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

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS
du Conseil d'Administration****SÉANCE DU 26 AVRIL 2022****L'an DEUX MILLE VINGT-DEUX, LE VINGT-SIX AVRIL,**

à 18h, le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville d'Angers, dûment convoqué le 20 avril 2022, s'est réuni à l'Hôtel de Ville, lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Madame Christelle LARDEUX-COIFFARD, Présidente déléguée, représentant Monsieur Christophe BÉCHU, Maire, Président, empêché.

Etaient présents : Christelle LARDEUX-COIFFARD, Alima TAHIRI, Richard YVON, Anne-Marie POTOT, Augustine YECKE, Céline VERON, Benoit AKKAOUI, Nicole BERNARDIN, Marie-Claire LUCAS, Angelo TOCCO.

Etaient excusés : Christophe BÉCHU, Claudette DAGUIN, Emmanuel LEFÉBURE, Antoine MASSON.

Etait absente : Sophie FOUCHER-MAILLARD.

OBJET : Finances – CLIC – Compte Administratif de l'exercice 2021 – Adoption

Madame la Présidente déléguée 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, et conformément au décret du 22 octobre 2003, les dépenses et les recettes doivent être retracées en budget annexe et les comptes financiers transmis aux organismes financeurs au plus tard le 30 avril.

Le Compte Administratif du CLIC fait état, pour l'année 2021, des réalisations suivantes :

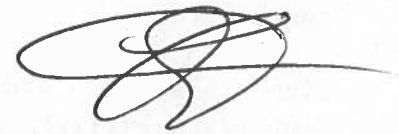
- Pour la section d'investissement : 4 194,20 € en dépenses et 6 170,75 € en recettes. La section d'investissement présente un résultat excédentaire de 1 976,55 €,
- Pour la section de fonctionnement : 364 238,05 € en dépenses et en recettes. La section de fonctionnement présente un résultat nul.

Les résultats du Compte Administratif, présents dans les annexes 1 à 4, sont conformes à ceux du Compte de gestion tenu par le comptable public.

Après avoir délibéré, le Conseil d'Administration, à l'unanimité :

- arrête les comptes de l'exercice 2021,
- adopte le Compte Administratif 2021 du CLIC,
- et autorise Monsieur le Président, ou son représentant, à transmettre les comptes aux organismes financeurs.

Christelle LARDEUX-COIFFARD
Présidente déléguée





CCAS
Direction Action G erontologique
Centre Local d'Information et de Coordination
Espace du Bien Vieillir Robert-Robin
16 bis, avenue Jean XXIII - 49000 ANGERS
02.41.25.01.37
clic@ville.angers.fr



RAPPORT D'ACTIVITES

2021



I. PRESENTATION GENERALE DU CLIC

A. Historique

Le CLIC d'Angers a été créé le 1er 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.

En décembre 2019, il s'est associé à la plateforme d'accompagnement et de répit afin de faire un service unique au service du parcours des aînés et de leurs proches aidants.

B. Rappel du support juridique du CLIC

Responsabilité juridique et administrative : CCAS d'Angers

Personnes à contacter

- Nadine DUBOIS – Directrice du CCAS
- Céline LE MERCIER – Responsable CLIC et PFR

C. Rappel des missions du CLIC, en référence au cahier des charges départemental

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'accompagnement 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.

Le service études, observation sociale et efficience du CCAS compulse de nombreuses données épidémiologiques pour produire l'Analyse des Besoins Sociaux. Le CLIC participe en fournissant des données quantitatives et en partageant de manière qualitative les statistiques qui en résultent. Le CCAS travaille à donner une réponse au plus près des seniors angevins et à déployer 3 espaces seniors. Nous travaillons donc à identifier, sur les quartiers, les seniors que nous accompagnons.

D. Présentation du territoire d'intervention du CLIC

Ville d'Angers

E. Caractéristique de la population du territoire du CLIC

1) Population totale et par commune.

↳ Population des personnes de 60 ans et plus et par commune : dont 60 à 74 ans, dont 75 à 79 ans, dont 80 à 89 ans, dont 90 ans et +.

Communes	Pop. totale	Pop. de 60 ans et +	Dont 60 à 74 ans	Dont 75 à 89 ans	Dont 90 ans et +
ANGERS	154 508	35 585 (22,4%)	20 069 (13%)	11 803 (7,6%)	2 713 (1,8%)

Données issues de la base de données « population/Insee » transmise par le Conseil Départemental

La population globale angevine augmente et notamment le public cible du CLIC (personnes âgées de plus de 60 ans) qui représente 22,4% de la population.

F. Pilotage du CLIC

1) Composition du « comité de pilotage local »

Le CLIC est piloté par le CCAS de la ville d'Angers et son Conseil d'administration.

2) Rôle

Le Conseil d'administration du CCAS de la ville d'Angers délibère les différents actes nécessaires à son activité. Le directeur du CCAS et par délégation son directeur adjoint en charge de l'action gérontologique veille au bon fonctionnement du service piloté par un responsable de service.

3) Fonctionnement

Type de réunions	Temps total passé par le CLIC : (en heure, tout effectif confondu incluant temps de préparation, temps de présence, compte-rendu,...)
Conseil d'Administration	12 h
Comité de direction gérontologique	40 h
Temps de travail Direction/ responsable de service	24 h
COTECH projet d'établissement CCAS (présentation des projets aux directeurs et experts CCAS)	6 h
COFIL projet d'établissement CCAS (présentation des projets aux élus CCAS)	6 h
Commission d'arbitrage budgétaire	6 h

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20220426-DEL-2022-055-DE
Date de télétransmission : 28/04/2022
Date de réception préfecture : 28/04/2022

Inter clic 49	9 h
Comité technique des CLIC organisé par le CD49	12 h
Réunion de parcours élargi (DAC 49)	15 h
CIAP MAIA Angers	9 h
Commission d'Entrée en gestion de cas	5 h
Analyse de la pratique	36 h

G. Organisation administrative

1) Locaux :

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

Surface : 77 m²

- 5 bureaux fermés pour une surface totale de 58 m²
- 1 espace ouvert 19 m²
- 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.

En 2021, le **télétravail** ne s'est exercé que pour les agents qui le souhaitent (à raison d'une journée par semaine) excepté pour une coordinatrice qui, pour raison de santé, a poursuivi le télétravail à raison de 4 jours par semaine. Le télétravail ne concerne pas les agents administratifs.

2) Matériel :

8 postes informatiques dont 5 ordinateurs portables et 9 licences LOGICLIC (1 licence utilisée par la secrétaire du réseau de santé dans le cadre de son activité régulatrice Numéro Vert).

Les coordinatrices disposent depuis septembre 2020 d'un smartphone.

3) Heures d'ouverture au public dans la semaine :

↳ Accueil téléphonique

9h-12h et 13h30-17h du lundi au vendredi.

Depuis septembre 2021, face à la montée en charge des demandes, à laquelle nous ne pouvons répondre, et face à l'arrêt de travail de l'assistante de régulation, nous avons ajusté les horaires d'accueil du CLIC 9h-12h du lundi au vendredi. L'après-midi est réservé à l'enregistrement logiclic, envoi courriers, transmission d'informations...

↳ Accueil physique

L'accueil physique se fait au CLIC sur rendez-vous. En effet, l'étude d'une situation, l'accompagnement, les propositions engendrent un entretien d'au moins 1h30.

↳ Selon les lieux d'accueil (siège, permanences extérieures, antennes)

Nos bureaux, intégrés à l'Espace du Bien Vieillir Robert Robin, constituent le siège du CLIC. L'ensemble du travail en 2021 s'est fait au siège. Nous disposons de bureaux et de salles de réunion partagées.

4) Temps de déplacements

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

5) Détail des effectifs : nom, fonction, niveau de formation, date d'arrivée et de départ, temps de travail (ETP).

Nom	Fonction	Niveau de formation	Date d'arrivée/départ	Temps de travail en ETP
LE MERCIER Céline	Responsable du service	Attachée territoriale	Décembre 2019	0.5 ETP
GAIGNARD Béatrice	Référente actions collectives de prévention	Assistant socio-éducatif principal	Septembre 2000	0.5 ETP
BINET LAURENCE	Agent administratif et accueil téléphonique	Adjoint administratif principal 2 ^e classe	Septembre 2017	1 ETP assistante administrative
FROGER Isabelle	Agent administratif et accueil téléphonique	Adjoint administratif principal 2 ^e classe	Janvier 2016	0,4 ETP
BOULAY Christine	Coordinatrice en mission référente qualité depuis juin 21	Assistant socio-éducatif	Octobre 2004	1 ETP
BLU Chloé	Coordinatrice (remplacement de C Boulay)	Assistant socio-éducatif	Septembre 2021	1 ETP
BURGEVIN Anne	Coordinatrice	Infirmière de classe normale	Novembre 2009	1 ETP
CHEVALIER Simone	Coordinatrice	Attachée territoriale	Septembre 2015	1 ETP

Personnel extérieur au CLIC

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 qui était la porte d'entrée du guichet unique est aujourd'hui impacté par les changements à venir avec la création du DAC. Les appels ont donc été traité avec la même méthode (accueil, repérage de la fragilité, information, orientation), peu importe leur porte d'entrée (numéro clic ou numéro vert). Les données ne seront donc plus distinguées.

Nom	Fonction	Date d'arrivée/départ	Temps de travail en ETP
LUSCHER NATHALIE	Régulatrice numéro vert	Janvier 2016	0,1 ETP
FROGER ISABELLE (EAAR)	Régulatrice numéro vert	Janvier 2016	0,1 ETP

Face à l'augmentation du nombre de personnes à accompagner, de la complexité des situations, nous avons renforcé la réponse en utilisant les services d'une professionnelle exerçant à titre libéral, Sarah GALISSON. Nous avons passé un contrat avec elle, en qualité de coordinatrice en gérontologie au CLIC, pour 100 situations en 2021.

H. Démarche qualité du CLIC

1) Rappel du calendrier de l'évaluation externe

Le CLIC d'Angers a réalisé son évaluation externe de mai à juillet 2021. Le consultant Michel-Dominique Richeboeuf a été retenu. Celle-ci montre que le CLIC d'Angers doit engager une démarche d'amélioration de son service :

- Outils en conformité avec la loi à formaliser tels que le projet de service, le livret d'accueil (agent et usager), le règlement de fonctionnement, la liste des personnes qualifiées, le document individuel de Prise en charge, un registre des réclamations, une enquête de satisfaction
- Procédures sécurisant l'activité
- Un système de téléphonie qui permette de tracer les appels manqués

La démarche à engager pourra s'appuyer sur des points forts tels que : l'accueil personnalisé et discret réservé aux usagers, le guide de recueil d'information complet sur lequel se base l'évaluation des situations, la bienveillance des professionnels, le travail de la direction pour soutenir et mobiliser l'équipe (entretiens professionnels, réunions d'équipe, analyse de pratique, formations...), une reconnaissance du service par son environnement.

2) Point sur la mise en œuvre des préconisations (outils de la loi 2002-2, projets de services, RGPD, ...).

Au vu du travail à réaliser, nous avons fait le choix de consacrer un temps plein à la démarche qualité. Une coordinatrice, libérée de sa mission première, pilote donc la démarche d'amélioration continue (mise en règle avec les exigences réglementaires, lien avec les services de la collectivité – Délégué à la Protection des données, ingénieur qualité -).

A partir de septembre 2021, suite à l'évaluation externe, nous avons commencé un travail d'écriture de procédures et d'outils. Le plan d'action est joint au présent rapport.

Cela nous permet aussi de reposer les bases et limites de nos interventions, dans un contexte d'évolution démographique et de transformation des services médico-sociaux. Nous travaillons, en lien étroit avec les attentes de nos élus pour proposer un service public qui réponde aux besoins des personnes âgées. Ainsi, nous avons réaffirmé la nécessité, lorsqu'une personne vient jusqu'au CLIC, de faire une analyse de la situation, de repérer les fragilités et de faire des préconisations. Cette démarche prend en compte la volonté d'agir le plus en prévention possible. Ce travail engagé en 2021 est une base de travail à l'écriture du projet de service prévu en 2022.

I. Réseau partenarial

1) Partenaires principaux du CLIC dans le cadre des suivis individuels.

Le réseau de partenaires est divers. L'origine de la demande (quand elle n'est pas exprimée par la personne ou sa famille – 60%), est essentiellement faite par les professionnels des centres hospitaliers - 15 % des professionnels à l'origine de la demande (tous services confondus dont services sociaux), les médecins de ville - 3%, les acteurs du réseau gérontologique (MAIA, Equipe d'Appui en Adaptation Réadaptation, Réseau de santé, Plateforme de répit) – 5,3%.

Pour mettre en place un accompagnement, les coordinatrices ont des liens privilégiés avec de nombreux services : associations, établissements, services apportant une information et un accompagnement juridique, les services sociaux (CHU, MDS, CCAS...), les services d'aide à la personne.

Ce travail a été particulièrement complexe en 2020 du fait de la crise sanitaire. Les services ont aménagé leurs modalités de travail mais le télétravail n'a pas été un frein, les contacts étant faciles, par téléphone, avec des démarches ajustées pour des recours simplifiés.

Toutefois, la charge de travail de l'ensemble des services œuvrant dans le champ de la gérontologie et la perte d'autonomie très marquée des personnes qui nous sont signalées ont entraîné une augmentation du délai de réponse, avec une réelle difficulté à trouver des réponses sur le territoire (de nombreux SSAD refusant de nouvelles prises en charge, les gestions de cas étant saturées).

2) Autres partenaires du CLIC dans le cadre de projets et de réflexions locales.

Réunions	Total temps passé
Réunion de coordination des parcours sur les espaces seniors	72 h
Réunion avec les bailleurs	6h
Réunion avec VYV sur l'EHPAD à domicile	6h
Réunion avec l'équipe citoyenne Monalisa	2h

II. ACTIVITE DU CLIC

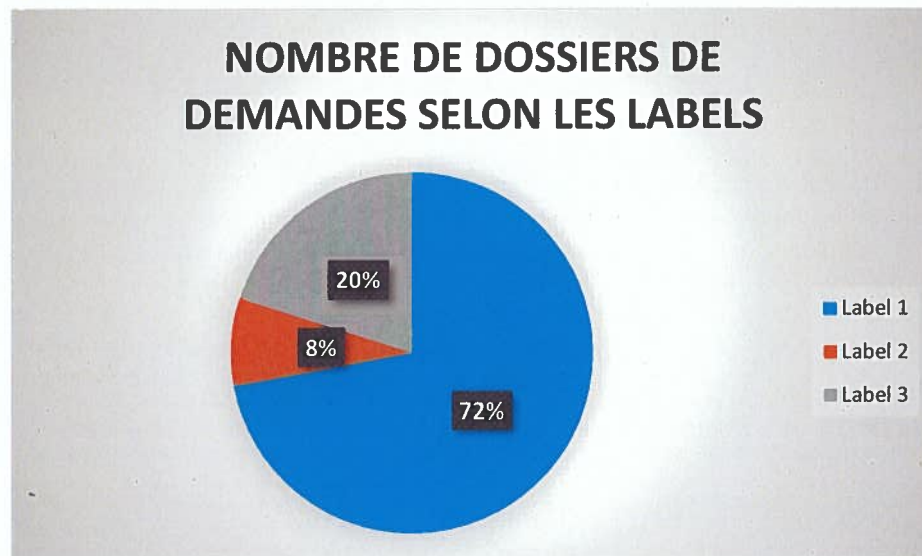
A. ACTIONS INDIVIDUELLES

1) Nombre de personnes aidées et nouvelles personnes aidées :

	Nombre
Total personnes aidées	3026 personnes aidées
Dont nouvelles personnes aidées : est considérée comme nouvelle personne aidée une personne qui n'a jamais fait appel au CLIC, même les années antérieures.	908 nouvelles personnes aidées

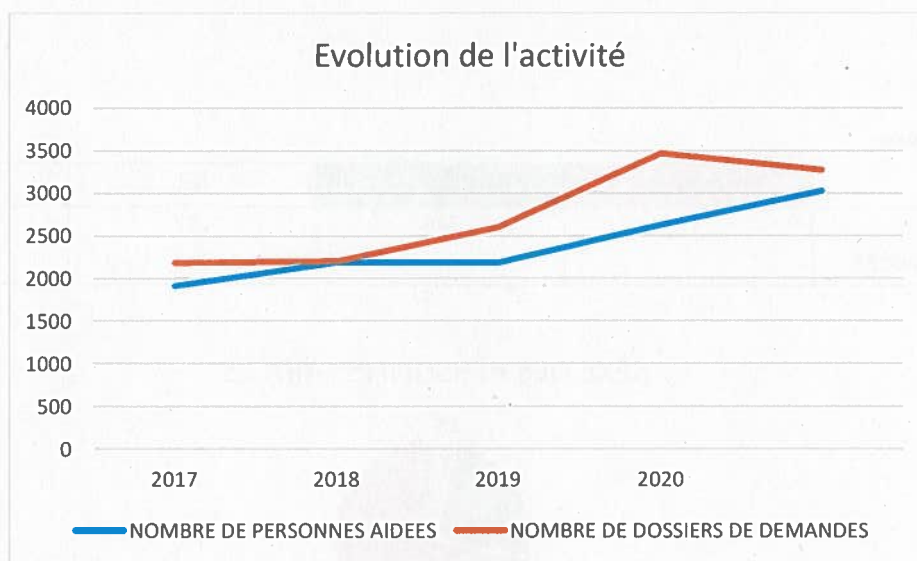
2) Nombre de dossiers de demandes, selon les labels

	Label 1	Label 2	Label 3	Total
Nombre de dossier de demandes: un dossier de demande peut comprendre plusieurs demandes.	2358	257	658	3271



3) Evolution du nombre de personnes aidées et de dossiers de demandes

	NOMBRE DE PERSONNES AIDEES	NOMBRE DE DOSSIERS DE DEMANDES
2017	1909	2178
2018	2181	2199
2019	2181	2602
2020	2626	3466
2021	3026	3271



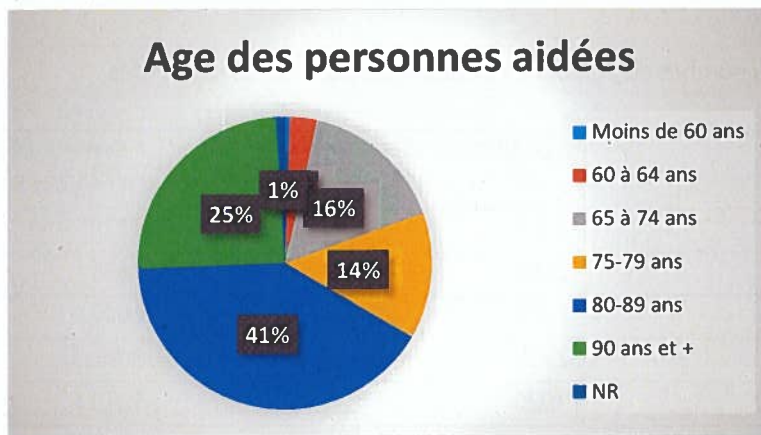
4) Répartition du nombre de personnes aidées, selon :

↳ Age :

	Moins de 60 ans	60 à 64 ans	65 à 74 ans	75-79 ans	80-89 ans	90 ans et +	NR	TOTAL
Nombre de personnes aidées	15	90	484	423	1240	744	30	3026

Quelques personnes aidées ont moins de 60 ans. Il s'agit de seniors qui se préparent à la retraite et s'interrogent sur leurs droits ou de personnes qui ont une reconnaissance handicap avec des demandes d'information sur le maintien à domicile, les services d'aide à domicile, les structures d'hébergement...

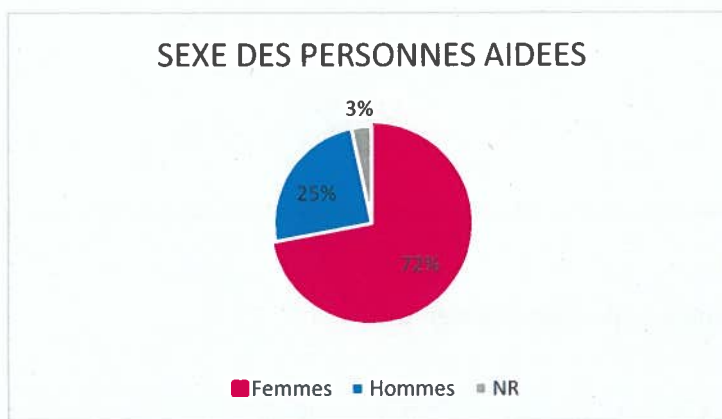
Age des personnes aidées



Sexe :

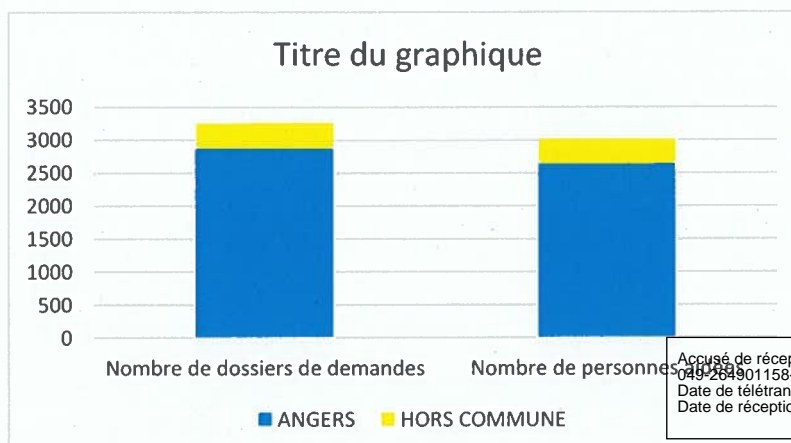
	Femmes	Hommes	NR	TOTAL
Nombre de personnes aidées	2178	746	102	3026

SEXE DES PERSONNES AIDEES



5) Répartition du nombre de personnes aidées et du nombre de dossiers de demandes selon l'origine géographique :

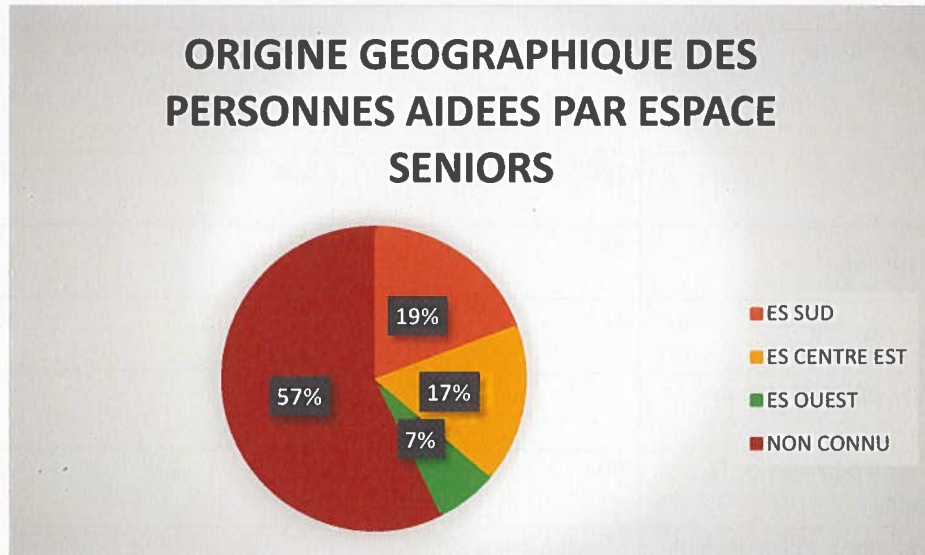
Communes d'intervention	Nombre de dossiers de demandes	Nombre de personnes aidées
ANGERS	2878	2644
HORS COMMUNE	393	382
TOTAL	3271	3026



Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20220426-DEL-2022-055-DE
Date de télétransmission : 28/04/2022
Date de réception préfecture : 28/04/2022

Le CLIC reçoit des demandes de personnes aidées hors territoire du CLIC pour obtenir une information sur les services d'aide ou d'hébergement de la commune angevine pour un déménagement envisagé vers notre territoire (rapprochement familial ou intérêt pour le territoire).

6) Répartition du nombre de personnes aidées selon le quartier



7) Personne à l'origine du dossier de demande :

Origine	Nombre
Personne concernée	1109
Entourage	706
Famille	158
Médecin	30
Autre professionnel	975
Sans renseignement	48
Total	3026



Nous notons une augmentation des sollicitations des professionnels. La tension que nous connaissons dans l'ensemble des services médico-sociaux apporte de nombreuses demandes de professionnels qui se tournent vers le CLIC en dernier recours de solutions.

Nous travaillons donc à communiquer des outils ressources pour le territoire (fiches CLIC pour les seniors angevins).

8) Nombre d'entretiens réalisés :

Nature des entretiens	Nombre d'entretiens Label 1	Nombre d'entretiens Label 2	Nombre d'entretiens Label 3
Téléphone	1202	594	4447
Courriel / courrier	887	502	4675
Rendez-vous : au CLIC	38	22	128
Rendez-vous : en Permanence / Antenne			
Rendez-vous : à domicile de la personne aidée	90	29	276
Rendez-vous : chez un accueillant familial			
Rendez-vous : chez l'entourage			
Rendez-vous : en établissement			2
Réunion pluriprofessionnelle	11	2	43
Sans renseignement			
TOTAL	2228	1149	9571

Nombre de réunions de coordination et de synthèse effectuées autour de situations individuelles :

En 2021, nous avons eu 1 réunion de coordination et de synthèse. Nous avons travaillé à l'harmonisation de l'enregistrement sous logiclic : les réunions de coordination et de synthèse sont bien des temps de travail avec une équipe pluriprofessionnelle, autour d'une même situation. Ces temps pourtant précieux sont aujourd'hui difficiles à mettre en place (surcharge de travail des partenaires). La concertation et la coordination se fait aujourd'hui davantage par téléphone et mails.

9) Les demandes effectuées selon les labels :

LISTE DES DEMANDES EFFECTUEES SELON LES LABELS					
CATEGORIES	DEMANDES EFFECTUEES	LABEL 1	LABEL 2	LABEL 3	TOTAL
INFORMATIONS SOCIALES (administrative, financière, juridique)	Accompagnement social, budgétaire, administratif	27	13	49	89
	Aide sociale	18	10	21	49
	APA	118	9	164	293
	Allocation de solidarités aux PA - ASPA	3	1	6	10
	Autres aides financières (aides exceptionnelles, CPAM, France Alzheimer,...)	68	7	28	103
	Ouverture des droits – Retraite				
	Caisses de retraite principales–Actions sociales	43	25	72	140
	Caisses de retraite complémentaires – Actions sociales	6	8	35	49
	Carte à dom		1		19
	Couverture maladie / Mutuelle	2	4	3	9
	CPAM - Pension invalidité				
	Informations juridiques	7	1	3	11
	Informations prestataires/mandataires/CESU	1	1		2
	Informations sur le CLIC	59	2	2	63
	MDA : cartes			14	14
	MDA : handicap (PCH, ACTP, AAH,...)	47	3	12	62
	Mesure de protection - requête	26	3	30	59
	Autres informations sociales	24	4	7	35
	Relais AS	5	2	15	22
	Total informations sociales		454	141	583
SOUTIEN ET VIE A DOMICILE	Accueil de jour	15	15	21	51
	Accueil de nuit			1	1
	Adaptation habitat (ANAH, ...)	11		8	19
	Aide à la personne (SAAD)	466	91	276	833
	Aide technique	3	1	15	73
	Assistance domestique (ménage)	225	142	192	559
	Conseil Ergo (EAAR, ...)	104	27	55	186
	Evaluation GIR dans le cadre ANAH	0	0	0	0
	Halte répit/Halte relai		1	1	2
	Hébergement temporaire	25	10	24	59
	Jardinage-Petit bricolage	2			2
	Loisirs	28	10	21	59
	Maia : demande d'entrée en gestion de cas par le CLIC	4	1	21	26

	Portage de repas / Restauration en structures collectives (hors du domicile)	58	18	48	124
	Présence sécurisante de jour				
	Présence sécurisante de nuit	2	1	1	4
	Recherche de logement ordinaire	10		3	13
	Soutien moral personnes âgées	46	3	3	52
	Suivi - sortie hôpital	43	5	13	61
	Télé-assistance	136	25	88	249
	Transport Mobilité (chèque sortir plus, transport solidaire)	64	9		73
	Autres	135	40		175
	Total soutien et vie à domicile	1431	403	798	2632
OFFRE DE SOINS	Accompagnement psychologique	2	6	8	16
	Actions de prévention santé	3	1	1	5
	Consultation Géroto/mémoire		1	3	4
	Déficiences Sensorielles	3	1	1	5
	ESA	6	5	22	33
	HAD				
	Hospitalisation (en lien avec le médecin, à la demande du CLIC)			3	3
	Médecins	3		1	4
	Paramédicaux	13		3	16
	Réseaux sanitaires (tous les réseaux)	50	14	29	93
	Soins infirmiers	15	3	25	43
	SSIAD	8	6	11	25
	Autres				
	Total Offre de soins	103	37	107	247
STRUCTURE D'ACCUEIL	EHPAD	149	28	162	339
	Résidence autonomie	77	11	58	146
	Résidence services	11			15
	Accueil familial	2		1	3
	UHR-UCC				
	UPAD PASA	1	1	2	4
	UPHA				
	USLD			1	1
	Demande spécifique VIA TRAJECTOIRE – Demande d'information	40	38	55	133
	Demande spécifique VIA TRAJECTOIRE – Création de dossier	51	44	84	179
	Demande spécifique VIA TRAJECTOIRE – Gestion via tableau de suivi	11	4	16	31
	Demande spécifique VIA TRAJECTOIRE – Renouvellement de l'inscription	99	31	28	158
	Autres VIA TRAJECTOIRE inscription EHPAD/RA			1	1
	Total Structure d'Accueil	441	157	412	1010
PROCHES AIDANTS	Associations d'entraide			1	1

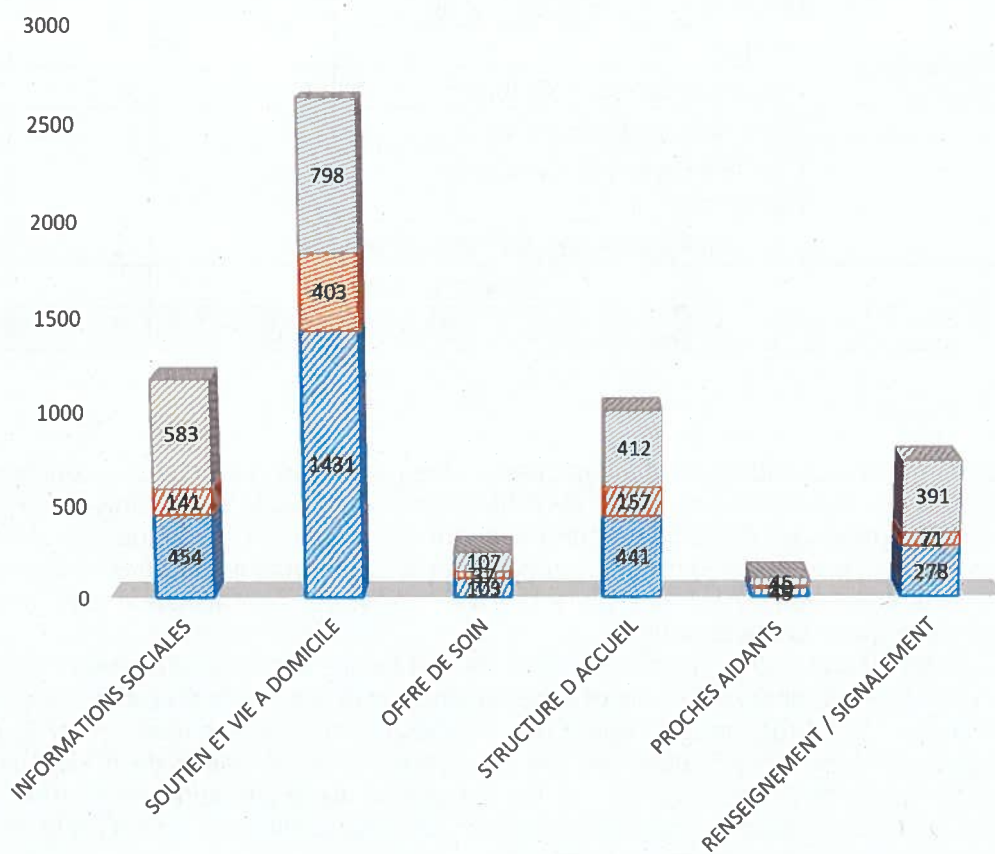
	Actions Aide aux aidants (subvention départementale + actions du territoire)	21	3	9	33
	Plateforme de répit	19	6	20	45
	Soutien moral - écoute de l'aidant	5	1	15	21
	Autres				
	Total Aidants	45	10	45	100
RENSEIGNEMENT / SIGNALEMENT	Echange avec les professionnels	95	62	282	439
	Information reçue de EMG	2			2
	Information reçue de Gestion de cas				
	Maltraitance		1	2	3
	Personnes isolées et/ou fragiles	31	6	92	139
	Recensement (canicule, froid)	147	2	3	152
	Signalement au procureur de la république	3		12	15
	Total Renseignement - Signalement	278	71	391	740
	NON RENSEIGNES				
	NOMBRE TOTAL DE DEMANDES	2752	819	2336	5907

Nous notons des évolutions dans les demandes recensées. La première concerne les informations sociales qui correspondent à une évolution que nous percevons fortement sur le terrain avec des problématiques de précarité importantes qui nécessitent une recherche de financement, des orientations pour des ouvertures de droits. Des accompagnements dans le champ du handicap ont été plus nombreux, peut-être du fait d'une meilleure connaissance des dispositifs (formation organisée par le Département).

Les sollicitations autour du soutien à la vie à domicile sont nombreuses et variées. Nous notons qu'alors que les renseignements et accompagnements vers les établissements avaient sensiblement diminué en 2020 (défiance à l'égard des établissements, confinement...), il y a, en 2021, une forte augmentation des demandes. Elle peut s'expliquer par un déficit de la réponse à domicile, une augmentation de la dépendance... Nous constatons aussi une augmentation de la prise en compte des besoins des aidants, explicables par le travail collaboratif entre le CLIC et la PFR et la plus grande reconnaissance des aidants par la société.

DEMANDES SELON LES LABELS

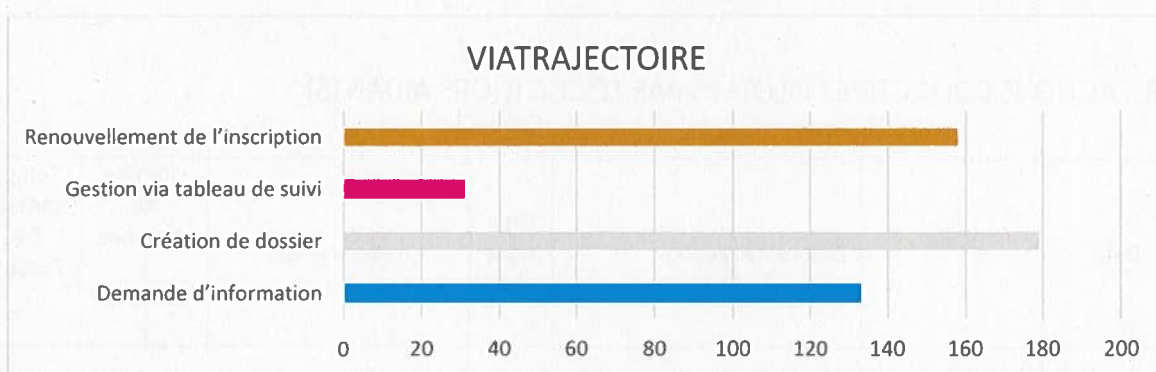
■ label 3 ■ label 2 ■ label 1



10) Focus sur l'activité lié aux inscriptions Via trajectoire

Via trajectoire et les niveaux d'intervention du CLIC :

- ↪ Niveau 1 : le CLIC donne de l'information à la personne demandeuse, explique, oriente le cas échéant vers une aide extérieure (MSAP, proches, par exemple).
- ↪ Niveau 2 : le CLIC aide à la création d'un dossier sur la plateforme. Le suivi se fait ensuite soit par la personne elle-même soit par un de ses proches.
- ↪ Niveau 3 : le CLIC suit, gère et renouvelle éventuellement l'inscription sur Via trajectoire, via le tableau de suivi de la plateforme.



En 2021, nous avons créé une procédure venant faciliter le renouvellement des inscriptions pour les dossiers que nous gérons. Nous avons établi un courrier aux usagers pour les informer que nous renouvelons, sans élément nouveau signalé, automatiquement leur dossier Viatrajectoire.

11) Motifs de sortie : nombre de dossiers de demande clôturés

Motifs	Nombre
Dossier traité	1538
Hospitalisation	
Entrée en établissement (EHPAD)	51
Entrée en « gestion de cas MAIA »	9
Refus d'aide	3
Déménagement	4
Décès	29
Non renseignés	
TOTAL	1634

Nombre de dossier de demandes actif au 01/01/N+1 : 112

12) Soutien aux aidants : par type d'actions (formations, soutien psychologique individuel, soutien psychosocial collectif, sensibilisation) : nombre de personnes présentes, nombre d'actions, intervenant, thème.

Les actions portées par le CLIC d'Angers et soutenues par le Conseil Départemental sont :

Type	Nombre d'actions	Thème	Intervenants	Nombre de personnes présentes
Formation	1	SYSTEMIE FAMILIALE	Isabelle Lagrange	5

Les actions d'aide aux aidants réalisées par le CCAS d'Angers (information, ateliers, soutien psychologique...) sont essentiellement pilotées par la plateforme de répit, service aujourd'hui associé au CLIC pour une amélioration du parcours de la personne aidée et de son aidant.

B. ACTIONS COLLECTIVES PILOTEES PAR LE CLIC (HORS AIDANTS)

Date	Action	Exposé de l'action	Organisateur	Intervenant(s)	Nombre de personnes présentes	Temps consacré à l'action	Coût de l'action
20/09/2021	CINE BEBAT	Film THE FATHER	Clic	Cinéma 400 COUPS	72	8h	
2/10/2021	CONFERENCE Changer de lieu de vie lorsque l'on est senior : un accompagnement à toutes les étapes	Réfléchir sur les questions essentielles à se poser lorsqu'on réfléchit à un projet de changement de lieu de vie : comment s'y prendre, quelles-sont les aides et soutiens pour la prise de décision ?	Clic	Association Demen'âge Nantes	50	12h	
9/11/2021	CONFERENCE La protection des personnes vulnérables	Info collective sur les solutions non judiciaires et judiciaires, procédure d'ouverture d'une mesure, rôle de la personne désignée	Clic	Cité Justice citoyen – ISTF 49	38	12h	750€ non subventionné par le CD
6/12/2021	CONFERENCE NUMERIQUE	Découvrir, s'initier, utiliser les systèmes Visio conférence	CLIC	Destination multimédia	42	12h	500€ CDF49
9/12/2021	Aidants quel accompagnement pour se préserver : TABLE RONDE	Information sur les solutions de répit pour soulager et faciliter le quotidien Les solutions de répit pour les aidants en activité professionnelle	CLIC	MALAKOFF HUMANIS Bol d'R Isabel'âge (relayeuse)	18	12h	193€ non subventionné par le CD
14/12/2021	WEBINAIRE	Même thème que ci-dessus		MALAKOFF HUMANIS Centre de ressources UDAF 49	10		

Pour accompagner les seniors au virage numérique, nous travaillons en lien avec des partenaires (Angers Seniors Animation, maison de quartier...). Cela permet d'accéder à des droits et d'utiliser cet outil pour favoriser les liens sociaux.

Nous allons en 2022 développer le lien avec Angers Seniors Animation qui rencontrent beaucoup de seniors intéressés par la question numérique.

C. ACTIONS CONCOURANT A L'ACTIVITE DE CENTRE DE RESSOURCES DU CLIC

Le CLIC a participé activement à l'élaboration de l'analyse des besoins sociaux et les données de Logiclic (traitées anonymement) ont pu alimenter l'observation des seniors angevins.

III. COMPTE ADMINISTRATIF ET BILAN FINANCIER N – 1

En ANNEXE 2 compte administratif non validé par le Conseil d'administration du CCAS
En ANNEXE 3 compte de résultats non validé par le Conseil d'administration du CCAS

IV. ELEMENTS MARQUANTS DE L'ANNEE ET PROJETS N + 1

A. Eléments marquants du CLIC pendant l'année : constats, forces, faiblesses, opportunités, difficultés rencontrées par le CLIC :

Les personnes aidées par le CLIC	Un constat identique à 2020, qui s'inscrit dans la durée L'augmentation des demandes et la complexité des réponses viennent révéler plusieurs points : La population vieillie La crise sanitaire a augmenté la perte d'autonomie (limitation des liens, des activités, report de soins...) Une organisation des ressources qui est aujourd'hui sous tension
Le territoire du CLIC et ses ressources	Un secteur en crise : Le secteur de l'aide à domicile vit une crise majeure qui vient impacter le maintien à domicile des personnes âgées. Les accompagnements en sortie d'hospitalisation qui ne peuvent plus être réalisés à la hauteur de ce qui était fait précédemment par le service social du fait de la crise sanitaire et de la nécessité de réduire le temps d'hospitalisation (ne laissant pas la possibilité aux assistantes sociales d'intervenir avant la sortie) Des liens à articuler avec les MDS sur les limites d'intervention de notre service : réunion en mars 2022
Le fonctionnement et la gouvernance du CLIC	Ecriture d'un process d'accompagnement de la coordinatrice du CLIC d'Angers qui a permis une harmonisation des pratiques, une validation de la direction sur les commandes de l'institution et des bases pour communiquer sur les missions et les limites du CLIC d'Angers. La procédure est jointe au présent rapport.

B. Les projets du CLIC pour l'année N+1

Le CCAS d'Angers a fait le choix de renforcer les effectifs du CLIC afin de répondre à des objectifs d'information et d'accompagnement des seniors et de leurs aidants. Nous allons donc pouvoir répondre aux besoins d'information croissants (système téléphonique en cascade, ouverture sur des horaires élargis), et accompagner avec la volonté d'analyser les fragilités de chaque personne rencontrée par une coordinatrice (développement de la prévention), de réaliser l'ensemble des dossiers permettant la recherche de financements en lien avec la mise en place du plan d'accompagnement et d'assurer un suivi à distance.

Nous poursuivons la formalisation d'outils (livret d'accueil agent et usager, projet de service, document individuel de prise en charge...).

C. CONCLUSION

Nous souhaitons attirer l'attention du Conseil Départemental du Maine et Loire sur les évolutions de contexte que le CLIC a pu observer, dans le cadre de sa mission d'Observatoire Gérontologique, évolution parfois quantitative (augmentation des indicateurs d'activités) et/ou qualitatives (saturation de certains services, liens difficile Hôpital-Ville, complexité sociale croissante des usagers, ...).

Les situations auxquelles fait face de plus en plus souvent le CLIC deviennent ainsi de plus en plus difficiles à évaluer correctement (Label 1-2-3).

Dans ce contexte évolutif, à la fois social, démographique et sanitaire (impacts du Covid), le CLIC souhaite souligner le fait que les budgets attribués par le Conseil Départemental du Maine et Loire au CLIC sont restés en deçà de la réponse aux besoins de certains territoires depuis quelques années.

Ce service est pourtant essentiel pour les usagers et pour les territoires sur lesquels il s'inscrit en proximité de manière quotidienne, source de développement de services aux usagers et d'emplois locaux.

ANNEXE 1**EXERCICE 2021
COMPTE ADMINISTRATIF
BUDGET ANNEXE DU CLIC**

	RECETTES	DEPENSES	RESULTAT
<u>Section d'investissement</u>			
Mouvements réels	1 213,63	1 624,41	
Mouvements d'ordre	4 957,12	2 569,79	
Mouvements budgétaires	6 170,75	4 194,20	1 976,55
<u>Section d'exploitation</u>			
Mouvements réels	361 668,26	359 280,93	
Mouvements d'ordre	2 569,79	4 957,12	
Mouvements budgétaires	364 238,05	364 238,05	0,00
Résultat			1 976,55

**COMPTE ADMINISTRATIF 2021
BUDGET ANNEXE DU CLIC
SECTION D'EXPLOITATION - DETAIL**


Article	Libellé	Budget exécutoire 2021	Compte administratif 2021
RECETTES			
Groupe 2 - Autres Produits relatifs à l'exploitation		340 200,00	361 659,35
6419	Remboursement sur rémunération du personnel	0,00	2 760,00
7488	Subventions participations (Département)	107 700,00	104 470,00
7488	Autres subventions et participations (CCAS)	229 900,00	251 960,35
7588	Part agent chèques déjeuner	2 600,00	2 469,00
Groupe 3 - Produits financiers et produits non encaissables		700,00	2 578,70
777	Quote part des subventions d'investissement	700,00	2 569,79
778	Autres produits exceptionnels	0,00	8,91
TOTAL RECETTES		340 900,00	364 238,05

DEPENSES			
Groupe 1 - Dépenses afférentes à l'exploit. courante		13 640,00	17 787,83
60623	Achats non stockés de matières et fournitures - Fournitures d'atelier	240,00	60,48
60624	Fournitures administratives	500,00	465,35
61128	Autres prestations à caractère médico social	3 800,00	7 800,00
6262	Frais de télécommunication	2 300,00	2 862,00
Total écritures réelles		6 840,00	11 187,83
6063	Achats non stockés de matières et fournitures - Alimentation	200,00	0,00
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
Total écritures internes		6 800,00	6 600,00
Groupe 2 - Dépenses afférentes au personnel		298 640,00	311 138,86
62-63-64	Frais de personnel - salaires et charges	288 440,00	300 975,86
Total écritures réelles		288 440,00	300 975,86
6218	Autres personnels extérieurs (accueil)	8 000,00	8 000,00
6488	Frais de formation	2 200,00	2 163,00
Total écritures internes		10 200,00	10 163,00
Groupe 3 - Dépenses afférentes à la structure		28 620,00	35 311,36
61351	Location mobilière - Informatique	1 400,00	0,00
61558	Entretien et réparations sur biens mobiliers	250,00	0,00
61561	Maintenance matériel informatique	750,00	1 796,83
617	Etudes et recherches	0,00	3 840,00
6182	Documentation générale et technique	300,00	150,00
6185	Divers - Frais de colloques, séminaires, conférences	150,00	0,00
623	Publicité, publications, relations publiques	100,00	0,00
6518	Redevance pour licences	500,00	0,00
6541	Créances admises en non-valeur	0,00	5,56
673	Titres annulé (sur exercices antérieurs)	0,00	4 594,00
68111	Dotations aux amortissements - Immob. incorporelles	3 300,00	3 276,00
68112	Dotations aux amortissements - Immob. corporelles	1 800,00	1 681,12
Total écritures réelles		8 550,00	15 343,51
6132	Locations immobilières	11 800,00	11 800,00
61358	Locations mobilières - Autres	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)	110,00	100,19
61688	Primes pour assurance du pers. autres risques (AT)	700,00	607,66
6578	Subvention au CAS	2 160,00	2 160,00
Total écritures internes		20 070,00	19 967,85
TOTAL DEPENSES		340 900,00	364 238,05

SECTION D'INVESTISSEMENT					
REPARTITION PAR CHAPITRE	Budget Primitif (1)	DM (2)	BP + DM (3)	Réalisation (4)	Ecart en % (3) et (4)
<u>Recettes</u>					
10 - Compléments de dotation Etat - FCTVA	1 300,00		1 300,00	1 213,63	0,00%
13 - Subventions d'investissement	0,00	4 020,00	4 020,00	0,00	0,00%
28 - Amortissements des immobilisations	5 100,00		5 100,00	4 957,12	-2,80%
	6 400,00	4 020,00	10 420,00	6 170,75	-40,78%
<u>Dépenses</u>					
13 - Subventions d'investissement	700,00	2 000,00	2 700,00	2 569,79	-4,82%
20 - Immobilisations incorporelles	4 000,00	2 000,00	6 000,00	0,00	
21 - Immobilisations corporelles	1 700,00	20,00	1 720,00	1 624,41	-5,56%
	6 400,00	4 020,00	10 420,00	4 194,20	-59,75%
<u>Résultat de l'exercice</u>	-	-	-	1 976,55	
SECTION D'EXPLOITATION					
REPARTITION PAR CHAPITRE	Budget Primitif (1)	DM (2)	BP + DM (3)	Réalisation (4)	Ecart en % (3)et(4)
<u>Recettes</u>					
Groupe 2 - Produits divers d'exploitation	340 200,00	30 200,00	370 400,00	361 659,35	-2,36%
Groupe 3 - Produits financiers	700,00	2 000,00	2 700,00	2 578,70	-4,49%
	340 900,00	32 200,00	373 100,00	364 238,05	-2,38%
<u>Dépenses</u>					
Groupe 1 - Charges afférentes à l'exploitation	13 640,00	5 600,00	19 240,00	17 787,83	-7,55%
Groupe 2 - Charges afférentes au personnel	298 640,00	18 000,00	316 640,00	311 138,86	-1,74%
Groupe 3 - Charges afférentes à la structure	28 620,00	8 600,00	37 220,00	35 311,36	-5,13%
	340 900,00	32 200,00	373 100,00	364 238,05	-2,38%
<u>Résultat de l'exercice</u>	-	-	-	-	

Comparaison 2019 / 2021 des sections d'investissement et d'exploitation

SECTION D'INVESTISSEMENT				
REPARTITION PAR CHAPITRE	CA 2019	CA 2020	CA 2021	Ecart en %
<u>Recettes</u>				
10 - Compléments de dotation Etat - FCTVA	132,92	171,65	1 213,63	607,04%
13 - Subventions d'investissement	0,00	3 187,83	0,00	-100,00%
28 - Amortissements des immobilisations	1 133,79	1 350,82	4 957,12	266,97%
	1 266,71	4 710,30	6 170,75	31,01%
<u>Dépenses</u>				
13 - Reprise de subvention	0,00	644,77	2 569,79	298,56%
20 - Immobilisations incorporelles		6 552,00	0,00	-100,00%
21 - Immobilisations corporelles	1 076,82	1 407,12	1 624,41	15,44%
	1 076,82	8 603,89	4 194,20	-51,25%
<u>Résultat de l'exercice</u>	189,89	-3 893,59	1 976,55	
SECTION D'EXPLOITATION				
REPARTITION PAR CHAPITRE	CA 2019	CA 2020	CA 2021	Ecart en %
<u>Recettes</u>				
Groupe 2 - Produits divers d'exploitation	312 250,67	319 367,62	361 659,35	13,24%
Groupe 3 - Produits financiers	300,00	644,77	2 578,70	299,94%
	312 550,67	320 012,39	364 238,05	13,82%
<u>Dépenses :</u>				
Groupe 1 - Charges afférentes à l'exploitation	12 379,24	10 640,32	17 787,83	67,17%
Groupe 2 - Charges afférentes au personnel	278 124,25	285 170,60	311 138,86	9,11%
Groupe 3 - Charges afférente à la structure	22 047,18	24 201,47	35 311,36	45,91%
	312 550,67	320 012,39	364 238,05	13,82%
<u>Résultat de l'exercice</u>	0,00	0,00	0,00	

 CLIC - PFR Direction Action Gériatologique	PROCEDURE		Réf : CLIC – PR - 02
	ACCOMPAGNEMENT PAR UNE COORDINATRICE AU CLIC D'ANGERS		Version : V1
			Date de création : 25/03/2022
			Date de Modif ^o :
			Page 1 sur 12

OBJECTIF : définir ce qu'est l'accompagnement d'une personne âgée par une coordinatrice du CLIC d'Angers.

DESTINATAIRE : équipe CLIC – PFR

Une coordinatrice au CLIC d'Angers a pour mission de

- ✚ Sécuriser la vie des personnes âgées à domicile,
- ✚ Préserver l'autonomie des personnes âgées,
- ✚ Faciliter l'accès aux droits liés à la perte d'autonomie.

Le cadre de ses interventions s'appuie sur

**Les missions du CLIC selon le cahier des charges du Conseil
Départemental adopté le 18/12/2017**

- Accueillir, informer, orienter
- Faire un diagnostic, analyser les besoins
- Etablir / proposer un plan d'accompagnement personnalisé
- Coordonner les aides et les intervenants
- Détecter les situations de crise ou de rupture et les anticiper si possible.

**La commande des élus et de la Direction de
l'Action Gériatologique du CCAS**

- Identifier les besoins de l'utilisateur à partir du repérage des fragilités de la personne aidée et de l'aidant
- Traduire en plan d'accompagnement et propositions
- Mettre tout en œuvre pour rechercher le consentement de la personne aidée et de l'aidant et tenter la mise en place d'un plan d'accompagnement.

**Des valeurs et des principes inscrits dans les textes cadres (loi N°2002-2 du
2/01/2002 et la charte des droits et libertés) et réaffirmés au cœur des pratiques des
coordinatrices du CLIC d'Angers**

- Neutralité et objectivité
- Respect du libre choix
- Recherche du consentement éclairé de la personne
- Confidentialité
- Respect de la dignité et de l'intimité
- Accès gratuit.

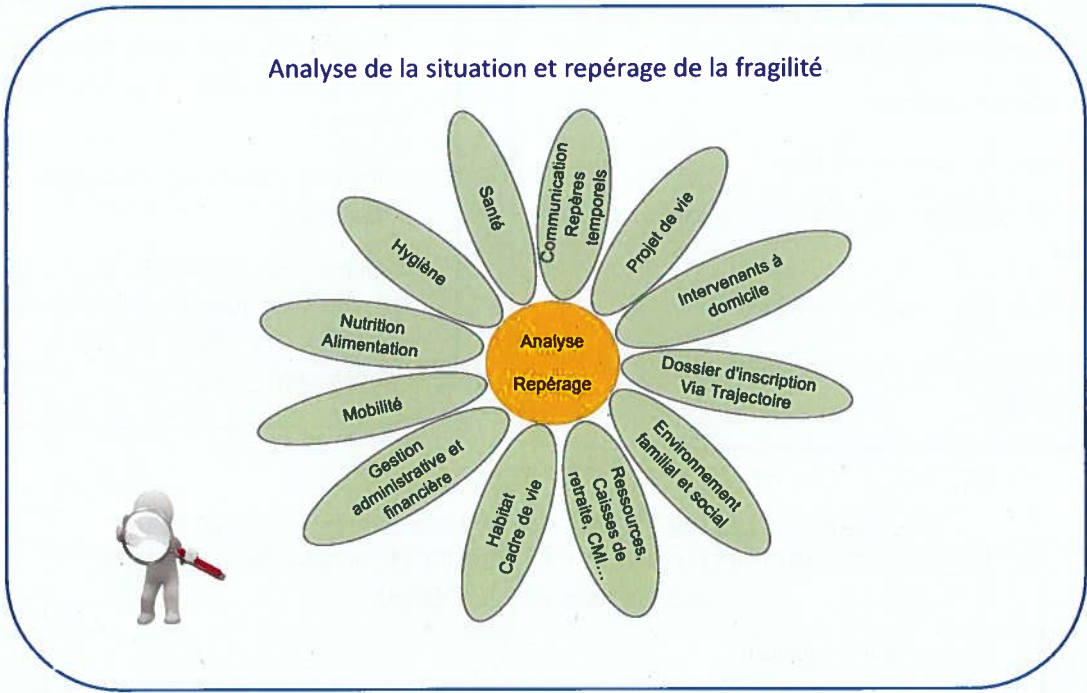
Rédacteur	Vérificateur	
C. BOULAY Chargée de mission Démarche Qualité CLIC – PFR	C. LE MERCIER Responsable CLIC - PFR	Accusé de réception en préfecture 049-264901158-20220426-DEL-2022-055-DE Date de télétransmission : 28/04/2022 Date de réception préfecture : 28/04/2022

L'assistante de coordination reçoit une demande et la transmet à la coordinatrice

Actions de la Coordinatrice en gérontologie




Entretien par téléphone, au bureau ou à domicile - de préférence avec l'aidant ou l'entourage ressource



Complément de l'analyse : Si besoin, évaluation pluridisciplinaire pour regards croisés avec les spécificités de chacun

- En contactant les professionnels qui interviennent déjà
- En demandant l'intervention d'un autre professionnel (Réseau de santé gérontologique, EAAR, MDS...)

 CLIC - PFR Direction Action Gérontologique	PROCEDURE	Réf : CLIC – PR - 02
	ACCOMPAGNEMENT PAR UNE COORDINATRICE AU CLIC D'ANGERS	Version : V1
		Date de création : 25/03/2022
		Date de Modif* :
		Page 3 sur 12



Réponses apportées :

- ✓ Informations pour faciliter la réflexion et la prise de décision - Conseils en prévention
- ✓ Orientation vers le service/partenaire adapté
- ✓ Propositions, préconisations d'un plan d'accompagnement personnalisé
- ✓ Soutien aux aidants dans leurs interventions
- ✓ Remise de documents (listes et coordonnées de services, dossiers de prise en charge du plan d'accompagnement ...)
- ✓ Si besoin aide au remplissage
 - des dossiers de prise en charge du plan d'accompagnement (APA, PCH, CMI, caisses de retraites principales et complémentaires)
 - d'inscription en établissement avec la PA et/ou son entourage sur le site Via Trajectoire
 - d'une requête en vue d'une mesure de protection
- ✓ Mise à disposition. La coordinatrice reste la référente du suivi de la personne.

RÉPONSE



Elaboration et transmission du Document Individuel de Prise en Charge à l'usager :

- Indiquer les informations et conseils donnés
- Identifier et répartir les rôles et missions de chacun (professionnel et entourage)
- Renseigner l'échelonnement des actions dans le temps...



Bilan à distance

Des compléments qualitatifs faisant référence à certaines thématiques telles que le consentement ou l'instruction de dossiers sont consignés dans un « Référentiel métier ou Lexique métier ».

Ce document sera alimenté au fur et à mesure de la pratique. Il est accessible dans l'arborescence du service avec la procédure.

PROCEDURE

ACCOMPAGNEMENT PAR UNE COORDINATRICE AU CLIC D'ANGERS

Réf : CLIC - PR - 02

Version : V1



Date de création : 25/03/2022

Date de Modif* :

Page 4 sur 12

L'ACCOMPAGNEMENT DANS LE DETAIL

1^{er}
cas de
figure

Qui demande ?	Pour qui ?	Déroulé de l'intervention		Niveau de l'accompagnement		
La personne aidée, sans aidant ressource repéré 	Elle-même 	<p>1er contact téléphonique</p> <ul style="list-style-type: none"> - créer du lien, - recueillir les premiers éléments, repérer la demande, les besoins, les attentes - apporter un 1^{er} niveau d'information - évaluer la nécessité d'un entretien au bureau ou à domicile - repérer et aider à mobiliser les aidants/entourage ressource. 	<p>Entretien téléphonique, au bureau ou à domicile</p>	<p>Réponses</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préconisations - Informations / orientations - Documents délivrés : listes et coordonnées de services, dossiers de prise en charge financière du plan d'accompagnement, livret d'accueil, Projet d'accompagnement personnalisé... - Mise à disposition. 	<p>La PA accepte les préconisations et n'a pas besoin d'aide aux démarches.</p> <p>⇒ Avec son accord, la coordinatrice l'appelle à distance pour clôturer le dossier.</p>	<p>Fermeture du dossier LOGICLIC. <u>Niveau 2.</u></p>
		<p>⇒ Analyse de la situation</p> <p>⇒ Repérage de la fragilité</p>			<p>La PA accepte les préconisations et a besoin d'aide aux démarches.</p> <p>⇒ La coordinatrice</p> <ul style="list-style-type: none"> - apporte du soutien ou réalise la mise en place du plan d'accompagnement, - aide à la recherche ou à la constitution du dossier de financement si besoin, - s'assure que le plan d'accompagnement est adapté aux besoins de la PA, - coordonne les différents services intervenant auprès de la PA si besoin. 	<p>Fermeture du dossier LOGICLIC à l'obtention du financement le cas échéant, et à la mise en place du plan d'accompagnement. <u>Niveau 3.</u></p>
					<p>La PA refuse les préconisations or sa situation est jugée fragile (troubles du jugement...).</p> <p>⇒ La coordinatrice</p> <ul style="list-style-type: none"> - contacte les professionnels intervenant auprès de la PA pour étayer son analyse, - oriente ou demande un relais vers les services de la plateforme gérontologique (Réseau ou MAIA). Si besoin, présente la 	<p>Fermeture du dossier LOGICLIC quand le relais est pris par un autre service. <u>Niveau 3.</u></p>



CLIC - PFR
Direction Action
Gérontologique

PROCEDURE

ACCOMPAGNEMENT PAR UNE COORDINATRICE AU CLIC D'ANGERS

Réf : CLIC - PR - 02

Version : V1

Date de création : 25/03/2022

Date de Modif' :

Page 5 sur 12

Qui demande ?	Pour qui ?	Déroulé de l'intervention			Niveau de l'accompagnement	
					situation en Réunion de Coordination et Orientation pour regards croisés, - envoi un signalement au Procureur de la République si elle le juge nécessaire. Il peut être écrit en collaboration avec les partenaires.	



CLIC - PFR
Direction Action
Gérontologique

PROCEDURE

ACCOMPAGNEMENT PAR UNE COORDINATRICE AU CLIC D'ANGERS

Réf : CLIC - PR - 02



Version : V1

Date de création : 25/03/2022


Date de Modif' :



Page 6 sur 12

2^{ème}
cas de
figure

Qui demande ?	Pour qui ?	Déroulé de l'intervention			Niveau de l'accompagnement	
Entourage 	Personne aidée en perte d'autonomie 	<p>1^{er} contact téléphonique avec le demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - créer du lien, - recueillir les premiers éléments, repérer la demande, les besoins, les attentes - apporter un 1^{er} niveau d'information - évaluer la nécessité d'un entretien au bureau ou à domicile avec la PA - <u>identifier le niveau de proximité de l'entourage</u> - <u>repérer et aider à mobiliser les aidants/entourage ressource.</u> <p>Recherche du consentement de la PA si entretien envisagé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - présenter les missions du CLIC, le déroulement de l'intervention de la coordinatrice... - inviter l'entourage à rechercher le consentement en vue 	<p>La PA refuse l'entretien avec la coordinatrice.</p> <p>⇒ La coordinatrice envoie un courrier de mise à disposition à la PA + copie à l'entourage demandeur (annexe 1).</p> <p>Fermeture du dossier LOGICLIC. <u>Niveau 2.</u></p>	<p>La PA accepte l'entretien téléphonique, au bureau ou à domicile idéalement en présence du couple PA / aidant</p> <p>Réponses</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préconisations - Informations / orientations - Documents délivrés : listes et coordonnées de services, dossiers de prise en charge financière du plan d'accompagnement, livret d'accueil, Projet d'accompagnement personnalisé... - <u>Informations / orientations spécifiques pour l'aidant</u> - Mise à disposition. 	<p>La PA refuse les préconisations ou n'a pas besoin d'aide aux démarches or sa situation n'est pas jugée fragile (pas de troubles du jugement...).</p> <p>⇒ Avec son accord, la coordinatrice l'appelle à distance pour clôturer le dossier.</p> <p>⇒ Elle envoie un mail/courrier de réponse à l'entourage demandeur après en avoir informé la PA (annexe 2).</p> <p>La PA a besoin d'aide aux démarches.</p> <p>⇒ La coordinatrice :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apporte du soutien ou réalise la mise en place du plan d'accompagnement, - aide à la recherche ou à la constitution du dossier de financement si besoin, - s'assure que le plan d'accompagnement est adapté aux besoins de la PA, - coordonne les différents services intervenant auprès de la PA si besoin. <p>La PA refuse les préconisations or sa situation est jugée fragile (troubles du jugement...).</p> <p>⇒ La coordinatrice</p> <ul style="list-style-type: none"> - conseille à l'aidant de faire une demande de mesure de protection, 	<p>Fermeture du dossier LOGICLIC. <u>Niveau 2.</u></p> <p>Fermeture du dossier LOGICLIC à l'obtention du financement le cas échéant, et à la mise en place du plan d'accompagnement. <u>Niveau 3.</u></p> <p>Fermeture du dossier LOGICLIC</p>

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20220426-DEL-2022-055-DE
Date de télétransmission : 28/04/2022
Date de réception préfecture : 28/04/2022

 CLIC - PFR Direction Action Gériatrique	PROCEDURE		Réf : CLIC - PR - 02
	ACCOMPAGNEMENT PAR UNE COORDINATRICE AU CLIC D'ANGERS		Version : V1
			Date de création : 25/03/2022
			Date de Modif' :
			Page 7 sur 12

Qui demande ?	Pour qui ?	Déroulé de l'intervention			Niveau de l'accompagnement	
Entourage 	Personne aidée en perte d'autonomie 	d'une rencontre ou lui proposer de contacter la coordinatrice avec la PA.			- contacte les professionnels intervenant auprès de la PA, - oriente ou demande un relais vers les services de la plateforme gérontologique (Réseau ou MAIA). Si besoin, présente la situation en Réunion de Coordination et Orientation pour regards croisés, - envoie un signalement au Procureur de la République si elle estime que l'aidant n'est pas en capacité de signaler lui-même (cf. procédure de signalement).	quand le relais est pris par un autre service. Niveau 3.
		⇒ Analyse de la situation ⇒ Repérage de la fragilité de la PA ⇒ Prise en compte de l'aidant dans son rôle et sa place				

Accusé de réception en préfecture
 049-264901158-20220426-DEL-2022-055-DE
 Date de télétransmission : 28/04/2022
 Date de réception préfecture : 28/04/2022

PROCEDURE

ACCOMPAGNEMENT PAR UNE COORDINATRICE AU CLIC D'ANGERS

Réf : CLIC – PR - 02



Version : V1


Date de création : 25/03/2022



Date de Modif :

Page 8 sur 12


3^{ème}
cas de
figure

Qui demande ?	Pour qui ?	Déroulé de l'intervention		Niveau de l'accompagnement		
Professionnel 	Personne aidée en perte d'autonomie 	<p>Recueil d'informations au cours du 1^{er} contact par courrier, tél ou mail : les premiers éléments, la demande, les besoins, les attentes.</p> <p>Réponse au professionnel : prise en compte de la demande par un mail/courrier ou appel (Annexe 2).</p> <p>1^{er} contact téléphonique avec la PA et recherche de son consentement.</p> <ul style="list-style-type: none"> - créer du lien, - présenter les missions du CLIC, le déroulement de l'intervention de la coordinatrice... - recueillir les premiers éléments, repérer la demande, les besoins, les attentes - repérer et aider à mobiliser les aidants/entourage ressource 	<p>La PA refuse l'entretien ou il est impossible de la joindre <u>ou</u> sa situation n'est pas jugée fragile (pas de trouble du jugement).</p> <p>⇒ La coordinatrice envoie un courrier de mise à disposition à la PA + copie au professionnel demandeur (annexe 1).</p> <p>Fermeture du dossier LOGICLIC. Niveau 2</p> <p>La PA refuse l'entretien ou il est impossible de la joindre <u>ou</u> sa situation est jugée fragile (troubles du jugement...)</p> <p>⇒ La coordinatrice présente la situation en Réunion de Coordination et Orientation pour regards croisés et décision collective,</p> <ul style="list-style-type: none"> - envoie un courrier de mise à disposition à la PA (annexe 1), - alerte le professionnel demandeur et l'incite à 	<p>La PA accepte l'entretien téléphonique, au bureau ou à domicile idéalement en présence du couple PA / aidant</p> <p>Réponses</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préconisations - Informations / orientations - Documents délivrés : listes et coordonnées de services, dossiers de prise en charge financière du plan d'accompagnement, livret d'accueil, Projet d'accompagnement personnalisé... - Mise à disposition. 	<p>La PA refuse les préconisations <u>ou</u> sa situation n'est pas jugée fragile (troubles du jugement...).</p> <p>⇒ La coordinatrice envoie un mail/courrier de réponse au professionnel demandeur après en avoir informé la PA (annexe 3).</p> <p>La PA refuse les préconisations <u>ou</u> sa situation est jugée fragile (troubles du jugement...).</p> <p>⇒ La coordinatrice</p> <ul style="list-style-type: none"> - contacte le professionnel demandeur et les professionnels intervenants auprès de la PA, - oriente ou demande un relais vers les services de la plateforme gérontologique (Réseau ou MAIA), - si besoin, présente la situation en Réunion de Coordination et Orientation pour regards croisés, - incite les partenaires à déposer un signalement et si besoin, le complète conjointement avec eux (Cf. Procédure de signalement). 	<p>Fermeture du dossier LOGICLIC Niveau 2.</p> <p>Fermeture du dossier LOGICLIC quand le relais est pris par un autre service. Niveau 3.</p>

 CLIC - PFR Direction Action Gériatrique	PROCEDURE		Réf : CLIC - PR - 02
	ACCOMPAGNEMENT PAR UNE COORDINATRICE AU CLIC D'ANGERS		Version : V1
			Date de création : 25/03/2022
			Date de Modif' :
			Page 9 sur 12

Qui demande ?	Pour qui ?	Déroulé de l'intervention		Niveau de l'accompagnement	
Professionnel 	Personne aidée en perte d'autonomie 	- apporter un 1er niveau d'information - évaluer la nécessité d'un entretien au bureau ou à domicile.	signaler la situation au Procureur de la République. Elle peut lui transmettre la trame de signalement (Cf. <i>procédure de signalement</i>). Fermeture du dossier LOGICLIC Niveau 3.		
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0e0e0;"> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Analyse de la situation ⇒ Repérage de la fragilité de la PA ⇒ <u>Prise en compte de l'aidant dans son rôle et sa place</u> </div>			

Accusé de réception en préfecture
 049-264901158-20220426-DEL-2022-055-DE
 Date de télétransmission : 28/04/2022
 Date de réception préfecture : 28/04/2022

 Centre Communal d'Action Sociale	CLIC - PFR Direction Action Gérontologique	PROCEDURE ACCOMPAGNEMENT PAR UNE COORDINATRICE AU CLIC D'ANGERS	Réf : CLIC – PR - 02
			Version : V1
			Date de création : 25/03/2022
			Date de Modif* :
			Page 10 sur 12

ANNEXES

- Annexe 1 : courrier à la PA de mise à disposition ou prise en compte de son refus
- Annexe 2 : courrier au demandeur / prise de contact avec la PA
- Annexe 3 : mail/courrier au professionnel demandeur de prise en compte de sa demande.

Ces courriers sont scannés à titre d'exemple dans les pages suivantes.

Ils sont susceptibles d'évoluer. La dernière version est accessible dans l'arborescence du service avec la procédure.



Centre
Communal
d'Action
Sociale

CLIC - PFR
Direction Action
Gérontologique

PROCEDURE

ACCOMPAGNEMENT PAR UNE COORDINATRICE AU CLIC D'ANGERS

Réf : CLIC – PR - 02

Version : V1

Date de création :
25/03/2022

Date de Modif' :

Page 11 sur 12

Annexe 1 : courrier à la PA de mise à disposition ou prise en compte de son refus (en vert)

M

49000 ANGERS

Affaire suivie par Mme
Téléphone :

Angers, le 23 mars 2022

Objet : mise à disposition

Madame, Monsieur,

Madame/Monsieur... (entourage ou professionnel) a sollicité le CLIC de la Ville d'Angers (Centre Local d'Information et de Coordination) pour que nous prenions contact avec vous.

Le CLIC est un service dédié aux angevins de 60 ans et plus ainsi qu'à leur entourage. Il est destiné à vous renseigner sur les services qui peuvent vous soutenir dans votre vie quotidienne à domicile.

- N'ayant pas réussi à entrer en contact avec vous par téléphone, je vous transmets mes coordonnées ainsi que la plaquette du service et reste à votre disposition pour toute information.

- Suite à notre entretien téléphonique, je prends note que vous ne souhaitez pas donner suite à ma proposition d'étude globale de votre situation. Je vous transmets donc pour information mes coordonnées ainsi que la plaquette du service et reste à votre disposition pour toute information.

Mme ...

*Coordinatrice en Gérontologie au CLIC - Plateforme d'accompagnement et de repérage
des aidants
Espace du Bien Vieillir Robert ROBIN
16 bis Avenue Jean XXIII
49000 ANGERS*



E-mail :@ville.angers.fr


Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations respectueuses.

.....

Coordinatrice en Gérontologie

Copie de ce courrier à Madame/Monsieur... (demandeur).

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20220426-DEL-2022-055-DE
Date de télétransmission : 28/04/2022
Date de réception préfecture : 28/04/2022

 Angers Centre Communal d'Action Sociale	CLIC - PFR Direction Action Gérontologique	PROCEDURE ACCOMPAGNEMENT PAR UNE COORDINATRICE AU CLIC D'ANGERS	Réf : CLIC - PR - 02
			Version : V1
			Date de création : 25/03/2022
			Date de Modif* :
			Page 12 sur 12

Annexe 2 : mail/courrier au professionnel demandeur de prise en compte de sa demande

Bonjour,
Nous avons bien pris en compte votre demande et nous allons prendre contact avec Madame/Monsieur... dès que possible.

Cordialement

Annexe 3 : courrier au demandeur / prise de contact avec la PA

*Affaire suivie par Mms
Téléphone : 02 41 25 01 37*

Angers, le 1er avril 2022

Objet : retour d'information

Monsieur,

Suite à votre appel au CLIC de la Ville d'Angers (Centre Local d'Information et de Coordination) et avec son accord, je vous informe que j'ai pris contact avec Mme..., votre voisine (ami...).

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations respectueuses.

Mme
Coordinatrice en gérontologie
au CLIC - Plateforme
d'accompagnement et de répit des aidants

Copie de ce courrier à Madame... pour information.

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20220426-DEL-2022-055-DE
Date de télétransmission : 28/04/2022
Date de réception préfecture : 28/04/2022

Colonne1	Catégories	Qui le travaille ?	Thématiques	Ordre de priorité décidé par CLM	état d'avancement	à faire	où trouver le document dans l'arborescence ?	commentaires	Colonne2
Suites de l'évaluation externe		CB	Note synthétique - plan d'actions suite à l'évaluation interne		En attente validation CDP		SYNTHESE EVAL INTERNE \SYNTHESE EVALUATION INTERNE.xlsx		
	Accueil Usager	panel	Livret d'accueil	2		réunion programmée le 24/09/2022 (EMA)	LIVRET ACCUEIL USAGERS	Panel : 1 assistante 2 coordinatrices 1 ASG	
		CB - CLM	Procédure d'accès et de consultation de son dossier par l'utilisateur	1	Réalisé	😊	FONCTIONNEMENT DE SERVICE USAGER DEMANDE SON DOSSIER		Présentation à l'équipe en réunion d'équipe en 11/2021. Procédure archivée dans les classeurs CLIC / PFR. -> A voir comment on la distribue aux agents : mise en place d'un classeur individuel ? demande de mise en forme faite à IF le 10/03/2022
		CB	Charte des droits et libertés		Réalisé	😊	LIVRET ACCUEIL USAGERS DOCUMENTS OFFICIELS \charte des droits et libertés.pdf		
		CB	Liste des personnes qualifiées		Réalisé	😊	LIVRET ACCUEIL USAGERS DOCUMENTS OFFICIELS \Personnes qualifiées LGEAC.pdf		
		CB - CLM	Règlement de fonctionnement	3		* gp à lancer en interne + en attente programmation gp de W avec CD 49	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT		CB et CLM commence à travailler à partir de modèles. A faire à partir de mai ? Après les process d'accompagnement ?
			Projet de service	4		en attente programmation gp de W avec CD 49	PROJET DE SERVICE		
	Expres selon des usagers		Enquêtes de satisfaction public et partenaires				EXPRESSION DES USAGERS		Questionnaire de satisfaction en cours à la PFR avec intégration de questions concernant le CLIC
		CB - CLM	Registre des réclamations	1	Réalisé	😊	FONCTIONNEMENT DE SERVICE \GESTION ET TRAITEMENT DES RECLAMATIONS		Présenté à l'équipe le 7/12/2020. Procédure archivée dans les classeurs CLIC et PFR. -> A ajouter dans le classeur des agents.
	RH		Livret d'accueil des nouveaux salariés	3	en cours	1ère version donnée à 2 nouvelles collègues pour "test" le 4/04/2022	LIVRET ACCUEIL SALARIES		1er travail entre CB, SC et SB pour proposer un modèle à l'équipe
		Procédure de recrutement	3		à imprimer et archiver dans le classeur	? Cf CLM ou LB			
	autre porteur	Protection de l'agent DUERP (Doc Unique Eval Professionnels) - Plan de procédure des risques, de la gestion de crise			1/10/2021 réunion éval risques prof CLIC-PFR			en attente du retour de Christophe SCHOLL	
		Signalétique du CLIC (vue du tram ou en voiture)			demande transmise à L Thibault ? Cf BG			Procédure archivée dans les classeurs CLIC et PFR.	

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20220426-DEL-2022-055-DE
Date de télétransmission : 28/04/2022
Date de réception préfecture : 28/04/2022

Colonne1	Catégories	Qui le travaille ?	Thématiques	Ordre de priorité décidé par CLM	état d'avancement	à faire	où trouver le document dans l'arborescence ?	commentaires	Colonne2
		CB	Procédure de signalement. info préoccupante	1	Réalisé	😊	... \OUTILS COMMUNS \SIGNALLEMENT PROCUREUR		Présentation à l'équipe en réunion d'équipe en 12/2021. Procédure archivée dans les classeurs CLIC / PFR -> A voir comment on la distribue aux agents : mise en place d'un classeur individuel ? + Voir cohérence avec la procédure de la plateforme Pass Age.
	Harmonisation des pratiques des coordinatrices		Traçabilité des appels quand déjà en ligne ou standard fermé, enregistrement des messages		Réalisé				
	Harmonisation des pratiques des coordinatrices		Missions, Cœur de métier Limites et orientations	1	Réalisée	😊	HARMONISATION PRATIQUES PROCESS ACCOMPAGNEMENT COORDINATRICE	1) process d'accomp 2) courriers type de réponse ou de mise à disposition	à mettre dans classeur de procédures + dans livret d'accueil de l'agent
			PPI, Projet d'accompagnement CI Document Unique de Prise en Charge - objectifs, actions à réaliser, Signatures PA et coordinatrices. Durée, date....	1	en cours	réunion le 05/05/2022	HARMONISATION PRATIQUES \PPI_PROJET_CONTRAT		
			Chemin de la demande (Procédure) Partages entre coordinatrices	1	en cours	clôture le 24/03/2022	HARMONISATION PRATIQUES \LES THEMES MISSIONS, COEUR DE METIER - LIMITES ET ORIENTATIONS \Ré écriture Process intervention en c.docx		à revoir avec l'équipe pr savoir si c'est traité dans le process d'intervention
	Harmoni sation des pratiques assistantes		Missions, Cœur de métier	2	en cours d'écriture	😊	... \SECRETARIAT \TRAVAIL SUR HARMONISATION DES PRATIQUES		à mettre dans classeur de procédures + dans livret d'accueil de l'agent
	Outils communs	CB	Renouvellement dossiers Via Trajectoire	1	Réalisé	😊	... \OUTILS COMMUNS \DOSSIERS VIA TRAJECTOIRE VIA TRAJECTOIRE RENOUVELLEMENT	Signer toutes les procédures validées	retour positif des collègues lors de la réunion d'équipe du /01 7 Dont validation de la VZ
			Instruction et suivi des dossiers Via Trajectoire	1	à travailler	réunion coord'natrices du 18/11/2021			
		CB	Fiches, Guide (services et ressources partenaires)	2	en cours		GUIDE CLIC		CF Elisabeth CHICH-BOURGINE pr liste d'intervenants indépendants
		autre porteur + CB	Sensibilisation Protection Usagers et Agents		à organiser	pendant réunion équipe du 26/04/2022			

Plan d'amélioration continue

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20220426-DEL-2022-055-DE
Date de télétransmission : 28/04/2022
Date de réception préfecture : 28/04/2022

Colonnes	Catégories	Qui le travaille ?	Thématiques	Ordre de priorité décidé par CLM	état d'avancement	à faire	où trouver le document dans l'arborescence ?	commentaires	Colonnes
			Confidentialité : dossiers et notes rangés dans des armoires fermées à clés			à écrire dans fiche de poste et livret d'accueil de l'agent			
			Gestion documentaire Mise à disposition des procédures pour l'équipe			procédures en ligne	LISTING DES PROCEDURES.xlsx		
		CB	Mise en conformité de la Convention de prestation de service de Sarah Gailisson lui permettant d'utiliser LOGICLIC	1	en cours	☺	ARBORESCENCE		Avenant au contrat rédigé en partenariat avec N. OCHOA, transmis à Sandrine GAUTIER le 7/09/2022 pr signature de la Direction. CLM dde si besoin d'validation du CA. En attente de réponse
	Transversalité CCAS	CB - CLM	Arborescence Administrative Direction Action Gérontologique, chargées du suivi des évaluations internes pour RA et EHPAD.		Réalisée	08/04/2022	Envoïé : lundi 18 octobre 2021 09:17 A : TURQUAND Manon <Manon.TURQUAND@ville.angers.fr> Cc : BOULAY Christine <Christine.Boulay@ville.angers.fr>		Reste à écrire et transmettre le plan
		CB - CLM	Rencontres partenariales - MDS pour interconnaissance et harmonisation des pratiques	1	Réalisée	réunion programmée le 24/03/2022			
		CB - CLM	Analyse et calibrage de l'activité des coordinatrices	1			DIAGNOSTIC CLIC		
		CB - CLM	Echanges avec l'EMG du CHU au sujet du consentement des personnes hospitalisées pour qui il est demandé un relais CLIC						1) appel à H. Rivière, gériatre CHU 2) Cf E. CHICH-BOURGNE qui ns oriente vers N. OCHOA

Travaillé par Christine BOULAY et Céline Le MERCIER

Travaillé en équipe de COORDINATION

Travaillé en équipe COMPLETE

Travaillé en tant qu'ASSISTANTE REGUATRICE

MDR Consulteur Eval externe

Accusé de réception en préfecture
09-264901158-20220426-DEL-2022-055-DE
Date de télétransmission : 28/04/2022
Date de réception préfecture : 28/04/2022