

# Rapport d'activité

**CLIC VALLEE CLISSON SEVRE ET**

**2025**

Précisions :

*Cette trame est à utiliser obligatoirement. Elle ne peut être modifiée unilatéralement.*

*La date limite d'envoi du présent rapport est fixée au 30 juin de l'année N+1, conformément aux termes du contrat d'objectif. (art. 7-2).*

*Ce document est à adresser en version numérique au Département (responsable de l'unité PAPH du territoire du CLIC et chargé.e de coordination des dispositifs territoriaux à la direction autonomie) et à la MDPH (chargé.e d'animation partenariale).*

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I. FICHE DE SYNTHESE DU CLIC (CLIC VALLEE CLISSON SEVRE ET MAINE)</b>                  | <b>4</b>  |
| <b>II. PRESENTATION DU CLIC</b>                                                           | <b>6</b>  |
| A. Identité du CLIC                                                                       | 6         |
| B. Cadre juridique actuel du CLIC                                                         | 6         |
| C. Territoire d'intervention du CLIC                                                      | 6         |
| D. Population du territoire du CLIC                                                       | 7         |
| 1. Personnes âgées                                                                        | 7         |
| 2. Personnes en situation de handicap                                                     | 7         |
| <b>III. ORGANISATION ET MOYENS DU CLIC</b>                                                | <b>8</b>  |
| A. Organisation de l'accueil des usagers                                                  | 8         |
| B. Moyens du CLIC                                                                         | 8         |
| 1. Moyens matériels                                                                       | 8         |
| 2. Moyens humains                                                                         | 9         |
| 3. Moyens financiers                                                                      | 9         |
| <b>IV. DONNEES CHIFFREES SUR L'ACTIVITE DU CLIC</b>                                       | <b>10</b> |
| A. Intervention auprès des personnes âgées                                                | 10        |
| 1. Nombre de personnes âgées aidées et d'entretiens                                       | 10        |
| 2. Répartition du nombre de personnes âgées aidées par tranche d'âge                      | 10        |
| 3. Répartition du nombre de personnes âgées aidées par genre                              | 10        |
| 4. Origine de la demande des personnes âgées aidées                                       | 11        |
| 5. Connaissance du CLIC par origine de la demande                                         | 11        |
| 6. Origine géographique des personnes âgées aidées                                        | 12        |
| 7. Mode d'entretien réalisé pour l'ensemble des personnes âgées aidées                    | 13        |
| 8. Informations demandées par les personnes âgées                                         | 13        |
| 9. Réponses apportées                                                                     | 17        |
| 10. Accompagnement individuel des personnes âgées                                         | 17        |
| 11. Mission Caisses de retraite                                                           | 18        |
| a) OSCAR CARSAT                                                                           | 18        |
| b) OSCAR CMCAS                                                                            | 19        |
| B. Intervention auprès des personnes en situation de handicap                             | 19        |
| 1. Nombre de personnes en situation de handicap aidées et d'entretiens                    | 19        |
| 2. Répartition du nombre de personnes en situation de handicap aidées par tranche d'âge   | 19        |
| 3. Répartition du nombre de personnes en situation de handicap aidées par genre           | 20        |
| 4. Origine de la demande des personnes en situation de handicap aidées                    | 20        |
| 5. Connaissance du CLIC                                                                   | 21        |
| 6. Origine géographique des personnes en situation de handicap aidées                     | 21        |
| 7. Mode d'entretien réalisé pour l'ensemble des personnes en situation de handicap aidées | 23        |
| 8. Informations demandées par les personnes en situation de handicap                      | 23        |
| 9. Réponses apportées                                                                     | 24        |
| <b>V. EVENEMENTS INDESIRABLES, PLAINTES ET RECLAMATIONS</b>                               | <b>25</b> |
| <b>VI. INTERVENTIONS DU CLIC DANS LE CADRE DE SES MISSIONS PARTENARIALES</b>              | <b>25</b> |
| A. Coordination entre acteurs du territoire/ Implication dans les réseaux professionnels  | 25        |
| 1. Mission PA                                                                             | 25        |

|             |                                                                                                                  |           |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.          | Mission PH _____                                                                                                 | 26        |
| B.          | Implication dans les actions collectives auprès des personnes âgées _____                                        | 27        |
| <b>VII.</b> | <b>ANNEXES _____</b>                                                                                             | <b>28</b> |
| A.          | Annexe 1 : lexique _____                                                                                         | 28        |
| B.          | Annexe 2 : liste des membres du conseil d'administration et du bureau du CLIC (ou du COPIL) _____                | 29        |
| C.          | Annexe 3 : présentation du suivi du plan d'actions issu des résultats de l'évaluation du service (tableau) _____ | 29        |
| D.          | Annexe 4 : rapport moral (facultatif) _____                                                                      | 29        |

# **I. FICHE DE SYNTHÈSE DU CLIC (CLIC VALLEE CLISSON SEVRE ET MAINE)**

**Données de l'année 2025 (données INSEE 2022)**

| Couverture territoriale                                       |                                                                              |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| EPCI/Communes couvertes                                       | 57 167                                                                       |
| Population globale                                            |                                                                              |
| Nombre de personnes âgées de 60 ans et +                      | 8 671                                                                        |
| Nombre de personnes âgées de 75 ans et +                      | 4 319                                                                        |
| Nombre de personnes ayant au moins un droit ouvert à la MDPH  | 4 154                                                                        |
| Personnel                                                     |                                                                              |
| Nombre /ETP                                                   | 4.2 ETP                                                                      |
| Nbre de salariés / agents                                     | 6                                                                            |
| Activité                                                      |                                                                              |
| Nombre total de personnes âgées aidées                        | 926                                                                          |
| Nombre total de personnes en situation de handicap aidées     | 51                                                                           |
| Nombre total de visites à domicile personnes âgées effectuées | 715                                                                          |
| Budget cf rapport financier pour plus précisions              |                                                                              |
| Montant BP (année N)                                          | Résultat de l'exercice prévisionnel 2025 établi en octobre 2024 : - 30 571 € |
| Montant CA (année N)                                          | Résultat de l'exercice2025 à l'issue du bilan comptable : - 13 738.82 €      |
| Montant subvention PA Département                             | 89 592 €                                                                     |
| Montant subvention PSH Département                            | 17 301 €                                                                     |
|                                                               | Montant total                                                                |
|                                                               | Pourcentage / CA CLIC                                                        |

|                                                           |                                     |                             |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| Total 2 subventions<br>Département                        | 106 893 €                           | 43.87 % sur le CA<br>global |
| Participation EPCI/communes<br>(soit 1.50 € par habitant) | Montant total                       | Pourcentage/CA CLIC         |
|                                                           | 85 750,50 € soit 1,50<br>€/habitant | 35.5 % sur le CA<br>global  |

## **II. PRESENTATION DU CLIC**

### **A. Identité du CLIC**

- Nom du CLIC : CLIC VALLEE CLISSON SEVRE ET MAINE
- Adresse : 26 rue de l'Ancienne Mairie
- Téléphone : 02 85 52 16 39
- Courriel : [contact@clivalleeclisson.fr](mailto:contact@clivalleeclisson.fr)
- Date d'autorisation de fonctionner : 30/05/2011
- Date d'ouverture du CLIC : 2002
- Date de la prochaine évaluation du CLIC (trimestre/année) : 2028

### **B. Cadre juridique actuel du CLIC**

- ☐ **Association**
- ☐ Commune ou groupement de communes (CCAS, CIAS)
- ☐ Intercommunalité (communautés de communes ou communauté d'agglomération)
- ☐ Autre (préciser) : .....

### **C. Territoire d'intervention du CLIC**

- Superficie du territoire : 309.6 km carrés
- Périmètre d'action du CLIC (EPCI concernés) : Clisson Sèvre Maine Agglo (OH !)
- Liste des communes du territoire :
  - ✓ **Aigrefeuille-sur-Maine**
  - ✓ **Boussay**
  - ✓ **Château-Thébaud**
  - ✓ **Clisson**
  - ✓ **Gétigné**
  - ✓ **Gorges**
  - ✓ **Haute-Goulaine**
  - ✓ **La Haie-Fouassière**
  - ✓ **La Planche**
  - ✓ **Maisdon-sur-Sèvre**
  - ✓ **Monnières**
  - ✓ **Remouillé**
  - ✓ **Saint-Fiacre-sur-Maine**
  - ✓ **Saint-Hilaire-de-Clisson**
  - ✓ **Saint-Lumine-de-Clisson**
  - ✓ **Vieilleville**

## D. Population du territoire du CLIC

### 1. Personnes âgées

| <u>Données population (1)</u>                              | <u>Nombre d'habitants</u> | <u>%</u> |
|------------------------------------------------------------|---------------------------|----------|
| Population totale <i>EPCI Clisson Sèvre et Maine Agglo</i> | 57167                     | 100      |
| Population totale EPCI                                     | 57167                     |          |
| Population totale du territoire                            |                           |          |
| Population totale personnes âgées (60 ans et +)            | 12990                     | 22,73 %  |
| Population âgée de 60 à 74 ans                             | 8 671                     | 15.2 %   |
| Population âgée de 75 ou plus                              | 4 319                     | 7.6 %    |

(1) Préciser la population municipale INSEE selon l'année de référence définie conjointement.

Ex. pour le rapport 2025, qui concerne l'activité de l'année 2024, prendre en référence les données Insee 2021 (c'est-à-dire les dernières données disponibles par tranche d'âge à la date de réalisation du rapport).

Informations transmises par le Département en septembre de chaque année.

### 2. Personnes en situation de handicap

| <u>Données habitants en situation de handicap (1)</u>             | <u>Nombre</u> | <u>%</u> |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|----------|
| Nombre total d'habitants ayant au moins un droit ouvert à la MDPH | 4 154         | 100      |
| Nombre total d'habitants de 0 à 59 ans                            | 44 176        |          |
| Nombre d'habitants de moins de 20 ans avec un droit ouvert        | 537           | 12.93 %  |
| Nombre d'habitants de 20 ans et plus                              | 3617          | 87.07 %  |

(1) A renseigner à partir des informations transmises par la MDPH au 1<sup>er</sup> avril de chaque année.

### **III. ORGANISATION ET MOYENS DU CLIC**

#### **A. Organisation de l'accueil des usagers**

Ouverture du CLIC :

- Horaires et jours d'ouverture :
  - Locaux ouverts au public du lundi au vendredi de 9 h à 12 h 15
- Horaires et jours d'accueil téléphonique et physique (dont permanences) :
  - Permanence téléphonique ouverte du lundi au vendredi de 9 h à 12 h 15
- Horaires d'accueil sur rendez-vous/ sans rendez-vous ::
  - Accueil du public tous les matins sans rendez-vous
  - Visite à domicile tous les après-midis

#### **B. Moyens du CLIC**

##### **1. Moyens matériels**

- **Locaux :**

*26 rue de l'Ancienne Mairie – 44 190 Saint Hilaire de Clisson*

- **Le CLIC dispose-t-il de :**

**- Véhicule(s) de service : non**

**Indemnités kilométriques : 12 211 €**

**Kilomètres parcourus à l'année :**

(à compléter si possible)

**- Un site internet propre au CLIC : oui**

**Dans l'affirmative, comment celui-ci est-il mis à jour ? : Par la structure elle-même**

**Dans la négative, quels relais existent via les EPCI et/ou communes du territoire ? :**

## 2. Moyens humains

| Personnel                   |                            | Effectif | Temps de travail ETP | Partenariat | Actions de prévention | Gestion administrative du service et budgétaire, réunions internes | Accueil | Accompagnement + Coordination individuelle |
|-----------------------------|----------------------------|----------|----------------------|-------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------|
| Qualification (diplôme)     | Fonction au CLIC           |          |                      |             |                       |                                                                    |         |                                            |
| CESF                        | Coordinatrice              | 1        | 0,80                 | X           | X                     |                                                                    | X       | X                                          |
| Educatrice Spécialisée      | Coordinatrice              | 1        | 0.40                 | X           | X                     |                                                                    | X       | X                                          |
| Educatrice spécialisée      | Coordinatrice              | 1        | 0.90                 | X           | X                     |                                                                    | X       | X                                          |
| Master Intervention sociale | Coordinatrice              | 1        | 0.40                 | X           | X                     |                                                                    | X       | X                                          |
| IDE                         | Assistante de coordination | 1        | 0.81                 | X           | X                     | X                                                                  | X       |                                            |
| CAFERUIS                    | Responsable                | 1        | 0.90                 | X           | X                     | X                                                                  | X       | X                                          |
|                             |                            |          |                      |             |                       |                                                                    |         |                                            |
| <b>TOTAL</b>                |                            | <b>6</b> | <b>4,21</b>          |             |                       |                                                                    |         |                                            |

*NB : commentaires sur le tableau (optionnel). Ex : expliquer les arrêts longs, remplacements, possibilité de commenter l'évolution des missions au sein du CLIC, etc.*

## 3. Moyens financiers

- Montant BP année en cours : déficit de 13 788, 82 € pour 2025
- Montant BP année N+1 : déficit prévisionnel de 14 634 € pour 2026
- Montant CA année N-1 : total des produits en 2024 : 272 264.10 €
- Participation EPCI/Communes\* : 1.50 € / habitant

\* ventilation obligatoire – préciser le montant total et la participation par habitant) : NB : c'est le mode de participation appliqué généralement – si l'EPCI verse une subvention d'équilibre, intégrer cette subvention dans le calcul – il s'agit alors de diviser le montant total de la participation par le nombre d'habitant (dernier chiffre INSEE dans le tableau population total plus haut)

Commentaire (optionnel) :

**NB : les budgets prévisionnels et comptes annuels sont à envoyer à l'unité PAPH de la délégation territoriale du Département dont dépend le CLIC dans le cadre des demandes et du suivi des subventions (respectivement en décembre de l'année N-1 et juin de l'année N+1).**

## **IV. DONNEES CHIFFREES SUR L'ACTIVITE DU CLIC**

**Nombre total de personnes aidées sur l'année** (dont personnes âgées aidées dans le cadre des plans OSCAR des caisses de retraite et personnes en situation de handicap) : 926

### **A. Intervention auprès des personnes âgées**

Cette mission concerne les personnes âgées de 60 ans et plus (dont celles relevant des missions caisses de retraite).

#### **1. Nombre de personnes âgées aidées et d'entretiens**

| Données personnes âgées                                                 | Année N | Année N-1 |
|-------------------------------------------------------------------------|---------|-----------|
| Nb total de personnes âgées aidées (60 ans et +)                        | 926     | 1125      |
| Nbre total de PA aidées niveau 1 par dossiers de demande                | 293     |           |
| Nbre total de PA aidées niveau 2 par dossiers de demande                | 33      |           |
| Nbre total de PA aidées niveau 3 par dossiers de demande                | 864     |           |
| Nb total d'entretiens* (avec personnes âgées, familles, professionnels) | 8344    | 9310      |

\* définition d'entretiens, cf. Lexique en annexe.

#### **2. Répartition du nombre de personnes âgées aidées par tranche d'âge**

| Tranche d'âge  | Année N | Année N-1 |
|----------------|---------|-----------|
| 60 à 74 ans    | 142     |           |
| 75 à 89 ans    | 534     |           |
| 90 ans et plus | 162     |           |
| Non renseigné  | 88      |           |
| Total          | 926     |           |

#### **3. Répartition du nombre de personnes âgées aidées par genre**

| Genre    | Année N | Année N-1 |
|----------|---------|-----------|
| Féminin  | 624     | 784       |
| Masculin | 302     | 443       |
| Indéfini |         |           |
| Total    | 926     | 1227      |

#### 4. Origine de la demande des personnes âgées aidées

| Nombre total de personnes âgées aidées |                        | Effectifs |
|----------------------------------------|------------------------|-----------|
|                                        |                        | 926       |
| Type d'interlocuteur                   | La personne âgée       | 331       |
|                                        | L'entourage            | 433       |
|                                        | La famille             | 1         |
|                                        | Un médecin généraliste | 12        |
|                                        | Un professionnel       | 403       |
|                                        | Sans renseignement     | 10        |

#### 5. Connaissance du CLIC par origine de la demande

(comment la personne âgée / son entourage a connu le service)

| Nombre total de personnes âgées aidées |                                                                                                                                          | Effectifs |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                                        |                                                                                                                                          | 0         |
| Orientées par                          | Déjà connue du CLIC                                                                                                                      | 357       |
|                                        | Médecin généraliste                                                                                                                      | 39        |
|                                        | Autre professionnel de santé                                                                                                             | 21        |
|                                        | Structure d'hébergement (temporaire, EHPAD...)                                                                                           | 5         |
|                                        | Structure sanitaire                                                                                                                      | 21        |
|                                        | Structure sociale (EDS, CCAS, CIAS...)                                                                                                   | 31        |
|                                        | Structure médico-sociale                                                                                                                 | 3         |
|                                        | Mairie, élu.e                                                                                                                            |           |
|                                        | Autre CLIC                                                                                                                               | 2         |
|                                        | Suite à une action collective                                                                                                            | 2         |
|                                        | Autre association, bouche à oreille                                                                                                      | 184       |
|                                        | Via la presse, des brochures, bulletins municipaux                                                                                       | 2         |
|                                        | SAD aide                                                                                                                                 | 27        |
|                                        | SSIAD / SAD mixte                                                                                                                        | 4         |
|                                        | CRT (Divadom), DAC, PFRA                                                                                                                 |           |
|                                        | MDPH                                                                                                                                     |           |
|                                        | Entourage (autre que familial)                                                                                                           |           |
|                                        | Famille                                                                                                                                  |           |
|                                        | Personne elle-même                                                                                                                       |           |
|                                        | Demande faite par un professionnel (catégorie qui a été complétée en 2025 et qui n'est pas apparente dans le RA) – Sera modifiée en 2026 | 410       |
|                                        | Sans renseignement                                                                                                                       | 82        |

## 6. Origine géographique des personnes âgées aidées

| Nombre total de personnes âgées aidées      |                              | Effectifs |
|---------------------------------------------|------------------------------|-----------|
|                                             |                              | 926       |
| Communes sur le territoire du CLIC          | 1. Aigrefeuille sur Maine    | 47        |
|                                             | 2. Boussay                   | 50        |
|                                             | 3. Château-Thébaud           | 44        |
|                                             | 4. Clisson                   | 162       |
|                                             | 5. Gétigné                   | 52        |
|                                             | 6. Gorges                    | 64        |
|                                             | 7. Haute-Goulaine            | 106       |
|                                             | 8. La Haie Fouassière        | 63        |
|                                             | 9. La Planche                | 45        |
|                                             | 10. Maisdon sur sèvre        | 33        |
|                                             | 11. Monnières                | 22        |
|                                             | 12. Remouille                | 19        |
|                                             | 13. Saint Fiacre sur Maine   | 22        |
|                                             | 14. Saint Hilaire de Clisson | 36        |
|                                             | 15. Saint Lumine de Clisson  | 26        |
|                                             | 16. Vieillevigne             | 82        |
|                                             |                              |           |
| Communes hors territoire du CLIC mais en 44 |                              | 10        |
|                                             |                              |           |
| Hors 44                                     |                              |           |
|                                             |                              |           |
| Non renseigné                               |                              | 43        |

## 7. Mode d'entretien réalisé pour l'ensemble des personnes âgées aidées

| Nombre total d'entretiens |                                                             | Effectifs |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------|
|                           |                                                             | 8368      |
| Mode d'entretien          | Téléphone                                                   | 4064      |
|                           | Courrier                                                    | 151       |
|                           | Courriel                                                    | 3277      |
|                           | Visite/permanence sans RDV au CLIC                          | 40        |
|                           | Visite/permanence avec RDV au CLIC                          | 29        |
|                           | Permanence extérieure                                       | 22        |
|                           | Visite à domicile (VAD)                                     | 717       |
|                           | Réunion de concertation                                     | 21        |
|                           | RDV chez un partenaire                                      | 47        |
|                           | Visio (avec des professionnels ou l'utilisateur/la famille) |           |

## 8. Informations demandées par les personnes âgées

| Nombre total de personnes âgées aidées (rappel) |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Effectifs |
|-------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                                                 |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 926       |
| Type de demande                                 | Motif de la demande                | Commentaire                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           |
| Accès aux droits PA                             | APA                                | Tous les types d'APA (exceptionnelle, 1 <sup>ère</sup> demande, révision)                                                                                                                                                                                                                                 | 230       |
|                                                 | Protection sociale                 | Complémentaire santé solidaire<br>Complémentaire santé                                                                                                                                                                                                                                                    | 4         |
|                                                 | Protection juridique               | Habilitation familiale, sauvegarde, mandat de protection future, tutelle, curatelle<br>Requête<br>Personne de confiance                                                                                                                                                                                   | 9         |
|                                                 | Aide et information administrative | France Service, CCAS, EDS, Passage à la retraite<br>Gestion budgétaire, accompagnement social global, ...<br>Droits en lien avec la CAF, la CPAM (invalidité...)                                                                                                                                          | 24        |
|                                                 | Aide financière                    | Information sur les aides financières en général (caisse de retraite, caisse de retraite complémentaire, en EHPAD)<br>Aide sociale (ménagère-hébergement)<br>Aide sociale facultative des CCAS<br>Orientation vers le professionnel compétent. Mutuelle, AGIRC<br>ARRCO<br>Prestations caisse de retraite | 67        |
|                                                 | Fiscalité                          | Réduction/Crédit d'impôt, Crédit d'impôt instantané, déclaration d'impôt...                                                                                                                                                                                                                               | 2         |

|                             |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                             | <b>PAP OSCAR</b>                                                    | OSCAR + ASIR + ARDH + DGAFP                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 230 |
|                             | <b>PAP CMCAS</b>                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1   |
|                             | <b>Protection adultes vulnérables</b>                               | Signalement<br>Toute démarche en lien avec une situation de maltraitance, d'abus, de vulnérabilité (échange avec un pro, alerte aux services compétents.)<br>Cellule adultes vulnérables                                                                                                                       | 16  |
|                             | <b>RME (Reconnaissance mutuelle des évaluations)</b>                | PAP OSCAR vers APA<br>Information que le CD a fait une RME (APA vers CARSAT)                                                                                                                                                                                                                                   | 7   |
|                             | <b>CESU</b>                                                         | CNCESU, URSSAF, chèque autonomie, information relative aux obligations de l'employeur et du salarié...<br>Orientation vers service compétent                                                                                                                                                                   | 1   |
|                             | <b>DAC</b>                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 12  |
|                             | <b>CRT / DIVADOM</b>                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 19  |
| <b>Accès aux droits PSH</b> | <b>CMI</b>                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
|                             | <b>PCH</b>                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
|                             | <b>AAH</b>                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
|                             | <b>RQTH</b>                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
|                             | <b>Autres</b>                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| <b>Vie à domicile</b>       | <b>Adaptation du logement</b>                                       | Orientation vers les AMO,<br>Service habitat de l'agglomération<br>Ergothérapeutes<br>Conseil et information en aménagement et adaptation<br>Aides financières possibles (Ma PrimAdapt, caisse de retraite, MDPH...)                                                                                           | 30  |
|                             | <b>Matériel médical / aides techniques</b>                          | Prestataires de matériel médical ou pharmaciens<br>Diagnostic ergothérapeute                                                                                                                                                                                                                                   |     |
|                             | <b>Aides à domicile</b>                                             | SAD, garde de nuit, toilette, courses, ménage, déplacement...                                                                                                                                                                                                                                                  | 257 |
|                             | <b>Aide au répit/aidants</b>                                        | Orientation vers PFRA, information sur les solutions de répit, formations et ateliers<br>Écoute et soutien, conseil et orientation vers les solutions de répit.<br>Halte répit, halte relais<br>Information sur les droits aux aidants et orientation vers les services compétents.<br>Information aux aidants | 19  |
|                             | <b>Isolement social</b>                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 15  |
|                             | <b>Logement (recherche, accès)</b>                                  | Demande logement social, déménagement hors logement intermédiaire                                                                                                                                                                                                                                              | 13  |
|                             | <b>Loisirs</b>                                                      | Vie sociale, culturelle et sportive                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2   |
|                             | <b>Multi-services (gardiennage d'animaux, jardinage, bricolage)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2   |

|                                                |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                                | <b>Gros nettoyage</b>                        | <i>En cas de logement insalubre, incurie</i>                                                                                                                                                                                                                                            |    |
|                                                | <b>Portage de repas</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 15 |
|                                                | <b>Sortie d'hospitalisation relais</b>       | <i>Orientation vers les assistantes sociales, conseil et orientation sur les démarches à réaliser</i>                                                                                                                                                                                   | 65 |
|                                                | <b>Sortie d'hospitalisation organisation</b> | <i>Lorsque le CLIC est sollicité dans les situations où les personnes n'ont pas vu d'AS avant la sortie ou ont été orientées vers le CLIC lors d'absences d'AS. Réalisation de l'évaluation + ensemble des démarches dans la cadre du maintien à domicile, mise en place des aides.</i> |    |
|                                                | <b>Dispositif HTSH</b>                       | <i>Sollicitation dans le cadre de ce dispositif</i>                                                                                                                                                                                                                                     |    |
|                                                | <b>Téléassistance</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 43 |
|                                                | <b>Transport</b>                             | <i>Lila, transport solidaire, taxi, ambulance, SAD...</i>                                                                                                                                                                                                                               | 8  |
|                                                | <b>Évaluation des besoins</b>                | <i>Information facultative, en fonction des pratiques de chaque CLIC</i>                                                                                                                                                                                                                |    |
|                                                | <b>Échange entre professionnels</b>          | <i>Information facultative, en fonction des pratiques de chaque CLIC</i>                                                                                                                                                                                                                | 21 |
| <b>Structures d'accueil pour personne âgée</b> | <b>Accueil de jour</b>                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 26 |
|                                                | <b>Accueil familial</b>                      | <i>Permanent et temporaire</i>                                                                                                                                                                                                                                                          |    |
|                                                | <b>Logement intermédiaire</b>                | <i>Résidence autonomie, résidence service, logement autonome, habitat intergénérationnel, colocation sénior...</i>                                                                                                                                                                      | 1  |
|                                                | <b>Hébergement permanent</b>                 | <i>EHPAD</i>                                                                                                                                                                                                                                                                            | 64 |
|                                                | <b>Hébergement temporaire</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 26 |
|                                                | <b>Via Trajectoire</b>                       | <i>Explication des démarches pour inscription / réalisation des démarches sur le site / renouvellement des inscriptions</i>                                                                                                                                                             | 38 |
| <b>Actions collectives</b>                     | <b>Actions collectives</b>                   | <i>Conseil et orientation, inscription sur des actions du territoire, ...</i>                                                                                                                                                                                                           | 31 |
| <b>Offre de soins</b>                          | <b>Consultation gériatrique</b>              | <i>Consultation mémoire, bilan gériatrique...</i>                                                                                                                                                                                                                                       | 12 |

|                                       |                                                     |                                                                                                                                           |           |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                                       | <b>EAAR</b>                                         |                                                                                                                                           | <b>38</b> |
|                                       | <b>ESA</b>                                          |                                                                                                                                           | <b>38</b> |
|                                       | <b>Médecins<br/>(généralistes/spécialistes)</b>     | <i>Recherche MT, orientation vers le MT, ... Médecin expert, médecin agréé pour autorisation de conduite<br/>Urgences médicales, CPTS</i> | 21        |
|                                       | <b>SSIAD</b>                                        |                                                                                                                                           | 43        |
|                                       | <b>Services hospitaliers<br/>(HAD, SMR, EMG...)</b> | <i>HAD, SMR (=SSR), EMPR, EMG ou EMGT...<br/>Urgences médicales - soins psychiatriques</i>                                                | 30        |
|                                       | <b>Professionnels libéraux</b>                      | <i>Kiné / Pédicure / Orthophoniste / IDE / Infirmière asalée / IPA ...</i>                                                                |           |
|                                       | <b>Activité physique adaptée<br/>(APA)</b>          |                                                                                                                                           |           |
|                                       | <b>Soutien psychologique</b>                        | <i>Orientation vers un psychologue, CMP...</i>                                                                                            | 10        |
| <b>Renseignements<br/>sur le CLIC</b> | <b>Renseignements sur le<br/>CLIC</b>               | <i>Horaires d'ouverture, accès, lieu d'accueil, ...</i>                                                                                   | 113       |
| <b>Concertation<br/>(facultatif)</b>  | <b>Concertation</b>                                 | <i>Sollicitation du CLIC par des professionnels sur le process, l'organisation</i>                                                        |           |

## 9. Réponses apportées

| Réponses apportées                                                                                                              | Année N                                    | Année N-1 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------|
| Aide au remplissage du dossier                                                                                                  | Inclus ds dossier transmis à l'institution |           |
| Conseil et orientation<br>Écoute de la personne<br>Explication orale ou écrite<br>Information transmise (liste, plaquette, ...) | 882                                        |           |
| Dossier transmis à l'institution                                                                                                | 422                                        |           |
| Suivi de dossier                                                                                                                | 465                                        |           |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                    |                                            |           |

## 10. Accompagnement individuel des personnes âgées

- Nbre de situations présentées en cellule adultes vulnérables :

Commentaire : Pas de cellule adulte vulnérables sur notre territoire. Présence de Comité Technique CRT / DAC une fois par mois.

- Nombre de situations orientées par le CLIC vers le DAC :

Commentaire : non comptabilisé pour 2025

- Nombre de situations prises en charge par le DAC :

Commentaire : 9

- Nbre de situations orientées par le CLIC vers le CRT/DIVADOM :

Commentaire :

CRT Sèvre et Vignoble : pas de comptabilisation des situations présentées en 2025

CRT Les Vallées : 6 orientations : 4 prises en charge CRT et 2 refus car hors critères CRT

- Nombre de situations prises en charge par le CRT/DIVADOM :

Commentaire :

CRT Sèvre et Vignoble : 4 orientations volet 1, et 4 orientations en 2025 sur le volet 2.

CRT Les Vallées : 5 orientations volet 1, et 4 prises en charges en 2025 sur le volet 2

- Nombre de personnes en situation complexe accompagnées sur l'année :

76 situations complexes

- Nombre de réunions de concertation/coordination individuelle :

Commentaire : 21 concertations

- Précisions complémentaires (facultatif) :

## 11. Mission Caisses de retraite

### a) OSCAR CARSAT

*Précision : les OSCAR de la CARSAT concernent les ressortissants du régime général mais également de la fonction publique de l'État.*

| Données/an                 | Année N | Année N-1 |
|----------------------------|---------|-----------|
| Nombre de dossiers traités |         |           |
| Nombre d'évaluations OSCAR | 230     |           |
| Nombre de RME              | 7       |           |

b) OSCAR CMCAS

| Données/an                 | Année N | Année N-1 |
|----------------------------|---------|-----------|
| Nombre de dossiers traités | 1       |           |
| Nombre d'évaluations OSCAR | 1       |           |

**B. Intervention auprès des personnes en situation de handicap**

La mission d'accueil pour les personnes en situation de handicap comprend la tranche d'âge située entre 0 et 59 ans.

**1. Nombre de personnes en situation de handicap aidées et d'entretiens**

| Données/an                                                | Année N | Année N-1 |
|-----------------------------------------------------------|---------|-----------|
| Nombre total de personnes en situation de handicap aidées | 51      |           |
| Nombre de nouvelles PSH aidées                            |         |           |
| Nombre total d'entretiens PSH                             | 199     |           |

**2. Répartition du nombre de personnes en situation de handicap aidées par tranche d'âge**

| Répartition | Année N | Année N-1 |
|-------------|---------|-----------|
| 0 à 9 ans   | 1       |           |
| 10 à 19 ans | 7       |           |
| 20 à 29 ans | 4       |           |

|                    |           |  |
|--------------------|-----------|--|
| 30 à 39 ans        | 2         |  |
| 40 à 49 ans        | 8         |  |
| 50 à 59 ans        | 22        |  |
| Sans renseignement | 5         |  |
| <b>TOTAL</b>       | <b>51</b> |  |

**3. Répartition du nombre de personnes en situation de handicap aidées par genre**

| Répartition  | Année N   | Année N-1 |
|--------------|-----------|-----------|
| Homme        | 15        |           |
| Femme        | 36        |           |
| Indéfini     |           |           |
| <b>TOTAL</b> | <b>51</b> |           |

**4. Origine de la demande des personnes en situation de handicap aidées**

| Nombre total de personnes en situation de handicap aidées |                                      | Effectifs |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------|
| <b>Type d'interlocuteur</b>                               | La personne en situation de handicap | 29        |
|                                                           | L'entourage                          | 18        |
|                                                           | La famille                           |           |
|                                                           | Un médecin généraliste               |           |
|                                                           | Un professionnel                     | 4         |

## 5. Connaissance du CLIC

(comment la PSH / son entourage a connu le service)

| Nombre total de personnes en situation de handicap aidées |                                                    | Effectifs |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------|
|                                                           |                                                    | 0         |
| Orientées par                                             | Déjà connue du CLIC                                | 13        |
|                                                           | Médecin généraliste                                | 3         |
|                                                           | Autre professionnel de santé                       | 3         |
|                                                           | Structure d'hébergement (temporaire, EHPAD...)     | 1         |
|                                                           | Structure sanitaire                                | 1         |
|                                                           | Structure sociale (EDS, CCAS, CIAS...)             | 4         |
|                                                           | Structure médico-sociale                           | 1         |
|                                                           | Mairie, élu.e                                      |           |
|                                                           | Autre CLIC                                         | 1         |
|                                                           | Suite à une action collective                      |           |
|                                                           | Autre association, bouche à oreille                | 15        |
|                                                           | Via la presse, des brochures, bulletins municipaux |           |
|                                                           | SAD aide                                           | 2         |
|                                                           | SSIAD / SAD mixte                                  |           |
|                                                           | CRT (Divadom), DAC, PFRA                           |           |
|                                                           | MDPH                                               |           |
|                                                           | Entourage (autre que familial)                     |           |
|                                                           | Famille                                            |           |
|                                                           | Personne elle-même                                 |           |
|                                                           | Autre Demande faite par un professionnel           | 4         |
|                                                           | Sans renseignement                                 | 3         |

## 6. Origine géographique des personnes en situation de handicap aidées

| Nombre total de personnes en situation de handicap aidées |                       | Effectifs |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------|-----------|
|                                                           |                       | 0         |
| Communes sur le territoire du CLIC                        | 1. Boussay            | 2         |
|                                                           | 2. Château Thébaud    | 8         |
|                                                           | 3. Clisson            | 5         |
|                                                           | 4. Gétigné            | 1         |
|                                                           | 5. Gorges             | 2         |
|                                                           | 6. La Haie Fouassière | 3         |
|                                                           | 7. La Planche         | 4         |
|                                                           | 8. Maisdon sur sèvre  | 2         |
|                                                           | 9. Monnières          | 4         |

|                                                    |                              |   |
|----------------------------------------------------|------------------------------|---|
|                                                    | 10. Remouillé                | 2 |
|                                                    | 11. Saint Hilaire de Clisson | 4 |
|                                                    | 12. Vieillevigne             | 1 |
|                                                    | 13. Aigrefeuille sur Maine   | 3 |
|                                                    | 14. Haute Goulaine           | 1 |
|                                                    | 15. Saint Hilaire de Clisson | 2 |
|                                                    | 16.                          |   |
|                                                    | Inconnu                      | 4 |
|                                                    |                              |   |
|                                                    |                              |   |
|                                                    |                              |   |
| <b>Communes hors territoire du CLIC mais en 44</b> | Divatte sur Loire            | 1 |
|                                                    |                              |   |
| <b>Hors 44</b>                                     |                              |   |
|                                                    |                              |   |
| <b>Non renseigné</b>                               |                              |   |

**7. Mode d'entretien réalisé pour l'ensemble des personnes en situation de handicap aidées**

| Mode d'entretien                                                        | Année N    | Année N-1 |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|
| Téléphone                                                               | 119        |           |
| Courrier                                                                | 3          |           |
| Courriel                                                                | 41         |           |
| Visite / permanence sans RDV au CLIC                                    |            |           |
| Visite / permanence avec RDV au CLIC                                    | 31         |           |
| Permanence extérieure                                                   |            |           |
| Visite à domicile (VAD)<br>Nb : ne relève pas des missions obligatoires | 5          |           |
| Visio (avec des professionnels ou l'utilisateur/la famille)             |            |           |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>199</b> |           |

**8. Informations demandées par les personnes en situation de handicap**

| Motif des demandes            | Commentaires                                                                                                                                                                                                                                     | Année N | Année N-1 |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------|
| <b>AAH et MVA</b>             | <i>Majoration pour la vie autonome (MVA) remplace la CPR depuis décembre 2019. Sauf pour les personnes qui bénéficiaient de la CPR avant le 1<sup>er</sup> décembre 2019 qui peuvent continuer de la percevoir sous conditions d'attribution</i> | 10      |           |
| <b>AEEH</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                  | 4       |           |
| <b>PCH</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                  | 7       |           |
| <b>CMI</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                  | 7       |           |
| <b>Orientation EMS-ESMS</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                  | 1       |           |
| <b>Parcours professionnel</b> | <i>Conseil sur l'insertion, l'emploi ou</i>                                                                                                                                                                                                      | 7       |           |

|                                                           |                                                                                                                                                                            |           |  |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|
|                                                           | <i>réorientation vers un partenaire de l'insertion/ l'emploi</i>                                                                                                           |           |  |
| <b>RQTH</b>                                               |                                                                                                                                                                            | <b>15</b> |  |
| <b>Parcours de scolarisation</b>                          |                                                                                                                                                                            | <b>6</b>  |  |
| <b>Affiliation Assurance Vieillesse des Aidants (AVA)</b> |                                                                                                                                                                            |           |  |
| <b>Autre</b>                                              | <i>Ex. aide et information administrative, réorientation vers un partenaire, réorientation dont situation sensible/ parcours complexe/rupture ou risque de rupture ...</i> | <b>13</b> |  |
| <b>TOTAL</b>                                              |                                                                                                                                                                            | <b>70</b> |  |

## 9. Réponses apportées

| Réponses apportées                                                                                                                                          | Année N | Année N-1 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------|
| <b>Aide au remplissage du dossier</b>                                                                                                                       |         |           |
| <b>Conseil et orientation</b><br><b>Écoute de la personne</b><br><b>Explication orale ou écrite</b><br><b>Information transmise (liste, plaquette, ...)</b> | 47      |           |
| <b>Dossier transmis à l'institution</b>                                                                                                                     | 5       |           |
| <b>Suivi de dossier</b>                                                                                                                                     | 17      |           |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                |         |           |

## **V. EVENEMENTS INDESIRABLES, PLAINTES ET RECLAMATIONS**

Nombre d'évènements indésirables :

Commentaire : 1

Evènement indésirable concernant rédigé par une salariée concernant un événement hors relation avec une personne accompagnée

Nombre de plaintes :

Commentaire : 0

Nombre de réclamations :

Commentaire : 0

## **VI. INTERVENTIONS DU CLIC DANS LE CADRE DE SES MISSIONS PARTENARIALES**

### **A. Coordination entre acteurs du territoire/ Implication dans les réseaux professionnels**

#### **1. Mission PA**

*Contribution à l'animation du réseau des partenaires (interconnaissance, information, actualité du territoire, ...), articulation avec le DAC, ...*

*Participation aux instances de concertation et groupes de travail territoriaux (DAC, CPTS, CLS, réunions techniques, ...)*

- Organisation par le CLIC tous les premiers jeudis de chaque mois des cellules de coordination entre les acteurs gérontologique – 8 réunions dans l'année
- Document d'articulation commun et validé avec le DAC / CRT / Unité PA / PH en 2025
- Comité technique organisé par le CRT Sèvre et Vignoble avec le DAC et les partenaires 1 x / mois – environ 10 comité technique dans l'année
- Sollicitation du CRT Les Vallées en fonction des situations individuelles - pas de participation à un comité technique comme pour le CRT Sèvre et Vignoble
- Visio tous les 2 mois de points de suivis avec les 2 CRT – 6 points de situations par an par CRT soit 12 Visio / an pour le CLIC
- Situations individuelles communes et concertations tripartite EDS + CRT + CCAS sur situations complexes (76 recensés en 2025)
- 29 situations communes CRT / DAC en 2025
- Participation aux instances : PTS (4 réunions) + Comité de pilotage CRT Sèvre et Vignoble chaque trimestre + PIG avec Agglo (1 réunion en 2025) + PFRA (participation au projet d'établissement (3 réunions en 2025) + ASU
- Participation au groupe de travail du CRT Sèvre et Vignoble sur les axes du volet 1 avec l'animatrice

- Listing continue et veille des SAAD consultable sur site internet du CLIC
- Réunions d'échanges avec SSIAD Erdre et Sèvre 1 X / trimestre soit 4 visio dans l'année autour des situations communes
- 2 réunions en 2025 avec le SAD Mixte La Joncière pour échange sur les modalités de mise en œuvre du SAD Mixte
- Présentation commune en 2025 des missions des CRT / DAC / CLIC auprès des prof. de santé par l'intermédiaire de la CPTS – réitération de la démarche en 2026 avec les libéraux du territoire clissonnais
- Participation aux groupes de travail de la CPTS : ex : ICOPE, prévention des chutes, lutte contre addiction et réduction des risques
- Participation à ASU 1 X / trimestre
- Rencontre avec de nouveaux partenaires (ex : Déclic Habitat / Déclic et des Jobs, La Solid, Petits Frères des Pauvres, Secours Catholique)
- Participation au groupement employeur Gérontologie Sèvre et Maine Service (GSMS) regroupant différents EHPAD) pour construire une logique de parcours sur le territoire
- Réalisation d'un DLA permettant de définir le projet stratégique du GSMS initié en 2025 et finalisé en 2026
- Participation en décembre 2025 à la conférence organisée par l'UDAF
- Rencontre inter-équipe avec Unité PA/PH en juin 2025
- Rencontre avec acteurs divers ; Ergothéa ; SAAD, Portage de Repas, Autiz-Onions (Bao-Poa) ; France Alzheimer...
- Support réalisé en 2025 avec le CRT (Sèvre et Vignoble + Les Vallées) / DAC / Unité PA / PH décrivant les missions et les champs d'intervention de chacun
- Transmission et diffusion de toutes les actions du territoire sur le site internet du CLIC (ASEPT, évènement CCAS, partenaires... )
- Formation aidant numérique de tous les salariés du CLIC
- Accompagnement des usagers dans la complétude de VT PH et GA
- Orientation vers les dispositifs existants
- Accompagnement prévu du CLIC par un prestataire externe commun au groupement employeur (GSMS) pour 2026 – 2027 – 2028 sur la partie RGPD

## 2. Mission PH

*Participation aux réunions des partenaires institutionnels, aux démarches d'appui à la coordination des parcours (C.360), au développement des dispositifs innovants et expérimentaux du territoire, aux travaux des observatoires départementaux dans le cadre de la mission de veille, ...*

- Réunion avec Mme Menard (coordinatrice plate-forme PHV Ker'âge) et GSMS pour faciliter les parcours résidentiels des PSH et facilitation des inscriptions en EHPAD pour ce public : réflexion sur l'accès aux structures PA des PH ; quels besoins spécifiques ? identification des freins et pistes de résolutions
- Echange avec Perce Neige de Boussay
- Participation aux Webinaires proposées par la MDPH
- Observation des commissions CDAPH par 4 salariés à la MDPH
- Participation au forum handicap des travailleurs vieillissants en ESAT (avril 2026)
- Amélioration de la visibilité des missions PH en construction en 2026 avec les partenaires (plate-forme Ker'âge)

## **B. Implication dans les actions collectives auprès des personnes âgées**

*Actions d'information, de prévention, d'éducation permettant de favoriser les dynamiques de développement local.*

*Actions s'inscrivant dans le cadre de l'engagement départemental « Bien vieillir' 2023-2028 » et/ou la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie.*

**Relais des actions partenariales organisées sur le territoire à travers le site internet du CLCI (Ateliers ASEPT ; Ateliers numériques ; action associations locales comme La Solid')**

| Thème et intitulé de l'action                                 | Initiateur de l'action | Partenaires associés                                             | Nombre de participants     |                             | Modalités de l'action et date de réalisation                                         | Évaluation Commentaires            |
|---------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|                                                               |                        |                                                                  | Professionnels             | Personnes âgées et familles |                                                                                      |                                    |
| Ateliers Mémoire avec le Refuge de Mnémosyne                  | CLIC                   | Refuge de Mnémosyne                                              | 2                          | 12                          |                                                                                      | 12 Ateliers Mémoire sur 2 communes |
| Programme lutte contre le non-recours                         | CLIC                   | Petits Frères des Pauvres, CCAS, autres associations caritatives | 6                          | 20                          | Déploiement de l'action d'aller vers les publics isolés et en situation de précarité | En cours                           |
| Participation Cœurs Bleus en avec l'organisation d'un Cabaret |                        | Partenariat avec les EHPAD du territoire                         | 6                          | 100                         | Cabaret dans une salle municipale mise à la disposition du CLIC                      | Très bons retours des participants |
| Projection d'un film                                          | CLIC                   |                                                                  | Bénévoles de l'association | 50                          |                                                                                      |                                    |
| Accès aux droits                                              | UDAF                   | Résidence Autonomie La Joncière + CRT Sèvre et Vignoble          | 1                          | 25                          | Conférence                                                                           | Très bons retours de participants  |
|                                                               |                        |                                                                  |                            |                             |                                                                                      |                                    |
|                                                               |                        |                                                                  |                            |                             |                                                                                      |                                    |

## VII. ANNEXES

### A. Annexe 1 : lexique

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>Personne aidée</u>                    | Toute personne âgée bénéficiaire du service du CLIC                                                                                                                                                                                  |
| <u>Personne âgée</u>                     | Personne âgée de 60 ans et plus                                                                                                                                                                                                      |
| <u>Personne en situation de handicap</u> | Personne présentant une déficience physique ou mentale limitant considérablement une ou plusieurs activités importantes de la vie<br>Sont prises en compte comme telles, dans le présent rapport, les personnes âgées de 0 à 59 ans. |
| <u>Dossier de demande</u>                | Période durant laquelle on accompagne une personne pour une demande à un moment donné                                                                                                                                                |
| <u>Aides demandées</u>                   | Correspond à la nature de l'information demandée                                                                                                                                                                                     |
| <u>Entretiens</u>                        | Est considéré comme entretien tout contact ou lien avec le bénéficiaire, son entourage ou avec un professionnel quand cela concerne l'usager.<br>Qui implique plusieurs intervenants avec un besoin de suivi dans la durée.          |
| <u>Situation complexe</u>                | La complexité d'une situation repose sur plusieurs critères définis par l'annexe 7 de la Circulaire du 7 septembre 2015 du plan des maladies neuro dégénératives (PMND).                                                             |

#### Critère 1 :

Situation instable qui compromet le projet de maintien à domicile en raison de :

**a. problème d'autonomie fonctionnelle** : la personne a des difficultés pour se laver, s'habiller, se déplacer, faire ses courses, le ménage, le repas, la lessive, prendre ses médicaments, utiliser le téléphone, gérer son budget ...

**b. et problème relevant du champ médical**

**c. et problème d'autonomie décisionnelle** : altération du processus décisionnel quelle qu'en soit l'origine (individuelle ou environnementale) avec pour conséquences des difficultés de gestion administrative et financière, de protection de soi et de sécurité affective et matérielle, d'élaboration d'un projet de vie, d'expression de ses souhaits, aspirations et besoins.

#### Critère 2 :

Aides et soins insuffisants ou inadaptés.

#### Critère 3 :

Pas d'entourage proche en mesure de mettre en place et coordonner dans la durée les réponses aux besoins.

Personne isolée ou dont l'entourage n'est pas en mesure de mettre en place et coordonner les aides et les soins.

**Réclamation** : requête, doléance ou plainte écrite émanant d'un usager ou de son entourage et mettant en cause la qualité du service rendu par un établissement de santé, un établissement ou service médico-social, ou un professionnel de santé ou les transports sanitaires.

**Évènement indésirable** : événement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne, sa sécurité ou le bon fonctionnement au sein d'un établissement ou service de santé ou médico-social.

**Plainte** : les usagers des ESSMS peuvent exprimer des plaintes pour divers motifs : qualité des soins, conditions de vie, manque d'écoute, comportement du personnel (plaintes relatives à des attitudes perçues comme inappropriées ou non professionnelles), difficultés à obtenir des informations sur l'état de santé ou la prise en charge d'un proche, manque de respect des droits fondamentaux des usagers (droits de usagers) ....

**B. Annexe 2 : liste des membres du conseil d'administration et du bureau du CLIC (ou du COPIL)**

**C. Annexe 3 : présentation du suivi du plan d'actions issu des résultats de l'évaluation du service (tableau)**

**D. Annexe 4 : rapport moral (facultatif)**