

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE  
DE LA VILLE D'ANGERS**

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS  
du Conseil d'Administration**

**SÉANCE DU 25 JUIN 2020**

**L'an DEUX MILLE VINGT, LE VINGT-CINQ JUIN,**

**à 18h, le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville d'Angers, dûment convoqué le 19 juin 2020, s'est réuni à l'Hôtel de Ville, lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Christophe BÉCHU, Maire, Président.**

**Etaient présents : Christophe BÉCHU, Christelle LARDEUX-COIFFARD, Alima TAHIRI, Richard YVON, Claudette DAGUIN, Anne-Marie POTOT, Augustine YECKE, Sophie FOUCHER-MAILLARD, Céline VÉRON, Benoit AKKAOUI, Nicole BERNARDIN, Véronique CHAUVEAU, Emmanuel LEFÉBURE, Marie-Claire LUCAS, Antoine MASSON.**

**Etaient excusés : William GALLEY, Angelo TOCCO.**

**OBJET : Finances – CLIC – Compte Administratif de l'exercice 2019 – Adoption**

Monsieur le Président expose,

Mesdames, Messieurs,

Le Centre Local d'Information et de Coordination Gérontologique (CLIC) est un lieu d'accueil de proximité, qui conseille, informe et oriente les personnes âgées, leur famille et leur entourage, et plus largement tous les professionnels impliqués dans la perte d'autonomie des seniors. Il facilite l'accès des personnes âgées à leurs droits et la coordination des actions médico-sociales qui les concernent en mettant en réseau tous les professionnels du secteur.

Le CLIC est un service médico-social financé pour partie par le Conseil Départemental. Dans ce cadre, les dépenses et les recettes doivent être retracées en budget annexe et leurs comptes financiers transmis aux organismes financeurs au plus tard le 30 avril 2020.

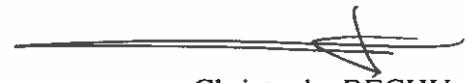
En raison de la crise sanitaire, le délai de transmission des comptes financiers 2019 a été reporté. Aussi, par dérogation au II de l'article L. 315-15 du CASF, les comptes financiers mentionnés au 5° de l'article L.315-12 établis au titre de l'exercice 2019, conformément à l'Instruction n° DGCS/5C/2020/54 du 17 avril 2020 doivent être adoptés par le Conseil d'administration et transmis au Conseil Départemental au plus tard le 31 août 2020.

Le Compte Administratif du CLIC fait état, pour l'année 2019, des réalisations suivantes :

- Pour la section d'investissement : 1 076,82 € en dépenses et 1 266,71 € en recettes. La section d'investissement présente un résultat excédentaire de 189,89 €,
- Pour la section de fonctionnement : 312 550,67 € en dépenses et en recettes. La section de fonctionnement présente un résultat nul.

Le Compte Administratif présenté en annexe de la délibération est conforme au compte de gestion tenu par le comptable public.

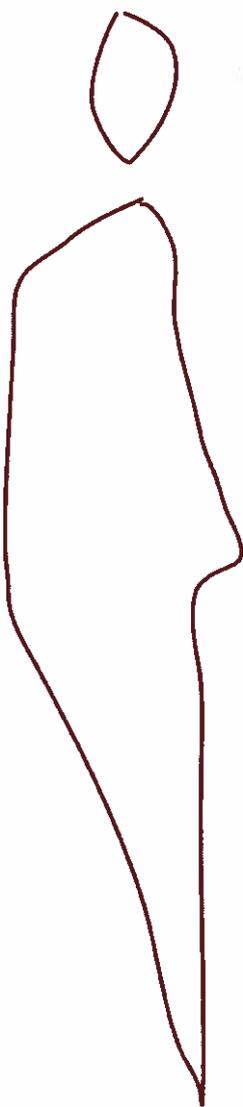
Après s'être fait présenter le Compte administratif 2019 du CLIC du Centre Communal d'Action Sociale et avoir entendu les explications de Monsieur Christophe BÉCHU, Président du CCAS, le Conseil d'Administration, après avoir délibéré, sous la présidence de Madame LARDEUX-COIFFARD, Présidente déléguée, Monsieur Christophe BÉCHU, Président du CCAS ayant quitté momentanément le Conseil d'Administration comme il en est de circonstance lors de l'adoption des Comptes administratifs, à l'unanimité, adopte et arrête les comptes qui seront transmis aux organismes financeurs.



Christophe BÉCHU  
Président



www.angers.fr



# RAPPORT D'ACTIVITE 2019

Direction Action Gérontologique - CCAS  
Centre Local d'Information et de Coordination  
Espace du Bien Vieillir Robert-Robin  
16 bis, avenue Jean XXIII - 49000 ANGERS  
[clic@ville.angers.fr](mailto:clic@ville.angers.fr)

N° Vert

0 800 250 800

## Table des matières

<b>I. PRESENTATION GENERALE .....</b>	<b>3</b>
<b>II. PRESENTATION ET ACTIVITE DE LA PLATEFORME GERONTOLOGIQUE.....</b>	<b>6</b>
Organisation	
Activité numéro vert	
<b>III. ACTIVITE DU CLIC.....</b>	<b>16</b>
Activités individuelles	
Activités collectives	

Le CCAS de la ville d'Angers porte un CLIC et une plateforme d'accompagnement et de répit. Ces deux services accompagnent les personnes âgées angevines et leurs proches aidants. Afin d'améliorer et de sécuriser le parcours des personnes aidées et de leurs aidants, de faciliter l'accès aux services aux angevins, de structurer un service qui prépare aux enjeux médico-sociaux de demain, d'optimiser le travail de réseaux et de structurer la démarche de prévention, le CCAS a choisi de rapprocher les deux dispositifs en un seul service.

Cette nouvelle organisation s'est opérée au 1<sup>er</sup> décembre 2019. Aussi, nous ne ferons pas apparaître ici les changements survenus sur ce dernier mois. Ils apparaîtront dans le rapport d'activités 2020.

## I. PRESENTATION GENERALE

### A -Historique

Le CLIC d'Angers a été créé le 1<sup>er</sup> octobre 2000 dans le cadre de l'appel à projet national visant à expérimenter la pertinence et l'efficacité de ce dispositif pour une extension sur l'ensemble du territoire national.

### B -Support juridique

Responsabilité juridique et administrative : CCAS d'Angers

#### Personnes à contacter

- Loïc TOUBLANC – Directeur - Direction Action Gérontologique CCAS
- Béatrice GAINARD - Responsable – CLIC jusqu'au 30 novembre 2019
- Céline LE MERCIER – Responsable CLIC et PFR depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2019

### C -Missions

Labellisé niveau 3 depuis 2003, le CLIC assure les missions suivantes :

**Mission d'accueil, d'écoute, d'information, de conseil, d'orientation et de soutien aux personnes âgées, aux familles et aux professionnels :**

- mise à disposition d'une information personnalisée et gratuite sur l'offre disponible pour la prise en charge d'une personne âgée, qu'elle soit ou non en perte d'autonomie ou dépendante,
- orientation vers les prestations et les services appropriés,
- écoute des proches aidants afin de répondre aux difficultés qu'ils rencontrent dans la prise en charge d'un parent dépendant et, prévenir les situations d'enfermement, d'isolement et d'épuisement.

**Mission d'évaluation des besoins, élaboration, mise en œuvre, suivi et adaptation du plan d'aide :**

L'élaboration d'un plan d'aide est réalisée sur la base d'un diagnostic et d'une évaluation pluridisciplinaire (sanitaire, psychologique, sociale, financière, matérielle et relationnelle). Cette mission est rendue possible par la coordination des professionnels et des dispositifs en place.

**Mission d'observation et d'analyse des besoins sociaux dans le but d'enrichir les connaissances et la réflexion en matière de définition des politiques gérontologiques.**

**D -Territoire d'intervention**

Ville d'Angers

**E -Caractéristiques de la population (INSEE 2015)**

Commune	Population totale	Population 60 ans et +	dont population 60 à 74 ans	dont population 75 ans et +
ANGERS	151 520	32 402 (21,4%)	18 381 (12%)	14 021 (9,3%)

**F -Organisation administrative**

Dans le cadre du développement de sa politique gérontologique, la ville d'Angers a créé la plateforme gérontologique PASS ÂGE en 2008. La plateforme intègre plusieurs services : le CLIC, le réseau de santé gérontologique, la MAIA et l'Equipe d'Appui Adaptation Réadaptation – EAAR.

Le numéro vert 0 800 250 800 est la porte d'entrée du guichet unique.

**1) Locaux**

Espace du Bien Vieillir Robert-Robin - 16 bis avenue Jean-XXIII - 49000 ANGERS.

Surface : 77 m<sup>2</sup>

- 5 bureaux fermés pour une surface totale de 58 m<sup>2</sup>
- 1 espace ouvert 19 m<sup>2</sup>
- 1 sanitaire

Mise à disposition d'une salle de réunion ou de la salle polyvalente par l'Espace du Bien Vieillir Robert-Robin pour les activités du CLIC.

**2) Matériel informatique**

6 postes informatiques et 6 logiciels LOGICLIC.

**Migration vers la version Logiclic.net depuis novembre 2019.**

### Horaires d'ouverture

Accueil physique sur rendez-vous : 9h-12h et 13h30-17h du lundi au vendredi

Accueil téléphonique : 9h-12h et 13h30-17h du lundi au vendredi

Accueil téléphonique numéro vert : 9h-12h30 du lundi au vendredi

### 3) Déplacements

Les déplacements se réalisent avec les transports en commun, une voiture de service du CCAS et ponctuellement avec le véhicule personnel.

### 4) Détail des effectifs

Nom	Fonction	Grade	Date arrivée/départ	Temps de travail en ETP
GAINARD B	Responsable	Assistant socio-éducatif principal	Septembre 2000 au 30 novembre 2019	100%
LE MERCIER	Responsable	Attaché territorial	1 <sup>er</sup> décembre 2019	100 %
BOULAY C	Coordinatrice – évaluatrice	Assistant socio-éducatif principal	Octobre 2004	100%
BURGEVIN A	Coordinatrice – évaluatrice	Infirmière de classe normale	Novembre 2009	50%
TESSERAU M	Coordinatrice – évaluatrice	Assistant socio-éducatif	Mars 2019 au 31 décembre 2019	50 %
CHEVALIER S	Coordinatrice - évaluatrice	Attaché	Septembre 2015	100%
BINET L	Secrétaire administrative & régulatrice N° vert	Adjoint Administratif principal 2 <sup>e</sup> classe.	Septembre 2017	100%
FROGER I	Régulatrice N° vert	Adjoint Administratif principal 2 <sup>e</sup> classe.	Janvier 2016	30%
HOUDU S	Secrétaire administrative / gestion plan canicule	Adjoint administratif Statut : maintien en emploi	15 mai au 31 décembre 2019	100%

## II. PRESENTATION ET ACTIVITE DE LA PLATEFORME GERONTOLOGIQUE

### A. Organisation

Le CLIC est intégré à la plateforme gérontologique, laquelle se compose également du réseau de santé gérontologique, de la MAIA et de l'Equipe d'Appui Adaptation Réadaptation (EAAR).



Le numéro vert est la porte d'entrée de la plateforme gérontologique et des différentes entités qui la composent. Ce numéro est accessible par les personnes âgées, leur famille et entourage, et les professionnels.

3 régulatrices, également assistantes administratives du CLIC, Réseau de santé, EAAR répondent aux appels arrivés sur le N° vert.

La répartition de l'accueil se fait comme suit, sur la base d'un planning mensuel :

- 60% CLIC
- 30% Réseau de santé
- 10% EAAR

La permanence téléphonique numéro vert est assurée du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30. Le CLIC reste toutefois joignable de 9h à 12h00 et de 13h30 à 17h00 du lundi au vendredi par le biais d'un autre numéro.

Les régulatrices assurent la Mission d'accueil, d'écoute, d'information, de conseil, d'orientation et de soutien (niveau 1 du CLIC), et très ponctuellement la mission d'analyse des besoins permettant de proposer un plan d'aide (niveau 2 du CLIC).

Les coordinatrices du CLIC sont amenées ponctuellement à assurer cette mission, en l'absence des régulatrices.

La procédure et le suivi des appels sont formalisés, et des outils créés : fiche de réception des appels, harmonisation des informations, orientation et traçabilité. Ils sont actualisés autant que de besoin et des réunions mensuelles avec les régulatrices sont instituées depuis 5 ans.

Les régulatrices ont un rôle majeur en termes de repérage des fragilités et peuvent orienter directement une personne vers les coordinatrices. L'orientation est également possible par le biais de la réunion de concertation et d'orientation hebdomadaire (RCOi le mardi matin).

L'objectif de la RCOi est l'étude de situations complexes laquelle, grâce à des regards professionnels croisés, permet de les orienter pour une prise de relai vers :

- le CLIC pour une évaluation globale de la situation à domicile,
- le Réseau de santé pour une Evaluation Gériatrique Standardisée,
- l'EAAR pour une évaluation du cadre de vie,
- d'autres professionnels lorsque cela ne relève pas de la plateforme gérontologique

*Ce rapport d'activité distingue l'activité du N° vert reliée à la Plateforme gérontologique, de l'activité du CLIC. Les 2 activités sont complémentaires, la mission de niveau 1 du CLIC est essentiellement assurée via le numéro vert. Toutefois les coordinatrices assurent l'ensemble des missions du CLIC telles que prévues par le cahier des charges. Les actions collectives quant à elles sont assurées par les coordinatrices et la responsable du CLIC.*

*Quantitativement, l'accompagnement individuel N° vert et CLIC a permis d'aider **2281** personnes. Après suppression des doublons le nombre se situe à **1686** personnes différentes.*

## **B. Activité numéro vert**

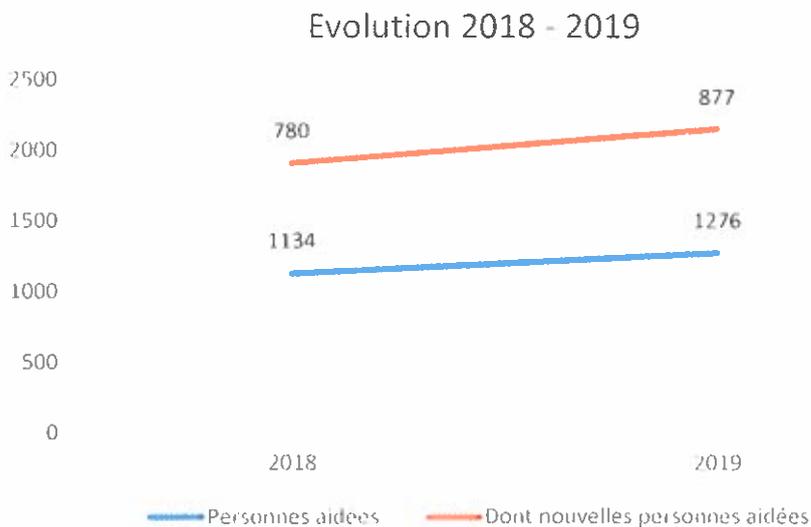
### **i. Nombre de personnes aidées et nouvelles personnes aidées**

	<b>Nombre</b>
<b>Personnes aidées</b>	<b>1276*</b>
<b>Dont nouvelles personnes aidées</b>	<b>877</b>

En 2019, 1276 personnes âgées dont 877 nouvelles personnes ont sollicité de l'information via le numéro vert.

Personnes pour lesquelles un dossier a été créé dans LOGICLIC. En outre, les régulatrices ont prodigué **253 actes de conseil**. Les personnes concernées ne font pas l'objet d'une création de dossier dans LOGICLIC. Les demandes d'informations et conseils sont généralement sollicitées par des professionnels.

ii. Evolution du nombre de personnes aidées et des dossiers de demandes sur n-1



Afin de répondre aux contraintes d'organisation des missions des régulatrices, l'amplitude de la permanence d'accueil téléphonique n° vert a été réduite à compter du 26 février 2018. L'accueil téléphonique est depuis lors assuré tous les matins du lundi au vendredi.

Si dans un 1<sup>er</sup> temps, il a été constaté une légère diminution des appels téléphoniques, l'activité N° vert a retrouvé le flux d'appels connu avant le changement d'organisation.

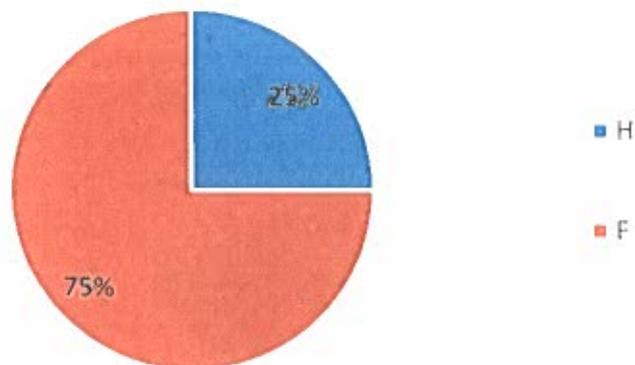
iii. Nombre de demandes reçues selon les labels

	<b>Niveau 1</b> <i>Information</i>	<b>Niveau 2</b> <i>Evaluation des besoins, préconisations et orientation</i>	<b>Total</b>
Nombre de demandes	<b>1341</b>	<b>139</b>	<b>1480</b>
%	<b>91%</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>

Les 1276 personnes aidées dans le cadre de l'accueil téléphonique N° vert ont généré 1480 dossiers de demandes (une personne pouvant formuler plusieurs demandes).

iv. Répartition des personnes aidées selon le sexe

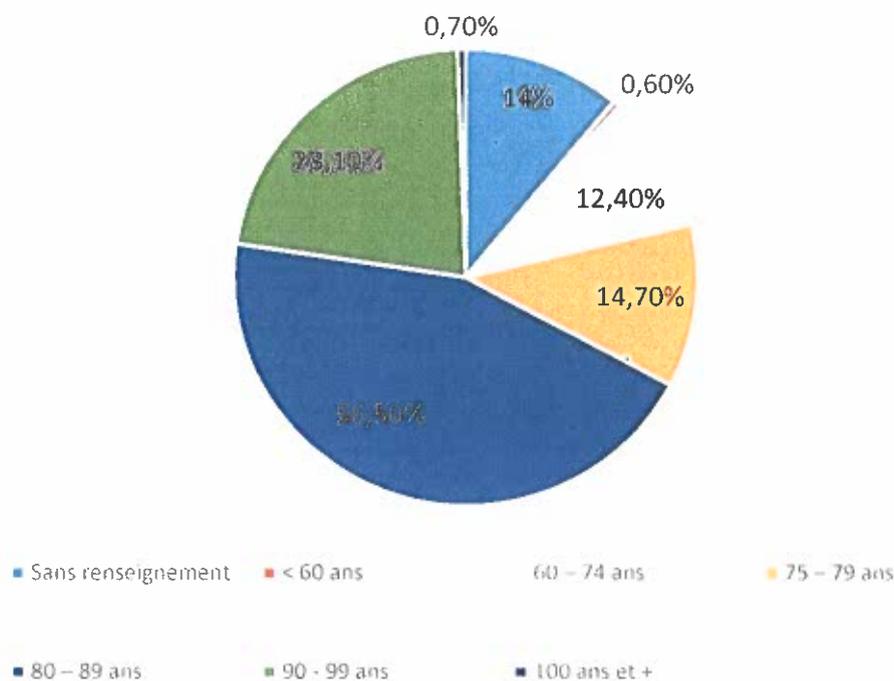
1276 personnes aidées  
960 femmes - 316 hommes



v. Répartition des personnes aidées selon le sexe et l'âge

	Femme	Homme	Total	%
Sans renseignement	156	23	179	14 %
< 60 ans	4	2	6	0,6 %
60 – 74 ans	115	44	159	12,4 %
75 ans et +	685	247	932	73 %
75 – 79 ans	106	31	137	14,7 %
80 – 89 ans	382	144	526	56,5 %
90 - 99 ans	193	69	262	28,1 %
100 ans et +	7	3	7	0,7 %

## Répartition par âge des personnes aidées

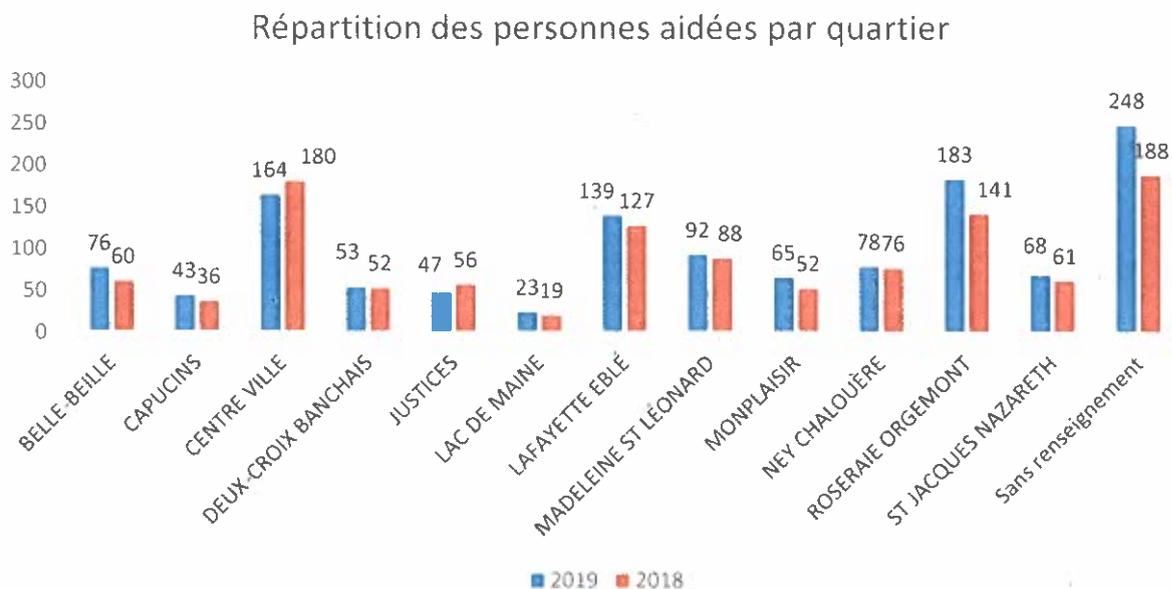


**85% des personnes ont plus de 80 ans**

### vi. Répartition des personnes aidées par lieu de résidence

	2019 NV
<b>Angers</b>	1134
<b>ALM</b>	36
<b>Maine-et-Loire</b>	12
<b>Autres Départements</b>	18
<b>Sans renseignement</b>	76

## vii. Répartition des personnes aidées par quartier



Le plus grand nombre de personnes aidées se situe dans les quartiers :

- Centre-ville
- Lafayette-Eblé
- Roseraie-Orgemont
- Madeleine-Saint Léonard

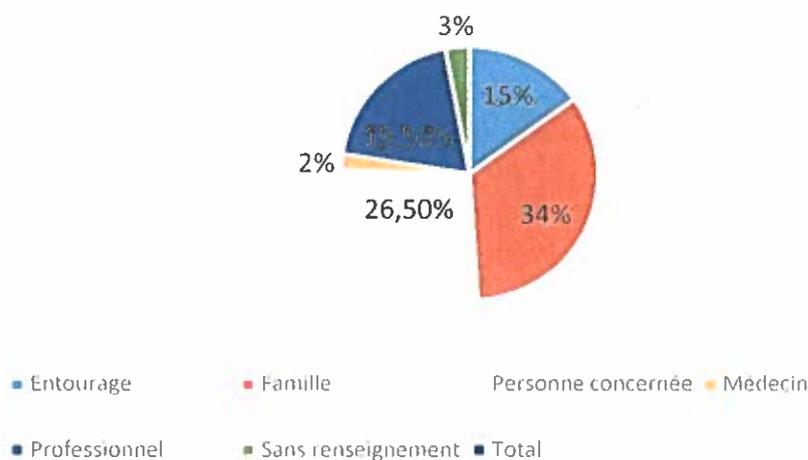
C'est en adéquation avec la répartition par structure d'âges sur la ville.

L'évolution la plus visible se situe sur le quartier Roseraie, mais les données d'évolution sont pondérées par le nombre important de dossiers sans renseignement de localisation géographique.

## viii. Personne à l'origine du dossier de demande

	Nbre	%
Entourage	224	15 %
Famille	502	34%
Personne concernée	392	26,5%
Médecin	33	2%
Professionnel	288	19,5%
Sans renseignement	41	3 %
Total	1480	

## Personne à l'origine des 1480 demandes



La moitié des demandes arrivées sur le N° vert sont déposées par les familles et l'entourage.

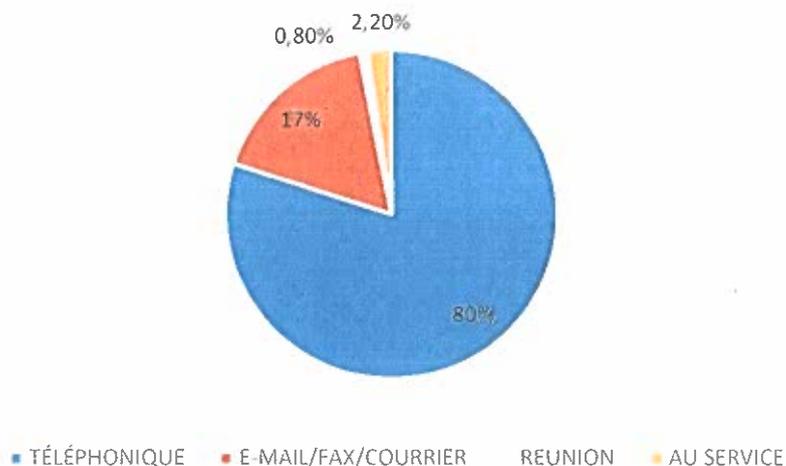
1/4 le sont par les personnes âgées elles-mêmes.

Les professionnels sollicitent moins le N° vert. L'une des raisons est l'amplitude d'ouverture de ce numéro qui ne leur permet pas toujours de s'en saisir. Aussi, les professionnels utilisent davantage les lignes directes du réseau de santé, de l'EAAR, de la MAIA et du CLIC.

### ix. Localisation des entretiens

TÉLÉPHONIQUE	1647
E-MAIL/FAX/COURRIER	351
REUNION	17
AU SERVICE	47

### Localisation des entretiens

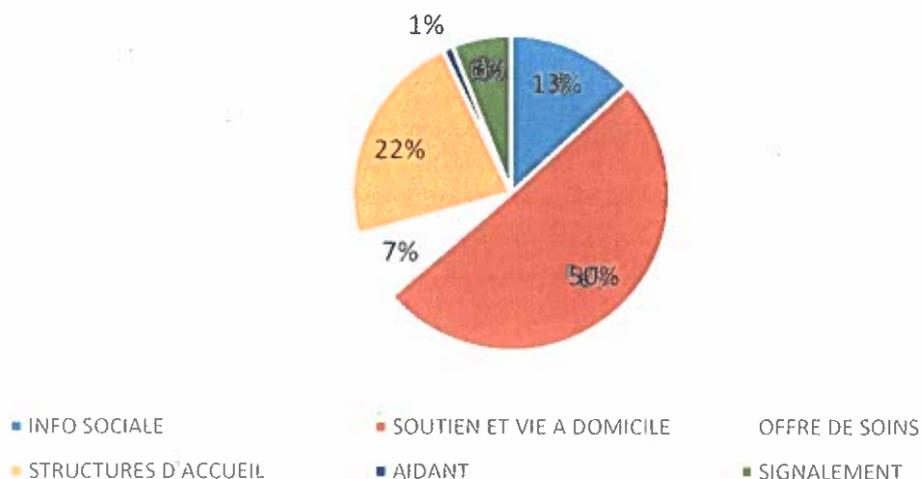


x. Liste des demandes retenues

CATEGORIES	INFORMATIONS	Label 1	Label 2
INFO SOCIALE (administrative, financière, juridique)	Accompagnement social, budget,... adm	40	4
	ADAPA	86	2
	Aide sociale + ASPA	17	0
	Autres aides fin aides excep CPAM,... FA	17	
	Autres infos sociales	46	
	Caisses de retraite complémen.	2	
	Caisses de retraite principales	2	
	CESU	3	
	Chèque Sortir Plus	37	1
	Infos admin / Financ / jurid	13	
	Infos mandataire / prestataire	1	
	Infos sur le CLIC	7	
	MDPH Infos (Cartes + PCH)	8	
	Mesure de protection	12	
	Mutuelle (+CMU, ACS)	0	
	<b>Total info. sociale</b>	<b>291</b>	<b>7</b>
SOUTIEN ET VIE A DOMICILE	Accueil de jour	20	1
	Adaptation habitat (Urbanis PACT)	5	
	Aide à la personne	633	16
	Assistance domestique	20	2
	Concertation/coordination	28	53
	EAAR (Adap Hab, Aides tech, Eval.)	106	13
	Halte Répit	0	
	Héberg. Temporaire / Ets Temporaire	52	2
	MAIA - Dde Gestion de cas	1	
	Petit bricolage / jardinage	0	
	Portage de repas	56	
	Restauration en résidence	1	
	Présence sécurisante de jour	0	
	Présence sécurisante de nuit	6	
	Recherche logt ordinaire	5	
	Soutien moral PA	3	
	Suivi sortie d'hosp. (relais AS)	5	
	Transport/mobilité	36	1
	Télé assistance	72	2
	Vie sociale/loisirs/solidarité PA	24	
<b>Total soutien et vie à domicile</b>	<b>1073</b>	<b>90</b>	

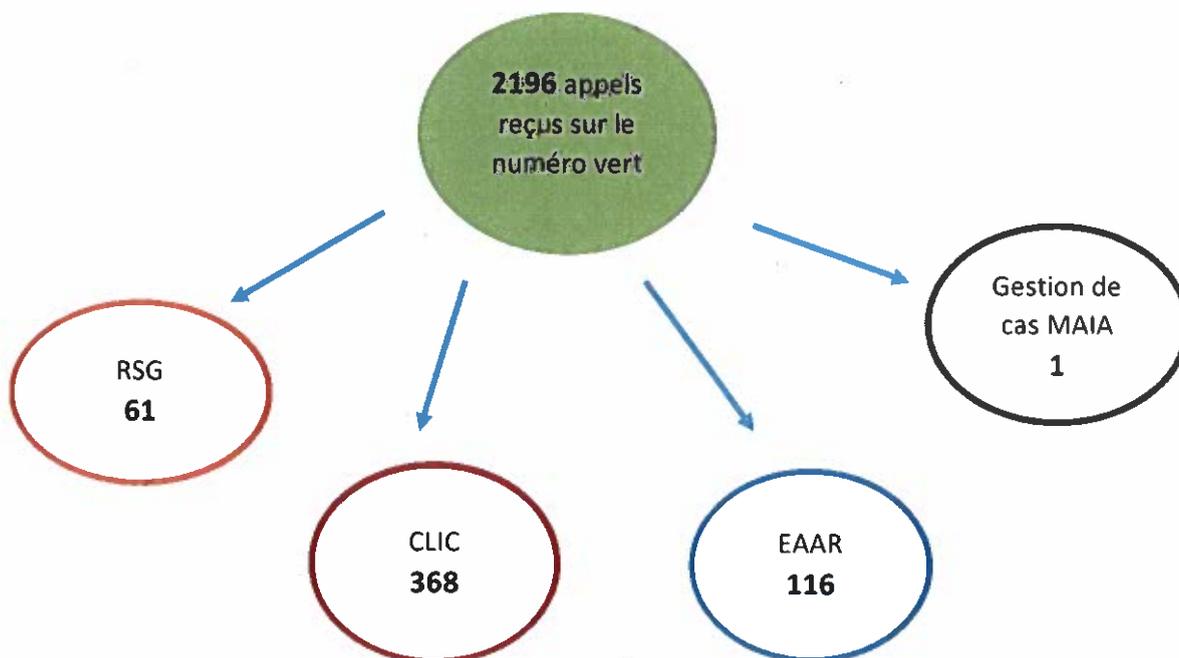
<b>OFFRE DE SOINS</b>	Accompagnement PSY	1	
	Bilan déficiences sensorielles	2	
	Consult. Gériatrique, mémoire	2	1
	ESA	7	
	Ets de santé / conval. / hospit.	5	
	Médecins	3	
	Para médicaux	1	
	PASS ÂGE Conseil/expertise/évaluation	81	30
	Réseaux santé	1	
	Soins infirmiers	28	1
	SSIAD	7	
	<b>Total offre de soins</b>	<b>138</b>	<b>32</b>
<b>STRUCTURES D'ACCUEIL</b>	EHPAA / Logement Foyer / RA	56	
	EHPAD	110	4
	Famille d'accueil	1	
	Résidences séniors	17	
	Résidences services	13	
	UPAD PASA	3	
	USLD	1	
	Via trajectoire insc. EHPAD	213	19
	Via Trajectoire insc. RA	73	10
	<b>Total structure d'accueil</b>	<b>487</b>	<b>33</b>
<b>AIDANT</b>	Actions aide aux aidants	2	
	Association d'entraide aidant	1	
	Groupe d'échanges / de paroles	0	
	Plateforme de répit	22	
	Soutien moral aidant	3	
	<b>Total aidant</b>	<b>28</b>	<b>0</b>
<b>SIGNALEMENT</b>	Echanges avec professionnels	80	4
	Personnes isolées et/ou fragiles	50	3
	Recensement 2019 ETE/HIVER	1	
	Signalement EMG	2	
	Signalement Maltraitance	1	
	Signalement gestionnaire de CAS MAIA	0	
	<b>Total signalement</b>	<b>134</b>	<b>7</b>

### Demandes retenues en %



### xi. Gestion et orientation des situations au sein de la plateforme PASS ÂGE

#### 546 orientations vers un service de la plateforme



Le numéro vert a reçu + 245 appels téléphonique (1951 en 2018).

Ces appels ont généré 146 orientations supplémentaires vers les services de la plateforme dont **141 pour le CLIC**.

### III. ACTIVITE DU CLIC

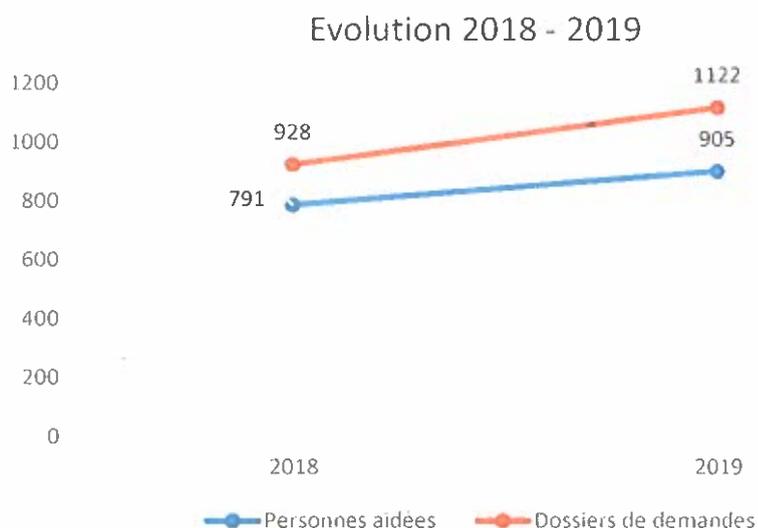
#### A. Activités individuelles

##### i. Nombre de personnes aidées et nouvelles personnes aidées

	Nombre
<b>Personnes aidées</b>	905
<b>Dont nouvelles personnes aidées</b>	428

En 2010, le service de coordination du CLIC a accompagné 905 personnes (791 en 2018) dont 428 nouvelles personnes (325 en 2018), soit une progression de 14,5%.

##### ii. Evolution du nombre de personnes aidées et des dossiers de demandes sur n-1



Le nombre de personnes accompagnées par les coordinatrices a progressé de 14,5% et le nombre de demandes de 24%.

##### iii. Nombre de demandes reçues selon les labels

	<b>Label 1</b> Information	<b>Label 2</b> Evaluation des besoins, préconisations et orientation	<b>Label 3</b> Evaluation des besoins à domicile, mise en place, accompagnement et coordination du plan d'aide	<b>Total</b>
<b>Nombre de demandes</b>	<b>395*</b>	<b>199</b>	<b>528</b>	<b>1122</b>
<b>%</b>	<b>35%</b>	<b>18%</b>	<b>47%</b>	<b>100%</b>

\*144 personnes inscrites sur le Registre Nominatif communal

Les 905 personnes aidées par les coordinatrices ont engendré 1122 dossiers de demandes.

**727** demandes ont fait l'objet d'un **accompagnement à la mise en œuvre, la coordination et le suivi du plan d'aide de personnes**.

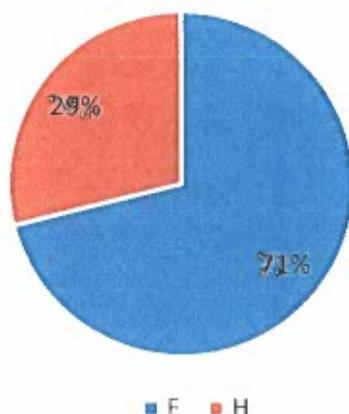
**395** demandes ont fait l'objet de **réponse à des besoins d'information**. Parmi celles-ci, **169** l'ont été **au titre de leur inscription sur le registre nominatif communal**. Elles ont fait l'objet d'une analyse globale de situation en termes de plan d'aide, état de santé, isolement social et/ou familial dans le but de prévoir la nature de l'aide à proposer en cas de déclenchement du plan canicule.

Pour les 1122 demandes, 368 ont été **orientées vers une coordinatrice** suite à l'identification par la régulatrice de fragilités et de besoins nécessitant une évaluation globale et un accompagnement à domicile individualisé (demandes reçues sur le N° vert).

D'autres orientations vers les coordinatrices ont été faites par les infirmières du réseau de santé, l'assistante sociale, les ergothérapeutes et spécialistes en déficience visuelle et auditive de l'EAAR et autres professionnels du secteur gérontologique.

#### iv. Répartition des personnes aidées selon le sexe

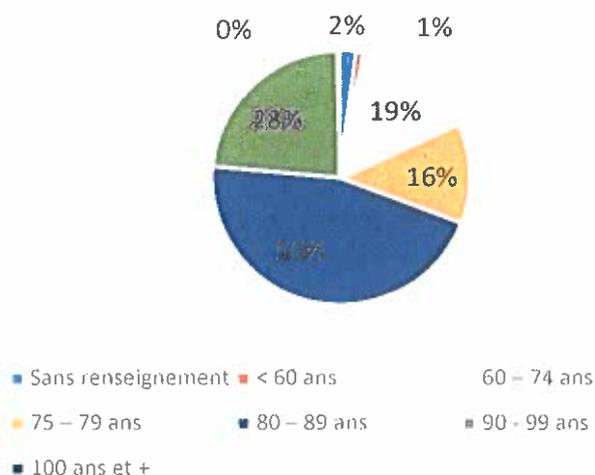
905 personnes  
645 femmes - 260 hommes



#### v. Répartition des personnes aidées selon le sexe et l'âge

	Femme	Homme	Total
Sans renseignement	13	4	17
< 60 ans	3	5	8
60 – 74 ans	91	48	139
75 ans et +	538	203	741
75 – 79 ans	85	30	115
80 – 89 ans	293	120	413
90 - 99 ans	158	52	210
100 ans et +	2	1	3

## Répartition par âge des personnes aidées



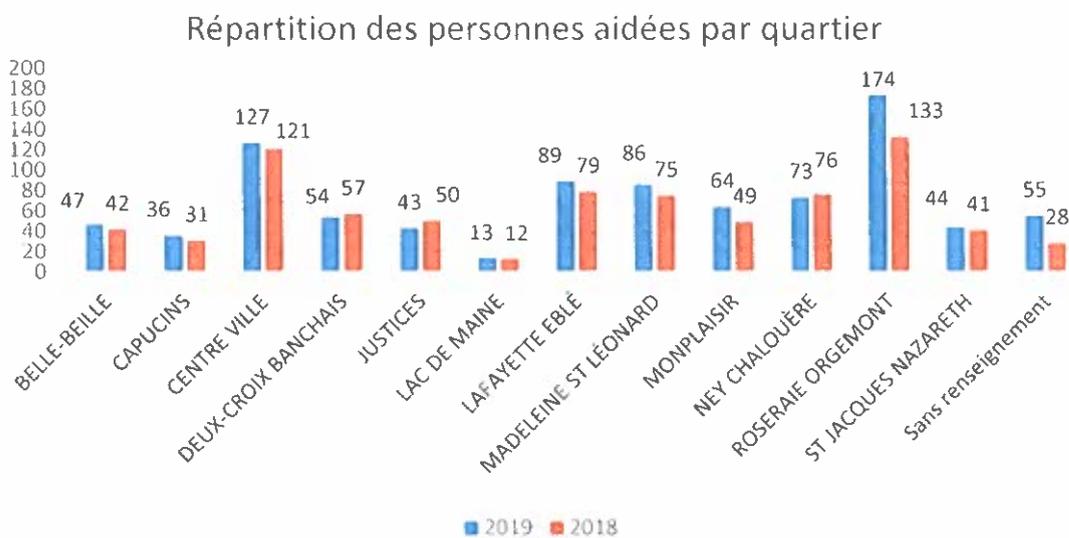
**84%** des personnes accompagnées par les coordinatrices ont **plus de 80 ans**.

**Les 90 ans et plus** représentent **28%** des personnes accompagnées.

### vi. Répartition des personnes aidées par commune

	2019
Angers	885
ALM	3
Maine-et-Loire	0
Autres Départements	3
Sans renseignement	14

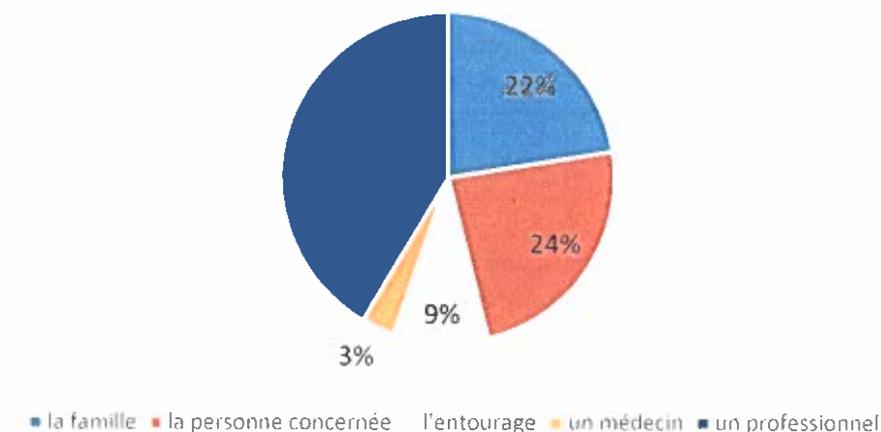
### vii. Répartition des personnes aidées par quartier



L'intervention des coordinatrices est majoritaire pour les quartiers Roseraie et Centre-ville. Lafayette-Eblé, Madeleine—Saint-Léonard ont un nombre équivalent de personnes aidées. L'évolution est perceptible sur tous les quartiers, mais elle est plus importante pour Roseraie Orgemont.

viii. Personne à l'origine du dossier de demande

Personne à l'origine des 1122 demandes

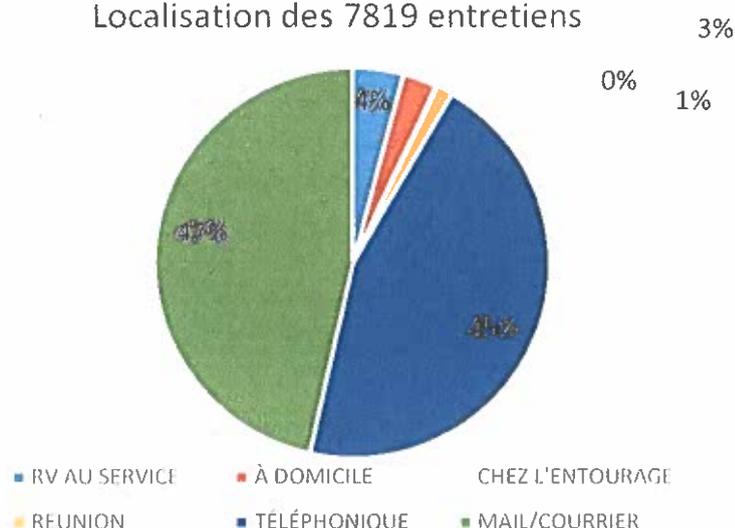


Près de la moitié des demandes arrivent de professionnels et cela est logique dans la mesure où les coordinatrices interviennent en relai d'autres professionnels, s'inscrivant dans une continuité du parcours.

ix. Localisation des entretiens

RV AU SERVICE	326
À DOMICILE	218
CHEZ L'ENTOURAGE	9
REUNION	104
TÉLÉPHONIQUE	3525
MAIL/COURRIER	3637

### Localisation des 7819 entretiens



Les entretiens s'opèrent majoritairement par téléphone.

L'accueil sur rendez-vous au CLIC a progressé : **326 accueils en 2019** contre 239 en 2018.

Les visites à domicile ont diminué : **218 en 2019** contre 312 en 2018.

L'utilisation du mail est aujourd'hui généralisée pour l'envoi d'informations.

L'inversion des données entre visite à domicile et accueil sur rendez-vous s'explique par la mise en service de Via trajectoire qui a amené le CLIC à convoquer sur rendez-vous au CLIC toutes les personnes ne possédant ni ordinateur ni internet pour effectuer les inscriptions en établissements personnes âgées.

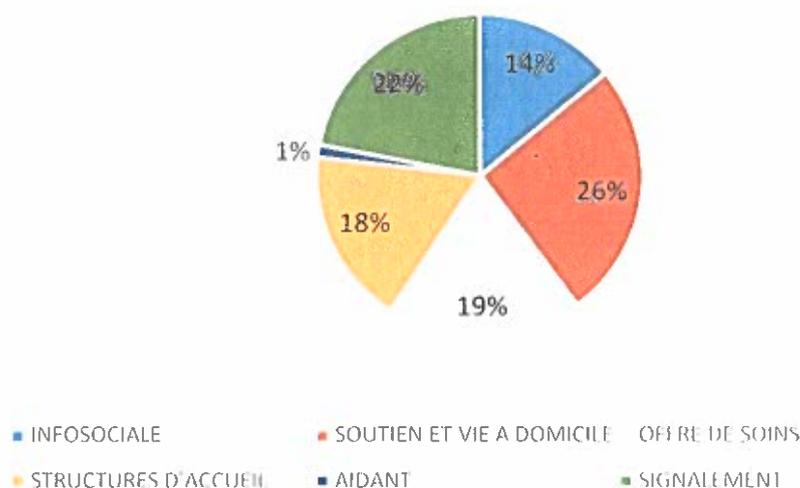
#### x. Liste des demandes retenues

CATEGORIES	INFORMATIONS	Label 1	Label 2	Label 3
INFO SOCIALE (administrative, financière, juridique)	Accompagnement social, budget, adm.	11	9	46
	ADAPA	28	54	212
	Aide sociale + ASPA	4	11	22
	Autres aides fin aides excep. CPAM, FA...	4	9	29
	Autres infos sociales	5		3
	Caisses de retraite complémentaire	1	2	6
	Caisses de retraite principales		1	8
	CESU	1	1	2
	Chèque Sortir Plus	7	20	63
	Infos admin / Financ / jurid	1		
	Infos mandataire / prestataire			
	Infos sur le CLIC	2	1	
	MDPH Infos (Cartes + PCH)	4	11	38
	Mesure de protection	6	10	40
	Mutuelle (+CMU, ACS)	2	1	5
	<b>Total info. sociale</b>	<b>76</b>	<b>130</b>	<b>474</b>

<b>SOUTIEN ET VIE A DOMICILE</b>	Accueil de jour	6	6	39
	Adaptation habitat (Urbanis HD PACT)	4	3	9
	Aide à la personne	83	221	485
	Assistance domestique		1	2
	Concertation/coordination		3	5
	EAAR (Adap Hab, Aides tech, Eval.)	8	27	67
	Héberg.Temporaire / Ets Temporaire	5	8	31
	MAIA - Dde Gestion de cas	2	3	7
	Petit bricolage / jardinage	1		4
	Portage de repas	5	13	38
	Présence sécurisante de nuit			
	Recherche logt ordinaire	3	1	1
	Soutien moral PA	1	5	9
	Suivi sortie d'hosp (relais AS)		4	5
	Transport/mobilité	9	5	10
	Télé assistance	4	19	59
	Vie sociale/loisirs/solidarité PA	3	9	13
<b>Total soutien et vie à domicile</b>	<b>134</b>	<b>328</b>	<b>784</b>	
<b>OFFRE DE SOINS</b>	Accompagnement PSY	1		2
	Bilan déficiences sensorielles			
	Consult.Gérontologique, mémoire	1	14	25
	ESA	4	8	31
	Ets de santé/conval/hospit.	1		
	Médecins			
	PASS ÂGE			
	Conseil/expertise/évaluation		1	4
	Soins infirmiers	7	7	42
	SSIAD	1		6
<b>Total offre de soins</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>110</b>	
<b>STRUCTURES D'ACCUEIL</b>	EHPAA / Logement Foyer	9	8	36
	EHPAD	31	55	167
	Famille d'accueil			1
	Résidences séniors			1
	Résidences services		1	
	Via trajectoire insc. EHPAD	38	40	348
	Via Trajectoire insc. RA	12	6	92
	UPAD PASA	1		2
<b>Total structure d'accueil</b>	<b>91</b>	<b>110</b>	<b>647</b>	
<b>AIDANT</b>	Actions aide aux aidants			3
	Association d'entraide aidant		1	1
	Groupe d'échanges / de paroles			
	Plateforme de répit	3		11
	Soutien moral aidant	6	7	31
<b>Total aidant</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>46</b>	

<b>SIGNALEMENT</b>	Echanges avec professionnels	17	52	228
	Personnes isolées et/ou fragiles	24	6	51
	Recensement 2018 ETE/HIVER	674		8
	Signalement EMG	1		
	Signalement gestionnaire de CAS MAIA			
	<b>Total signalement</b>	<b>716</b>	<b>58</b>	<b>287</b>

Demandes retenues en %



La catégorie « *signalement* » intègre les échanges avec des professionnels au sujet des personnes en situation de fragilité ainsi que les demandes relatives aux personnes inscrites sur le Registre Nominatif Communal, d'où l'importance du nombre de demandes.

#### xi. Plan d'Alerte et d'urgence canicule

**144 personnes âgées sont inscrites sur le Registre Nominatif Communal (RNC)**

- **36 hommes et 108 femmes 44 nouvelles inscriptions en 2019**

Dispositif prévu en cas de canicule :

- Mobilisation des résidences autonomie pour assurer les appels téléphoniques quotidiens auprès de toutes les personnes inscrites sur le registre canicule, **390 appels ont été passés lors de la 1ère période canicule en juin (4jours) et 615 appels lors de la 2ème vague de chaleur en juillet (5jours),**
- Ouvertures des résidences autonomie pour un accueil à la journée dans une salle climatisée pour les personnes âgées et handicapées qui le souhaitent. Transport gratuit et déjeuner (payant), **5 Résidences autonomie ont accueilli 12 personnes sur les 2 épisodes de canicule, représentant 14 accueils à la journée et 4 accueils en après-midi. Pour ce faire : 17 transports ont été organisés (certaines personnes se sont rendues sur sites par leurs propres moyens),**

- Possibilité d'hébergement temporaire quand le domicile est trop chaud la nuit,
- Le CLIC est à l'écoute en permanence pour les usagers,
- Visites à domicile par des secouristes bénévoles,
- Réunion d'une cellule opérationnelle de suivi, regroupant les Résidences autonomie, le SSAD et le CLIC du CCAS ainsi que le Service Santé Publique.

xii. Remarques sur les situations socio familiales particulières

- Il a été remarqué au décours des accompagnements plusieurs situations particulières de personnes âgées vivant avec un enfant adulte présentant soit : un handicap mental, une maladie chronique, une précarité sociale (RSA), soit un enfant aidant prenant en charge son parent.

## B. Activités collectives

### ➤ INFORMATIONS COLLECTIVE D'INFORMATION, SENSIBILISATION ET DE PREVENTION

Date	Action	Organisateur / Co Pilotage	Intervenants	Nombre personnes présentes
22 janvier 2019	<b>AGE ET CITOYEN</b> Le démarchage à domicile	CLIC / Anjou Soins Services Accompagnement	Direction Départementale de la Protection des Populations	
7 février 2019	<b>AGE ET CITOYEN</b> Les arnaques sur Internet	CLIC / Anjou Soins Services Accompagnement	Terre des Sciences	
12 mars 2019	<b>AGE ET CITOYEN</b> L'aide aux victimes	CLIC / Anjou Soins Services Accompagnement	France Victimes	
17 mai 2019	<b>TABLE RONDE</b> J'ai peur pour lui, jusqu'où accepter le risque ?	CLIC / Plateforme de Répit des Aidants	Aurélien DUTIER Philosophe EREPL	
11 octobre 2019	<b>JOURNEE NATIONALE DES AIDANTS</b>	Comité Angevin des Aidants		
28 novembre 2019	<b>INFORMATION</b> L'emploi à domicile	CLIC	FEPEM CLIC	

### ➤ FORMATION DES AIDANTS

#### « Ma famille, mon proche et moi : comment trouver ma place ?

- Mars à décembre 2019 : 8 séances de 3h
- Espace du Bien vieillir Robert-Robin
- 15 Aidants

## ➤ LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT EN PERIODE ESTIVALE

Appels téléphoniques aux personnes inscrites sur le Registre Nominatif Communal.

Le Plan d'Alerte et d'Urgence est un dispositif dont l'objectif est de prévenir et lutter contre les conséquences sanitaires d'un évènement climatique majeur ou tout autre évènement ayant un impact sur l'environnement.

Ce plan, piloté par le CLIC, est particulièrement actif en période estivale (1er juin - 31 août).

Les personnes âgées qui le souhaitent s'inscrivent sur le Registre Nominatif Communal et font l'objet d'une attention particulière en cas d'activation du plan canicule.

En outre, les personnes formulent le souhait de :

- recevoir des appels téléphoniques pendant l'été,
- participer à des activités extérieures,
- être visité à domicile.

Le CLIC en partenariat avec le Service Vie Sociale du CCAS a accompagné une action visant, qui par le biais d'appels téléphoniques, vise à établir et/ou conserver le lien pendant l'été avec les angevins âgés inscrits sur le RNC.

Les contacts téléphoniques (période du 30/06 au 31/08/18) réalisés par des bénévoles ont eu pour but de :

1. communiquer sur le plan canicule et les dispositifs de lutte contre la solitude
2. faciliter l'accès aux activités

- **13 bénévoles mobilisés**
- **135 personnes contactées**
- **290 appels téléphoniques émis**

## ➤ ACTIONS PARTENARIALES

### i. Contribution au développement de projets partenariaux

#### ✓ MAIA

- CIAP - Comité d'intégration des acteurs,
- Groupes techniques : gestion de cas, fragilités, livret Parkinson,
- Commission d'entrée en gestion de cas,
- Diffusion de la « carte à dom »,
- Présentation des dispositifs de coordination aux professionnels de santé.

✓ **CCAS**

- Lutte contre l'isolement - quartier Monplaisir,
- Collectif coordination – vie sociale quartier Justices Madeleine St Léonard,
- Espace Senior / Résidence Autonomie : chantiers AIO, Accompagnement social et parcours résidentiel,
- MONALISA : équipe citoyenne quartier Roseraie,
- Bien vieillir – Forum quartier Monplaisir,
- Rentrée des Solidarités.

✓ **VILLE D'ANGERS**

- Contrat local de santé,
- Innover à la Roseraie : le numérique.

✓ **DEPARTEMENT**

- Schéma autonomie « accès aux droits »

ii. **Activités et projets pilotés par la plateforme PASS ÂGE : CLIC et réseau de santé gérontologique en articulation avec le réseau partenarial**

✓ **Association PASS ÂGE : bureau + Conseil d'Administration**

**Mise en œuvre du RAP (Réflexion Analyse de Parcours).**

La réunion RAP est un lieu de réflexion, d'échange sur des situations complexes et/ou bloquantes amenées par des professionnels accompagnant une personne âgée.

C'est un espace ressource ; par l'étude, l'analyse et la réflexion, cette instance permet de proposer collégialement des pistes de travail facilitant le parcours de la personne et son accompagnement. Elle permet l'interconnaissance des acteurs du terrain. Elle permet un regard croisé des différentes compétences pour la recherche de solutions.

- Fréquence : tous les 2 mois pendant 1h30. 2 situations sont présentées par séance.
- Composition : professionnels représentatifs du champ médical, psychiatrique, social, médico-social, juridique...
- Méthode : Co développement flash

✓ **GESTION ET ANIMATION DU PLAN CANICULE : tenue du Registre Nominatif Communal (R.N.C.) et animation du réseau d'acteurs**

iii. **Démarche Aide aux aidants**

✓ **Gestion directe par le CLIC**

- Formation des aidants

✓ **Co-animation et contribution à la démarche d'aide aux aidants**

- Comité Angevin de l'aide aux aidants
- Journée nationale des aidants

- iv. Représentation promotion et présentation des missions du CLIC
- SSAD CCAS
  - Centre de Soins Brisepotière
  - Centre de Soins Monplaisir
  - Espace Seniors Angers Centre Est - CCAS
  - CHU – Assistantes sociales
  - SYAMA – service à la personne
  - DOM et VIE – service à la personne
  - Présence Verte
  - Conseil des Sages – Avrillé
  - Médiatrice Familiale
  - Halte répit Croix Rouge
  - Les Amis d’Hubert
  - SSR CHU La Claverie
  - Plateforme de Répit des Aidants
- v. Intervention dans des cursus de formation, présentation des missions du CLIC et des dispositifs d’aide aux personnes âgées
- ✓ **près d’étudiants**
    - Etudiants 3<sup>ème</sup> année Assistant de Service Social ARIFTS
    - Etudiants pharmacie (5<sup>ème</sup> année officine)
    - IFSI (1<sup>ère</sup> année Infirmières DE)
  - ✓ **près d’aidants familiaux**
    - Formation des aidants de malades Alzheimer partenariat France Alzheimer 49
  - ✓ **près de bénévoles**
    - Bénévoles CCAS : action « rompre l’isolement en période estivale »
    - Monalisa
  - ✓ **près de jeunes en service civique**
    - Unis Cité
  - ✓ **près de professionnels**
    - du Maintien à Domicile – Faculté de Pharmacie (praticiens d’officine)

**ANNEXE 1****EXERCICE 2019  
COMPTE ADMINISTRATIF  
BUDGET ANNEXE DU CLIC**

	<b>RECETTES</b>	<b>DEPENSES</b>	<b>RESULTAT</b>
<b><u>Section d'investissement</u></b>			
Mouvements réels	132,92	1 076,82	
Mouvements d'ordre	1 133,79	0,00	
<b>Mouvements budgétaires</b>	<b>1 266,71</b>	<b>1 076,82</b>	<b>189,89</b>
<b><u>Section d'exploitation</u></b>			
Mouvements réels	312 550,67	311 416,88	
Mouvements d'ordre	0,00	1 133,79	
<b>Mouvements budgétaires</b>	<b>312 550,67</b>	<b>312 550,67</b>	<b>0,00</b>
<b>Résultat</b>			<b>189,89</b>

## ANNEXE 2

**COMPTE ADMINISTRATIF 2019  
BUDGET ANNEXE DU CLIC  
SECTION D'EXPLOITATION - DETAIL**

Article	Libellé	Budget exécutoire 2019	Compte administratif 2019
<b>RECETTES</b>			
<b>Groupe 2 - Autres Produits relatifs à l'exploitation</b>		<b>320 600,00</b>	<b>312 250,67</b>
7488	Subventions participations (Département)	107 000,00	107 692,00
7488	Autres subventions et participations (CCAS)	211 000,00	201 993,42
7588	Part agent chèques déjeuner	2 600,00	2 565,25
<b>Groupe 3 - Produits financiers et produits non encaissables</b>		<b>500,00</b>	<b>300,00</b>
7718	Produits exceptionnels sur opérations de gestion		300,00
777	Quote part des subventions d'investissement	500,00	0,00
<b>TOTAL RECETTES</b>		<b>321 100,00</b>	<b>312 550,67</b>

<b>DEPENSES</b>			
<b>Groupe 1 - Dépenses afférentes à l'exploit. courante</b>		<b>13 490,00</b>	<b>12 379,24</b>
60623	Achats non stockés de matières et fournitures - Fournitures d'atelier	240,00	0,00
60624	Fournitures administratives	600,00	559,24
6112	Prestations à caractère médico social	3 900,00	2 640,00
6262	Frais de télécommunication	1 950,00	2 380,00
<b>Total écritures réelles</b>		<b>6 690,00</b>	<b>5 579,24</b>
6063	Achats non stockés de matières et fournitures - Alimentation	200,00	200,00
6256	Déplacements, missions et réceptions - Missions	1 000,00	1 000,00
6261	Frais d'affranchissement	1 500,00	1 500,00
6283	Prestation de nettoyage à l'extérieur	1 200,00	1 200,00
6287	Rembours. De frais (Quote part frais d'Adm.)	2 900,00	2 900,00
<b>Total écritures internes</b>		<b>6 800,00</b>	<b>6 800,00</b>
<b>Groupe 2 - Dépenses afférentes au personnel</b>		<b>281 200,00</b>	<b>278 124,25</b>
62-63-64	Frais de personnel - salaires et charges	271 000,00	267 961,25
<b>Total écritures réelles</b>		<b>271 000,00</b>	<b>267 961,25</b>
6218	Autres personnels extérieurs (accueil)	8 000,00	8 000,00
64881	Frais de formation	2 200,00	2 163,00
<b>Total écritures internes</b>		<b>10 200,00</b>	<b>10 163,00</b>
<b>Groupe 3 - Dépenses afférentes à la structure</b>		<b>28 410,00</b>	<b>22 047,18</b>
6135	Location équipements	1 800,00	0,00
61558	Entretien et réparations sur biens mobiliers	350,00	0,00
61561	Maintenance matériel informatique	720,00	718,80
617	Etudes et recherches	0,00	0,00
6182	Documentation générale et technique	280,00	146,00
6185	Divers - Frais de colloques, séminaires, conférences	250,00	0,00
623	Publicité, publications, relations publiques	1 000,00	0,00
6588	Charges diverses de gestion courante	10,00	0,59
68111	Dotations aux amortissements - Immob. incorporelles	0,00	0,00
68112	Dotations aux amortissements - Immob. corporelles	4 000,00	1 133,79
<b>Total écritures réelles</b>		<b>8 410,00</b>	<b>1 999,18</b>
6132	Locations immobilières	11 800,00	11 800,00
6135	Locations mobilières	1 000,00	1 000,00
614	Charges locatives et de copropriété	2 200,00	2 200,00
61568	Maintenance "autre"	2 100,00	2 100,00
6165	Primes pour assurance du personnel (RC)	180,00	180,00
6168	Primes pour assurance du pers. autres risques (AT)	720,00	720,00
6578	Subvention au CAS	2 000,00	2 048,00
<b>Total écritures internes</b>		<b>20 000,00</b>	<b>20 048,00</b>
<b>TOTAL DEPENSES</b>		<b>323 100,00</b>	<b>312 550,67</b>

Accusé de réception en préfecture  
049-264901158-20200625-DEL-2020-041-DE  
Date de télétransmission : 01/07/2020  
Date de réception préfecture : 01/07/2020

## ANNEXE 3

## BUDGET ANNEXE M22

## CLIC

## Vue d'ensemble des sections d'investissement et d'exploitation exercice 2019

<b>SECTION D'INVESTISSEMENT</b>					
<b>REPARTITION PAR CHAPITRE</b>	<b>Budget Primitif (1)</b>	<b>DM (2)</b>	<b>BP + DM (3)</b>	<b>Réalisation (4)</b>	<b>Ecart en % (3) et (4)</b>
<b><u>Recettes</u></b>					
001 - Solde exéc. investiss. Reporté	3 703.70		3 703.70	0.00	-100.00%
10 - Compléments de dotation Etat - FCTVA	996.30		996.30	132.92	0.00%
13 - Subventions d'investissement	0.00		0.00	0.00	0.00%
28 - Amortissements des immobilisations	4 000.00		4 000.00	1 133.79	-71.66%
	<b>8 700,00</b>	<b>0,00</b>	<b>8 700,00</b>	<b>1 266,71</b>	<b>-85,44%</b>
<b><u>Dépenses</u></b>					
13 - Subventions d'investissement	0.00		0.00	0.00	#DIV/0!
20 - Immobilisations incorporelles	0.00	6 600.00	6 600.00	0.00	
21 - Immobilisations corporelles	8 700.00	-6 600.00	2 100.00	1 076.82	-48.72%
	<b>8 700,00</b>	<b>0,00</b>	<b>8 700,00</b>	<b>1 076,82</b>	<b>-87,62%</b>
<b><u>Résultat de l'exercice</u></b>	-	-	-	<b>189,89</b>	
<b>SECTION D'EXPLOITATION</b>					
<b>REPARTITION PAR CHAPITRE</b>	<b>Budget Primitif (1)</b>	<b>DM (2)</b>	<b>BP + DM (3)</b>	<b>Réalisation (4)</b>	<b>Ecart en % (3)et(4)</b>
<b><u>Recettes</u></b>					
Groupe 2 - Produits divers d'exploitation	322 600.00	-2 000.00	320 600.00	312 250.67	-2.60%
Groupe 3 - Produits financiers	500.00		500.00	300.00	-40.00%
	<b>323 100,00</b>	<b>-2 000,00</b>	<b>321 100,00</b>	<b>312 550,67</b>	<b>-2,66%</b>
<b><u>Dépenses</u></b>					
Groupe 1 - Charges afférentes à l'exploitation	13 490.00	0.00	13 490.00	12 379.24	-8.23%
Groupe 2 - Charges afférentes au personnel	281 200.00	-2 000.00	279 200.00	278 124.25	-0.39%
Groupe 3 - Charges afférentes à la structure	28 410.00	0.00	28 410.00	22 047.18	-22.40%
	<b>323 100,00</b>	<b>-2 000,00</b>	<b>321 100,00</b>	<b>312 550,67</b>	<b>-2,66%</b>
<b><u>Résultat de l'exercice</u></b>	-	-	-	-	

## ANNEXE 4

## BUDGET ANNEXE M22

## CLIC

## Comparaison 2017 / 2019 des sections d'investissement et d'exploitation

<b>SECTION D'INVESTISSEMENT</b>				
<b>REPARTITION PAR CHAPITRE</b>	<b>CA 2017</b>	<b>CA 2018</b>	<b>CA 2019</b>	<b>Ecart en %</b>
<b><u>Recettes</u></b>				
'001 - Solde exéc. investiss. Reporté	1 297,87			
10 - Compléments de dotation Etat - FCTVA		651,75	132,92	
13 - Subventions d'investissement	2 483,32	0,00	0,00	
28 - Amortissements des immobilisations	814,99	4 390,96	1 133,79	-74,18%
	<b>4 596,18</b>	<b>5 042,71</b>	<b>1 266,71</b>	<b>-74,88%</b>
<b><u>Dépenses</u></b>				
13 - Reprise de subvention	479,22	479,22	0,00	-100,00%
20 - Immobilisations incorporelles				
21 - Immobilisations corporelles	4 116,96	859,79	1 076,82	25,24%
	<b>4 596,18</b>	<b>1 339,01</b>	<b>1 076,82</b>	<b>-19,58%</b>
<b><u>Résultat de l'exercice</u></b>	<b>0,00</b>	<b>3 703,70</b>	<b>189,89</b>	
<b>SECTION D'EXPLOITATION</b>				
<b>REPARTITION PAR CHAPITRE</b>	<b>CA 2017</b>	<b>CA 2018</b>	<b>CA 2019</b>	<b>Ecart en %</b>
<b><u>Recettes</u></b>				
Groupe 2 - Produits divers d'exploitation	325 957,72	316 258,48	312 250,67	-1,27%
Groupe 3 - Produits financiers	479,22	479,22	300,00	-37,40%
	<b>326 436,94</b>	<b>316 737,70</b>	<b>312 550,67</b>	<b>-1,32%</b>
<b><u>Dépenses :</u></b>				
Groupe 1 - Charges afférentes à l'exploitation	10 269,89	9 743,92	12 379,24	27,05%
Groupe 2 - Charges afférentes au personnel	292 589,15	272 897,12	278 124,25	1,92%
Groupe 3 - Charges afférente à la structure	23 577,90	34 096,66	22 047,18	-35,34%
	<b>326 436,94</b>	<b>316 737,70</b>	<b>312 550,67</b>	<b>-1,32%</b>
<b><u>Résultat de l'exercice</u></b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	