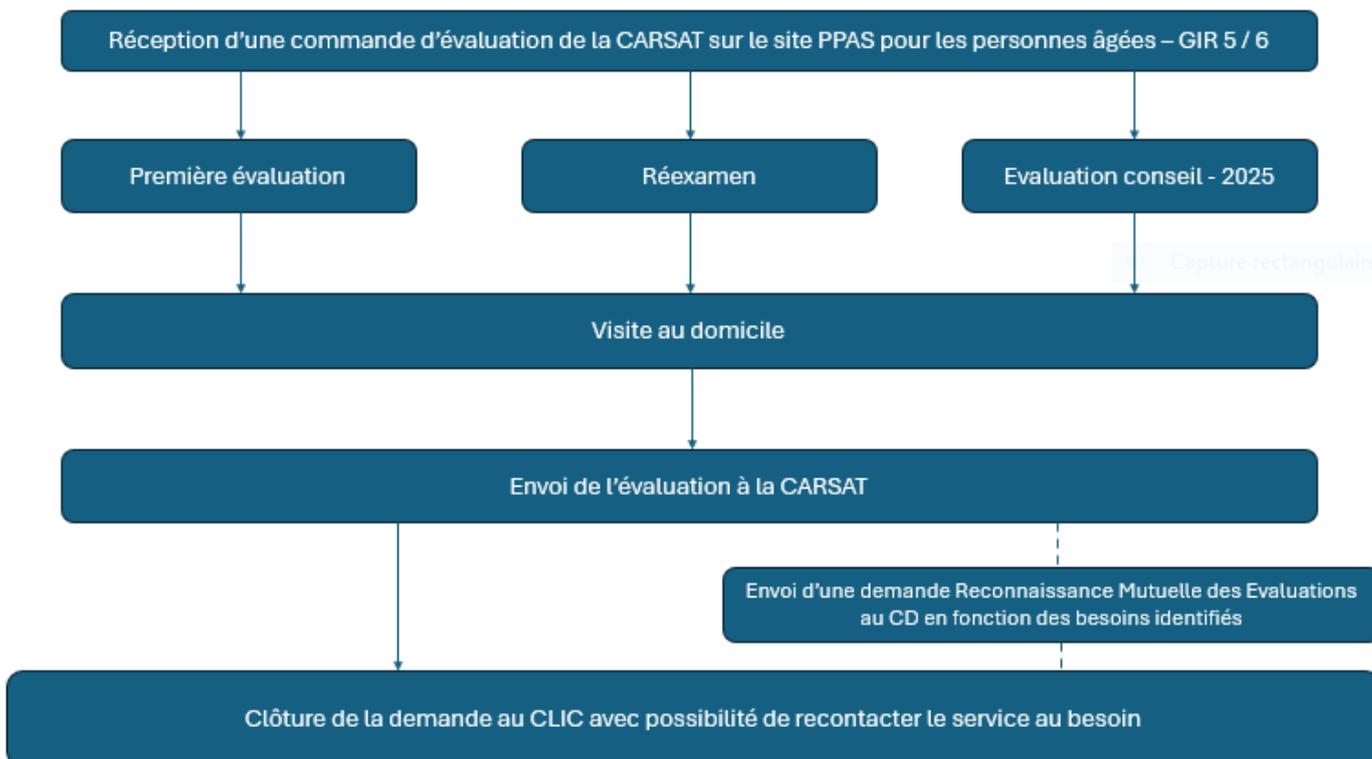
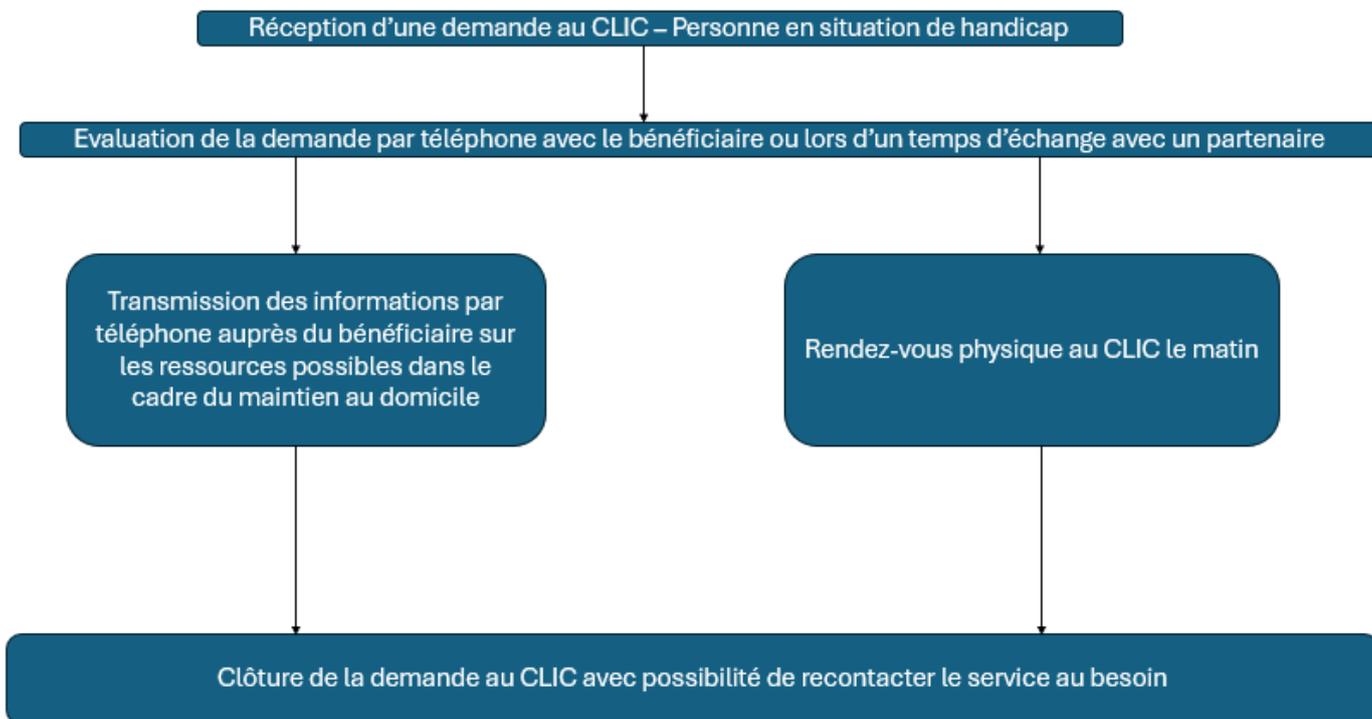
Communes de domiciliation	Demandes
AIGREFEUILLE SUR MAINE	60
BOUSSAY	61
CHÂTEAU THÉBAUD	57
CLISSON	227
GORGES	96
GÉTIGNÉ	73
HAUTE GOULAINÉ	116
LA HAYE FOUASSIÈRE	100
LA PLANCHE	69
MAISON S/ SEVRE	45
MONNIÈRES	41
REMOUILLÉ	30
SAINT FIACRE SUR MAINE	26
SAINT HILAIRE DE CLISSON	59
SAINT LUMINE DE CLISSON	37
VIEILLEVIGNE	107
z- SANS RENSEIGNEMENT	23

Motif de la demande	Nb. de personnes
Total	1695
Aide à domicile	370
PAP CARSAT	293
APA	201
Handicap	88
Sortie d'hospitalisation	58
Hébergement permanent/ temporaire	53
Sortie hospitalisation	44
Aide financière	39
Prestation caisse de retraite	38
-	37
Téléassistance	33
Adaptation du logement/matériel médical)	30
Hébergement permanent	30
Aide/information administrative/financière	27
Adaptation logement, matériel médica	24
Aide aux aidants	24
Viatrajectoire	21
Renseignement sur le CLIC	18
Soins à domicile (IDE, HAD...)	17
Portage de repas	16
Accueil de jour/ accueil de nuit	13
Aide et information administrative	13
Renseignements sur le clic	13
Soutien psychologique	12
CMI	11
Equipe d'appui	11
SSIAD	11
RQTH	10
Hébergement temporaire	9
Accès/recherche logement (logement intermédiaire)	8
Caisse de retraite	8
Protection majeur vulnérable	8
Soins à domicile (SSIAD, IDE)	8
Aide et protection juridique	7
AAH et CPR	6
Accueil de jour	6
ESA	6
PCH	6
Loisirs	5
Multi-services (Gardiennage animaux, jardin,etc)	5
Services hospitaliers (HAD, convalescence)	5
Aide et protection sociale	4
Protection contre la maltraitance	4
Transport	4
Aides aux aidants	3

Habitat intermédiaire	3
Isolement social	3
MAIA	3
MSA	3
Services hospitaliers	3
Consultations gériatriques	2
DAC	2
EAAR	2
Fiscalité	2
Mutiservices (gardiennage animaux, jardinage)	2
PAP CMCAS	2
Scolarisation	2
Accueil familial	1
AEEH	1
Autre	1
Cartes	1
CESU	1
Logement (rechercher, accès)	1
Orientation EMS-SMS	1
Passage à la retraite	1
RME	1

2. Circuit synthétique des demandes parvenant au CLIC





3. Conclusion sur l'évolution de l'activité du CLIC en 2024

Selon les données extraites du logiciel E parcours, En 2024, le CLIC Vallée Clisson Sèvre et Maine :

- a été ouvert 249 jours au public,
- a répondu à 6.8 demandes par jour,
- a aidé 5 personnes par jour,
- a réalisé en moyenne 2.91 visites à domicile ou entretiens au CLIC par jour,
- a émis ou reçu plus de 11 courriers (postal ou mail) relatifs aux demandes par jour,
- a émis ou reçu plus de 20 appels téléphoniques relatifs aux demandes par jour.

IV. Situations complexes accompagnées en 2024

"Est définie comme complexe, une situation qui implique plusieurs intervenants avec un besoin de suivi dans la durée ».

Plusieurs critères sont pris en compte :

- Manque de contacts familiaux,
- Pathologies multiples,
- Isolement,
- Difficulté pour les professionnels à intervenir,
- Notion d'urgence (suspicion de maltraitance ou maltraitance avérée),
- Contexte environnemental difficile..."

75 personnes en situation complexe ont été accompagnées par le CLIC Vallée Clisson Sèvre et Maine en 2024, contre 53 en 2023.

Ces accompagnements nécessitent une implication soutenue du- de la professionnel-le : grande disponibilité, veille renforcée, contacts fréquents avec la personne, l'entourage, les partenaires. Ces phases plus intenses surviennent parfois lorsque la coordinatrice commence à accompagner la personne, ou suite à un problème de santé, une hospitalisation, l'absence ou le décès de l'aidant. L'équipe du CLIC a les compétences pour accompagner ces personnes dans ces phases aiguës. Cependant, le service n'a pas les moyens de maintenir une telle disponibilité du- de la professionnel-le.

Lorsque l'accompagnement d'une situation s'avère trop chronophage pour les capacités du CLIC, il est possible de solliciter des services spécialisés. En 2024, sur le territoire du CLIC, trois dispositifs de coordination renforcée coexistaient : le DIVADOM VYV3, intervenant sur les communes de Haute-Goulaine, la Haye-Fouassière et St Fiacre sur Maine, le DIVADOM de l'hôpital de Corcoué sur Logne, intervenant à Vieilleville, la Planche, Remouillé, et le DAC de Loire-Atlantique, intervenant sur l'ensemble du territoire départemental. Le DAPS 85, équivalent du DAC 44 et

œuvrant uniquement dans le champ sanitaire, peut également être sollicité pour deux communes de notre territoire, limitrophes de la Vendée.

Ces différents services sont susceptibles d'avoir des listes d'attente, car le nombre de place qui leur est attribué est limité. Ainsi, lorsqu'une orientation vers un dispositif est demandée, l'équipe du CLIC continue d'intervenir jusqu'à ce que le relais soit efficient. Cela peut prendre plusieurs mois.

Ces situations complexes mettent en exergue le rôle de coordinateur du CLIC. Cependant, ce rôle s'exerce quotidiennement, à différents niveaux.

V. Coordination des professionnels autour des personnes de plus de 60 ans

1. Concertations personnalisées

La concertation des professionnels autour de la personne à aider se réalise **à la demande d'un service, d'un professionnel ou du CLIC, selon les situations.**

Ces temps de concertation peuvent avoir lieu au domicile de la personne âgée, dans les locaux du CLIC ou dans un lieu de proximité (salle municipale, cabinet du médecin traitant ...).

La coordinatrice du CLIC peut planifier, organiser la réunion, l'animer et, à l'issue de celle-ci, rédiger un compte rendu reprenant les actions à mener par chacun. Ce compte-rendu sera envoyé à l'ensemble des participants, à la personne et/ou son entourage.

En 2024, **21 réunions de coordination/concertation** autour de situations personnalisées ont été organisées.

2. RCP : Réunions de Concertation Pluridisciplinaires

Débutées en 2019 pour le CLIC, les réunions de concertation pluridisciplinaire (RCP) regroupent des professionnels de santé de différentes disciplines. Ainsi, les médecins généralistes, infirmiers libéraux, kinésithérapeutes, orthophonistes, psychologues, pharmaciens, infirmières ASALEE, SSIAD, coordinatrices de CLIC se réunissent une fois par mois pour aborder les situations de personnes pour lesquelles ils rencontrent des points de blocage. L'accord des personnes est, bien entendu, sollicité. Au cours des RCP, les situations des patients sont discutées de façon collégiale. Les pistes d'accompagnement sont tracées, puis soumises et expliquées au patient.

Ainsi, une coordinatrice du CLIC est présente mensuellement sur les RCP organisées par les Pôles Santé de La Planche, Vieillevigne et périodiquement sur le Pôle Santé de Gorges-Clisson. La présence assidue du CLIC en RCP facilite la coopération avec les professionnel-les de santé dans l'accompagnement de situations, et permet également aux professionnels de santé d'interpeller le CLIC sur de nouvelles situations.

En 2024, selon le logiciel E parcours, 40 situations ont été évoquées en RCP sur les pôles santé de La Planche et Vieillevigne. On peut penser que ce nombre est plus important, au regard de la fréquence de ces instances. De plus, lors de chaque RCP, 4 à 6 situations complexes sont abordées.

La présence du CLIC dans ces instances partenariales apporte une expertise complémentaire sur les problématiques sociales et de soutien à domicile. Des habitudes de collaboration sont désormais installées, au bénéfice des patients concernés.

La coordination des partenaires a lieu également autour de projets ou de groupes de travail.

VI. Animation du réseau professionnel

Le CLIC étant le service de référence pour l'animation du territoire gérontologique, il est régulièrement sollicité pour rencontrer de nouveaux services ou participer à des groupes de travail. Ces différents temps d'échanges sont ainsi recensés :

Natures des réunions	Nombre	Commentaires
Coordination		
Rencontres partenariales SAAD, SSIAD...	8	Interconnaissance avec de nouveaux partenaires, comités techniques, comités de pilotage
Cellules de coordination	7	
RCP réunion coordination pluridisciplinaires en pôle santé	20	Mensuellement sur les pôles santé Vieilleville et La Planche Occasionnellement au pôle santé de Clisson et à Gorges
Fonctionnement du service		
Réunions d'équipe hebdomadaires	40	
Gestion RH et associative	20	Entretiens annuels, bilan prestation RH, visite ergonomiste du travail SSTRN, GT, rencontre avec les financeurs
Vie associative	14	Commissions, bureaux, conseils d'administration, assemblées générales
Analyse de la pratique	5	ADP partagée avec 4 autres CLIC.
Actions collectives et groupes de travail		
Présentation des mesures de protection juridique	2	Recherche de salle, communication, évaluation
Médiation familiale	8	Rencontres de partenaires
Semaine Bleue		Mise en place d'une action collective en partenariat avec les animateurs d'EHPAD à destination du grand public et des résidents : bal, et séance de cinéma
Centre de ressources territorial	15	Groupe de travail animé par la responsable du CLIC à l'échelle du Vignoble, Vertou, St Sébastien, Basse-Goulaine. Candidature retenue par l'ARS.
GSMS	10	Rencontre des responsables de structures membres du groupement, CA.
DRAD	5	Commissions mensuelles
DAC, DIVADOM	8	Commissions territoriales
Forum déficiences sensorielles	2	Préparation
Suivi déploiement eparcours	5	Temps d'échanges sur les statistiques, déploiement du logiciel, échange sur le changement de logiciel
CPTS Sud Loire Vignoble	5	Groupes de travail, participation à des soirées thématiques

interCLIC départemental, réunions plénières, gouvernance	12	
Rencontre des conseils municipaux	6	Présentation du CLIC aux différents conseils municipaux

Habituellement, le réseau est animé au quotidien :

- Par des échanges autour des situations individuelles,
- Par la visite et rencontre de nouveaux services ou établissements,
- Par l'organisation de réunions d'informations ou d'échanges à destination des professionnels,
- Par l'organisation de groupes de travail autour de thématiques pour lesquelles les partenaires sont sensibilisés.

1. Cellules de coordination

Ces temps de rencontre entre professionnels ont lieu le premier jeudi du mois, de 14h à 16h, essentiellement à St Hilaire de Clisson. Sont conviés à cette réunion les professionnels du domicile intervenants sur le territoire de Clisson Sèvre et Maine Agglo, à savoir : les services d'aides à domicile, services de soins, services du Département (Unité PA PH, espaces départementaux des solidarités), le service d'aide aux aidants de l'EPS Lejeune de Corcoué sur Logne, l'unité de prévention du Suicide et l'unité de psychogériatrie de la Fédération de santé publique du CHS Georges Daumezon, les assistantes sociales des hôpitaux locaux, un service spécialisé en addictologie, l'équipe d'appui en adaptation réadaptation, l'équipe spécialisée Alzheimer, etc.

Chaque rencontre est l'occasion de :

- Faire un point sur les actualités des services,
- Proposer la présentation d'un service ou d'un type d'accompagnement, ou encore de visiter un établissement.

Cela favorise l'interconnaissance des acteurs et facilite l'identification et la prise de contacts des partenaires entre eux.

Ces cellules sont consacrées à des rencontres partenariales et à des visites de structures, sans évoquer de situations individuelles.

En 2024, 8 cellules de coordination ont été organisées et animées par le CLIC avec des interventions variées répondant aux attentes des partenaires :

- janvier : présentation de la nouvelle offre de service « médiation aidants-aidés »
- février : SAAD – SSIAD : compétences et limites d'intervention
- Avril : visite de l'EHPAD « mon Repos » - Aigrefeuille sur Maine
- Juin : vision partagée de la bientraitance – élaboration d'une charte
- Juillet : visite de la colocation seniors « Joséphine and Co »
- septembre : signalements – assistante sociale de la gendarmerie
- Novembre : « mon espace santé » par l'ASSADAPA
- Décembre : présentation du DAC de Loire-Atlantique

2. Visite et rencontre de partenaires

Afin d'animer, construire et consolider le réseau partenarial, les coordinatrices rencontrent régulièrement les partenaires. Par exemple, les professionnelles du CLIC se rendent au cabinet médical afin de faire compléter un certificat médical, à l'unité PAPH afin de déposer un dossier APA complété, ou au service de soins infirmiers à domicile afin d'échanger sur une situation.

L'équipe prend également du temps pour rencontrer de nouveaux partenaires ou visiter des structures situées sur le territoire du CLIC ou à proximité. Ces temps de rencontre permettent de se connaître et d'échanger sur des projets ou objectifs de travail.

3. Groupes de travail

En 2024, les coordinatrices ont participé à différents groupes de travail. Ceux-ci permettent d'approfondir des thématiques en interne, à l'échelle du territoire (Clisson Sèvre Maine Agglo) ou départementale.

I. A l'échelle du service

- Un accompagnement a été décidé conjointement par l'équipe et le conseil d'administration afin de définir les attentes des salariées et des administrateurs, les missions de chaque poste, le niveau de délégation. Ce travail se terminera en février 2025.
- Pour faire suite à l'évaluation Haute Autorité de Santé, il est nécessaire de travailler certains critères essentiels. L'équipe a fait le choix de mettre au travail les signalements d'évènements indésirables et la bientraitance. Des temps de travail entre partenaires et en commun ont eu lieu.
- Analyse des pratiques professionnelles : l'équipe professionnelle continue de bénéficier de temps d'analyse de la pratique animée par une psychologue. En 2022, ces séances bimensuelles ont lieu en présence des salariées de 3 CLIC (Pays d'Ancenis, Vivre son âge de La Chevrolière, Vallée Clisson Sèvre et Maine).

II. A l'échelle du territoire Clisson Sèvre Maine Agglo et Vignoble

Plateforme de répit des aidants

Le CLIC a participé à la rédaction du projet concernant l'émergence d'une plateforme de répit des aidants sur le territoire du Vignoble. Il est donc impliqué, comme les deux autres CLIC, aux suivi et ajustements de ce dispositif.

Gérontologie Sèvre Maine Services

Au premier janvier 2024, le CLIC est devenu membre de l'association « gérontologie Sèvre Maine Services » regroupant quatre EHPAD, un SAAD, une résidence autonomie. Cette association a pour vocation de porter la voix des professionnels portés par une association, œuvrant dans le champ de la gérontologie. Des temps de rencontre réguliers ont eu lieu sur l'année, entre responsables de structures et administrateurs. Ce groupement a permis de mutualiser des moyens, de réduire les coûts sur certaines prestations de services (sécurisation des données informatiques notamment), de mettre à disposition une salariée d'EHPAD pour compenser un arrêt de travail au CLIC. De plus, cette proximité et ces bonnes relations facilitent l'accompagnement des personnes et la fluidité de leur parcours.

Commissions intercommunales d'accessibilité

Le CLIC est également convié aux Commissions intercommunales d'accessibilité des établissements recevant du public.

Communauté pluriprofessionnelle des territoires de santé (CPTS)

Les CPTS ont pour rôle de coordonner les professionnels d'un même territoire qui souhaitent s'organiser – à leur initiative – autour d'un projet de santé pour répondre à des problématiques communes : organisation des soins non programmés, coordination ville-établissements médicaux et médico-sociaux, attractivité médicale du territoire, coopération entre médecins et infirmiers pour le maintien à domicile...

En 2024, le CLIC a participé au groupe de travail n°4 : Parcours – Organiser et coordonner les liens entre ville et établissements de santé.

L'équipe du CLIC s'est également intéressée à la démarche Icope, portée par la CPTS. Cet outil d'évaluation permet d'objectiver les indices de fragilité qui peuvent être repérés chez les personnes accompagnées par les coordinatrices.

III. A l'échelle du département

- Changement de logiciel professionnel

En Novembre 2021, l'équipe du CLIC a été formée à l'utilisation du logiciel E parcours, qui devait se mettre en place pour les différents dispositifs de coordination du département. Les données présentes dans le logiciel précédent ne pouvaient pas être reprises dans E parcours. Dès décembre 2021, l'équipe a pris à cœur de créer les dossiers des personnes accompagnées pour lesquelles un suivi serait nécessaire dans la continuité.

En 2022, toute personne contactant le service a donné son accord pour créer un dossier informatique pour lequel de nombreuses informations étaient demandées.

Ce logiciel ne répond pas aux attentes de l'équipe. En effet, l'interface n'est pas adaptée à nos besoins. Les informations doivent parfois être saisies en double, il n'y a pas de fluidité dans l'utilisation. De plus, le logiciel a été fréquemment indisponible ou très lent.

Le CLIC a donc, comme ses homologues, rapidement interpellé le Département sur ces dysfonctionnements, chronophages et irritants pour les équipes. Fin 2022, malgré de nombreuses réunions aboutissant à des sollicitations claires, le logiciel n'avait subi aucune amélioration significative. Les groupes de travail se poursuivront en 2023, notamment en vue d'améliorer l'extraction de données chiffrées pour mesurer l'activité.

-l'équipe du CLIC a également participé à différents groupes de travail initiés par le Département : gouvernance des CLIC, temps d'actualités...

4. Actions collectives

Le CLIC peut être sollicité à l'échelon local ou départemental en tant qu'acteur de terrain identifié pour sa connaissance du réseau gérontologique, pour participer à des groupes de travail, à l'élaboration de projets, à des concertations diverses (forum régional des CLIC, schéma gérontologique, formations, conseils d'administration, CDPA...).

Ateliers « platpotage »

La Maison Familiale Rurale d'Aigrefeuille-sur-Maine, formant les jeunes au bac professionnel « service aux personnes et aux territoires », a contacté le service pour imaginer un projet à destination des personnes de plus de 60 ans. A partir du diagnostic réalisé par le CLIC, relevant la nécessité de travailler la question de l'alimentation, les jeunes ont construit un atelier permettant aux personnes de venir cuisiner, avec les jeunes, des plats simples et rapides, avec des

produits du quotidien. Ces temps d'échanges intergénérationnels ont été vivement appréciés. 15 personnes se sont déplacées et ont cuisiné puis déjeuné avec une vingtaine d'adolescents.

Semaine Bleue

Comme chaque année, le CLIC a organisé, en partenariat avec les EHPAD du territoire, un évènement à destination des personnes de plus de 60 ans, résidants en EHPAD ou à domicile, intitulé : « le bal s'enflamme avec les Cœurs Bleus ». 160 personnes se sont déplacées. 9 EHPAD ont participé à l'action, et une cinquantaine d'habitants.

Cet évènement est fédérateur auprès de ce public. Le CLIC a donc besoin d'une salle suffisamment grande pour accueillir une centaine de visiteurs, avec plusieurs personnes en fauteuil roulant.

Le CLIC organise également une séance de cinéma pendant les vacances scolaires, pour pouvoir proposer un transport grâce aux cars scolaires. Environ 130 personnes participent à cette séance de cinéma tous les ans. Cette année, le film choisi était « à l'ancienne ».

Ateliers de prévention MSA

Le CLIC travaille régulièrement avec la MSA pour mettre en place des ateliers de prévention. En 2024, deux cycles d'ateliers intitulés « cap bien être » et « nutrition » ont eu lieu. Si nous constatons une difficulté à constituer des groupes, nous avons néanmoins toujours réussi à lancer ces ateliers qui sont fortement appréciés.

Forum déficiences sensorielles

Fin 2023, le Département a pris la décision de financer un poste rattaché à la conférence des financeurs pour proposer la même action, dupliquée sur tous les territoires de CLIC de Loire-Atlantique. La thématique choisie était la prévention des déficiences sensorielles. La première action du cycle a eu lieu à Aigrefeuille-sur-Maine, en mars 2024. Elle a attiré 40 habitants. Ceux-ci ont pu assister à une conférence afin de mieux comprendre les déficiences sensorielles, puis elles ont pu faire tester leur audition grâce aux partenaires présents.

VII. Prestations CARSAT : Evaluations et Plans d'Aides Personnalisés

Dans le cadre du partenariat conventionné avec la CARSAT des Pays de La Loire et le Conseil Départemental de Loire-Atlantique, le CLIC Vallée Clisson Sèvre et Maine réalise les évaluations à domicile des retraités en GIR 6 et 5 pour la mise en place de PAP – Plan d'actions personnalisé. Ces évaluations sont réalisées auprès des retraités de la CARSAT (pour les affiliés au régime général et à la fonction Publique d'Etat).

Le CLIC Vallée Clisson Sèvre et Maine procède à l'évaluation des besoins de la personne, la valorisation et au suivi des PAP pour les retraités GIR 6 et 5 de son territoire d'intervention.

Les moyens mis en œuvre pour la réalisation de ces prestations sont les suivants :

- Une commande d'évaluation est adressée par la caisse de retraite, par le biais d'un portail sécurisé PPAS (Portail Professionnel Action Sociale) de la CARSAT. Les données individuelles nécessaires (nom, prénom, adresse, coordonnées téléphoniques de la personne et/ou l'entourage, tranche de revenus) à la prise de contact pour proposer une visite à domicile afin d'évaluer la situation de la personne sont transmises au CLIC.

- Un rendez-vous à domicile est programmé avec le retraité concerné.
- Une fois la visite à domicile et l'évaluation médicosociale des besoins réalisés, de manière déconnectée, le plan d'aide personnalisé est soumis à validation auprès de la CARSAT, via le portail PPAS.
- La CARSAT informe le retraité ainsi que le CLIC, service évaluateur de son accord.

Le suivi des dossiers est également enregistré dans le logiciel E parcours.

De plus, le CLIC participe aux formations ou actions d'informations et d'accompagnement technique proposées par la CARSAT PDL : En 2022, un comité technique a eu lieu en visioconférence auquel a participé l'intégralité d l'équipe.

Jusqu'à la fin de l'année 2021, le service s'assurait de la bonne réception de l'accord PAP et l'adressait au service d'aide à domicile. En 2022, faute de temps disponible, et au vu de l'augmentation du nombre de PAP réalisés, il n'a pas été possible d'aller récupérer les accords et des les transmettre.

Il est nécessaire de rappeler que les services d'aide et d'accompagnement à domicile ont accès à un portail internet d'échange avec la CARSAT, sur lequel ils peuvent accéder aux accords de prise en charge.

Au début de l'année 2022, le territoire du Vignoble a expérimenté le dispositif « reconnaissance mutuelle des évaluations ». Lors d'une visite d'évaluation chez un retraité CARSAT, il est possible que la situation du bénéficiaire ait évolué vers le GIR 4. Grâce à la RME, le dossier CARSAT sera transmis directement au Département pour faciliter la transition vers le dossier APA.

Une dizaine de dossiers CARSAT ont été traités en RME. Des temps d'échange réguliers avec la CARSAT et l'unité personnes âgées – personnes handicapées ont été nécessaires pour s'articuler et fluidifier le parcours des personnes dans la prise en charge.

En 2023, le dispositif OSCAR : offre de service coordonnée pour l'accompagnement à ma retraite remplacera les PAP. Il va donc être nécessaire de se former et de comprendre le dispositif, pour l'expliquer au mieux aux bénéficiaires. De plus, il est possible que certains services d'aide à domicile refusent d'assurer la coordination des plans d'aide. Dans ce cas, le CLIC sera missionné pour gérer cette coordination.

De plus, le CLIC participe aux formations ou actions d'informations et d'accompagnement technique proposées par la CARSAT PDL : En 2022, un comité technique a eu lieu en visioconférence.

Ainsi, en 2024, le CLIC a effectué 270 évaluations CARSAT et 6 évaluations au titre de la coordination

VIII. Information/Orientation des personnes en situation de handicap

Depuis 2015, le CLIC Vallée Clisson Sèvre et Maine s'est engagé dans le cadre d'une convention de partenariat avec le Conseil Départemental 44 et la MDPH : Maison Départementale des Personnes en situation de Handicap, afin de proposer un accueil de proximité pour les personnes en situation de handicap.

A ce titre, le CLIC Vallée Clisson Sèvre et Maine apporte à ce public un premier niveau d'accueil : information et orientation, si nécessaire, autour des champs suivants : l'accès aux soins, les démarches administratives, les prestations, les établissements et services d'accompagnement, le soutien à domicile, les actions en faveur des aidants, les aménagements de logement, de véhicule.

Dans le cadre de l'accès aux droits relevant de la MDPH, le CLIC a pour missions de :

- Remettre le formulaire MDPH et aider autant que de besoin à la complétude du document,

- Apporter toutes les explications nécessaires concernant le traitement du dossier au sein de la MDPH,
- Consulter, à la demande de l'intéressé, via le logiciel SOLIS, l'état d'avancement du traitement du dossier,
- Orienter si besoin vers des services ou associations favorisant l'accès aux droits, l'intégration sociale, l'insertion professionnelle, la scolarisation.

Aucune visite au domicile n'est proposée pour le public en situation de handicap. Pour les personnes ne pouvant se déplacer, la demande est réorientée vers l'espace Départemental des Solidarités.

Au CLIC Vallée Clisson Sèvre et Maine, l'ensemble de l'équipe est en mesure d'accueillir ce public. Le choix a été fait de ne pas spécialiser une référente.

Depuis 2020, la MDPH propose des temps d'immersion à différents postes ou lors d'instances. Ainsi, en 2022, des coordinatrices ont pu passer une journée à suivre les agents d'accueil, sur l'accueil physique ou téléphonique, assister aux équipes pluridisciplinaires concernant la scolarisation des enfants, au tri des dossiers PCH.

Des points de vigilance récurrents sont à rappeler :

- Le besoin de formation initiale (compte tenu des rotations de personnel) et d'actualisation des compétences en matière d'accueil de proximité de ce public spécifique (connaissance des dispositifs, des professionnels relais comme les enseignants-référents...) est prégnant pour assurer qualitativement cette mission et gagner en fiabilité sur les informations communiquées.

- certaines personnes contactent le CLIC pour des demandes qui ne relèvent pas des missions confiées au service. Par exemple, ils obtiennent une orientation vers un SAMSAH mais ne savent pas comment procéder ensuite. Cependant, il n'existe pas de service vers lesquels les réorienter.

Données chiffrées 2024 : 86 personnes aidées en 2024

Compte-tenu du changement de logiciel en 2022, il n'est pas possible d'éditer des statistiques comme le nombre d'entretiens sur ce public en particulier. En effet, le statut de « personne en situation de handicap » n'est pas attaché à la personne mais au dossier de demande. De plus, il n'existe pas de liste des aides sollicitées pour les dossiers MDPH. Il n'est donc pas possible de savoir si le service a été sollicité pour une carte de stationnement, une prestation de compensation du handicap, ou l'allocation aux adultes en situation de handicap.

IX. Evaluation Haute Autorité de Santé

Le CLIC a diligenté l'institut Meslay en 2024 les 15 et 16 avril 2024 afin de réaliser l'évaluation selon le référentiel et le manuel de la Haute Autorité de Santé en vigueur dans les ESSMS.

Il en ressort de l'appréciation générale : *« Il ressort de cette visite d'évaluation que le CLIC Vallée de Clisson Sèvre et Maine répond pleinement à ces missions d'information, de soutien, d'évaluation des besoins des bénéficiaires, d'élaboration de plans d'aide personnalisés et de coordination pour améliorer la vie des seniors sur ce territoire. »* p. 89.

Des critères impératifs doivent être retravaillés par le service :

Critères impératifs recensés dans l'évaluation	Réponse corrective réalisé par le CLIC à l'issue de l'évaluation
L'ESSMS favorise l'exercice des droits libertés de la personne	Inscription de la Charte des Droits et Libertés de la personne âgée dépendante inscrite dans le Livret d'Accueil – Réalisé premier semestre 2025
L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées	Formalisation d'une Charte de Bientraitance avec le réseau partenarial – Premier semestre 2025 Information spécifique dans le Livret d'Accueil sur la Bientraitance et la Vulnérabilité : Allo Maltraitance, N° vert, CIDFF, AS du département, information sur les signalements auprès du Procureur de la République
L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations	Création d'une boîte mail spécifique vers laquelle les bénéficiaires peuvent envoyer les déclarations – Réalisé deuxième semestre 2024 Mise à disposition dans le Livret d'Accueil d'une fiche d'enregistrement d'une réclamation – Réalisé deuxième semestre 2024
L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes	En cas de réclamations ou plaintes reçues, transmissions au Conseil Départemental
Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives	Procédure d'analyse en cours d'élaboration : deuxième semestre 2025
Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives	Plaintes et événements indésirables analysées en réunion de service et avec le responsable de la structure Elaboration d'un plan de réponse individualisé auprès des salariés et des bénéficiaires en fonction de la gravité de l'événement
L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement	En cours d'élaboration et de réalisation deuxième semestre 2025
L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe	Transmission aux autorités compétents à l'issue de la formalisation du plan de gestion de crise

X. Orientations 2025

1. Enjeux stratégiques 2025 - 2026 :

- **L'enjeu du projet social et de la réponse aux besoins de la population :**

Le service répond à un nombre croissant de sollicitations et connaît un environnement partenarial qui restructure les articulations et la place du CLIC.

- **L'enjeu budgétaire :**

Le déficit prévisionnel s'accroît en 2025. Il est estimé à - 32 000 € et risque de se dégrader en 2026 sans éléments de corrections. Il est nécessaire d'identifier les économies possibles et les nouvelles ressources potentielles.

- **L'enjeu de la gouvernance :**

L'association rencontre une difficulté à pérenniser l'investissement des bénévoles et à trouver des nouvelles personnes pour s'investir dans le bureau de l'association

2. Répondre aux enjeux par des différents scénarios

Une réflexion est engagée avec la gouvernance de l'association et Clisson Sèvre et Maine Agglo (CSMA) afin d'étudier les possibilités de travail conjoint dans le pilotage et le support du projet.

3. En matière de coordination et animation du réseau

- CRT : Participation à la construction du dispositif du CRT financé par l'ARS
- Animations de la Semaine Bleue 2025
- Accompagner la mise en place de la plateforme de répit « place des aidants » à travers son Projet de Service
- Suivi de la mise en œuvre du dispositif OSCAR de la CARSAT

