

RAPPORT D'ACTIVITÉ DU CLIC

Centre Local d'Information
et de Coordination



2019

DÉPARTEMENT DE MAINE-ET-LOIRE

anjou



MAUGES
COMMUNAUTE

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Pays de la Loire

A. Historique

La mise en place d'une politique gérontologique s'est inscrite comme une action prioritaire à l'échelle du Pays des Mauges. A cet effet, celui-ci a mandaté dès 2004 le Comité d'Expansion des Mauges via sa Commission « Sociale » pour mener une réflexion sur la mise en place d'une instance de coordination gérontologique sur le territoire.

Le CLIC du Pays des Mauges a reçu du département son autorisation de label de niveau 1 le 1^{er} mars 2008. Après un an de fonctionnement, le CLIC du Pays des Mauges a été compl tement rattaché au Syndicat Mixte à la suite de la **dissolution de Pays des Mauges Développement (ex Comité d'Expansion des Mauges).**

2016 voit une réorganisation des territoires suite à la loi « NOTRE ». Les communautés de communes, réunies sous l'égide du syndicat mixte des Mauges décident de se constituer en agglomération. Seule la communauté de communes **du Bocage se rattache à l'agglomération du choletais. Les communautés de communes deviennent des « communes nouvelles », les communes historiques des « communes déléguées ». L'agglomération Mauges Communauté prend la compétence facultative du portage du CLIC. Le CLIC de Mauges communauté couvre en 2016 l'ancien territoire du syndicat mixte des Mauges. Une convention est signée entre la communauté de commune du Bocage et Mauges communauté pour l'année 2016. Au 31 décembre 2016, la communauté de commune du Bocage rejoint officiellement l'agglomération du choletais.**

B. Rappel du support juridique du CLIC

En sa qualité de **maître d'ouvrage**, l'agglomération Mauges Communauté assure le suivi administratif et financier du dispositif. Elle **veille de manière plus générale au respect de la mise en place, la conduite et l'évaluation des actions du CLIC.**

Monsieur Didier HUCHON est le **président de l'agglomération de Mauges Communauté.**

Monsieur Alain VINCENT est vice-président de Mauges Communauté et en charge de la Commission « Action sociale santé » .

Depuis 2018, le CLIC est rattaché au service Solidarités-santé de Mauges Communauté.

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

La finalité que s'est donnée le CLIC de Mauges Communauté est d'améliorer la vie quotidienne des personnes âgées en devenant un acteur clairement identifié dans le paysage gérontologique. Pour cela, plusieurs orientations ont été déterminées.

Poursuite de la diffusion d'une communication spécifique sur l'existence et la localisation du CLIC

En 2008, l'objectif principal du CLIC était de rendre identifiable le service par l'ensemble de la population. Pour cela, le CLIC a mis en œuvre une communication spécifique sur son existence mais également sur sa localisation. Cet élément est en effet déterminant pour la reconnaissance et la légitimité de son existence.

En 2009, avec une labellisation de niveau 3 du CLIC, la communication a été renforcée. De nouvelles plaquettes et affiches actualisées ont été  dit es présentant les missions de niveaux 2 et 3.

Les différents supports ont été largement diffusés à l'ensemble des partenaires du secteur gérontologique et les structures en contact avec les usagers (mairies, services aide à domicile, soins, établissements de santé...). Le service a également poursuivi la communication à l'aide de parutions d'articles dans les bulletins municipaux, les bulletins des communes et des centres sociaux. Cette campagne de communication a aussi été l'occasion d'organiser des réunions d'information présentant le CLIC, son fonctionnement et ses missions en direction des agents d'accueil des mairies, CCAS, CIAS, des élus ainsi qu'aux clubs de retraités.

Pour optimiser la pertinence de cette communication, le CLIC s'est appuyé sur les différents relais d'informations que sont les professionnels, les caisses de retraite, les associations de retraités, les mairies... Cette communication était bien sûr destinée à toucher l'ensemble de la population : les personnes âgées elles-mêmes, leurs familles, les responsables locaux, les professionnels et les bénévoles.

Une nouvelle campagne de communication a été réalisée en 2017. A cette occasion, les coordinatrices ont rencontré les différents partenaires afin de diffuser les nouveaux supports de communication et développer les relations partenariales. Les médecins ont été particulièrement visés par ces interventions.

Depuis 2018, le CLIC est une activité du service Solidarités-Santé de Mauges Communauté. Dès lors que le service est présenté dans une instance ou auprès de partenaires, les trois activités sont présentées (CLIC, Centre Local du Handicap et Contrat Local de santé). Ainsi, la communication est élargie et intensifiée.

Assurer les missions de niveau 1 : **missions d'accueil, d'écoute, d'information, de conseil et de soutien aux familles.**

Information en direction des personnes âgées et des familles

Le CLIC de Mauges Communauté est en première intention dédié aux usagers, c'est-à-dire à toutes les personnes âgées de plus de 60 ans de la zone concernée et non pas seulement aux personnes âgées qui demandent des aides et des prestations.

Dispositif de proximité, il concourt à ce que chaque demande trouve une réponse.

C'est lors du premier contact avec le personnel du CLIC que l'image de celui-ci va se créer et se véhiculer. Le CLIC de Mauges Communauté propose donc un accueil physique et téléphonique permettant d'assurer une écoute et de clarifier les demandes.

Les coordinatrices reçoivent les usagers qui se déplacent sur le site de Mauges Communauté principalement sur rendez-vous.

La permanence téléphonique est assurée tous les jours de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30, sauf le mardi matin dédié à la **réunion d'équipe**.

Le CLIC offre une information neutre, individuelle sur tous les domaines qui concernent la vie quotidienne des personnes âgées. **Ces informations peuvent être d'ordre administratif ou juridique.** Elles concernent les services de soutien à domicile (aide à domicile, soin...), les prestations sociales, les établissements d'hébergement pour personnes âgées, les services de l'habitat, les mesures de protection juridique, mais aussi les activités de loisirs, les associations... Cependant, **la structure n'intervient pas à la place des acteurs de terrain mais au contraire oriente dans un premier temps.** Elle assure un accompagnement si besoin (aide à la prise de rendez-vous, aide à la constitution de dossier de prise en charge...).

Le CLIC est aussi un centre de ressources documentaires sur toutes les questions touchant à l'accompagnement des personnes âgées, et par là même, contribue à remédier aux inconvénients et aux difficultés générés par la dispersion des informations et des compétences en ce domaine particulier. Sur le site internet de Mauges Communauté, les fiches techniques du CLIC sont mises à disposition. **C'est un annuaire consultable sur le site www.maugescommunaute.fr** (rubrique CLIC).

➤ Animation locale

Dans le cadre de ses missions, le CLIC organise des campagnes d'informations grand public sous forme d'après-midi à thème, de rencontres informelles, ... En effet, le CLIC de Mauges Communauté a souhaité créer une véritable dynamique d'animation locale en développant plus particulièrement les actions collectives.

➤ Aide aux aidants

Le CLIC souhaite continuer à être identifié comme un « lieu ressource » afin de répondre aux demandes des familles, faciliter leurs démarches et parfois même les amener à prendre du recul au regard de la situation de leurs parents âgés.

En effet, la perte d'autonomie modifie la relation entre aidant et aidé. L'aidant est souvent le maillon indispensable au maintien à domicile du conjoint ou du parent. Il est mobilisé 24h/24 et souvent s'épuise. Le soutenir, l'aider dans ses démarches administratives, lui proposer des services va lui permettre de trouver un sas de répit, essentiel au soutien à domicile.

Le CLIC contribue donc à faire émerger des actions pour offrir aux familles une meilleure information, faciliter la mise en place des aides nécessaires et rechercher les solutions les plus appropriées à chacune des situations en concertation avec la personne âgée.

En 2016, le CLIC s'est engagé dans un co-pilotage avec l'UDAF de Maine-et-Loire pour coordonner les actions réalisées à l'attention des aidants sur territoire de Mauges communauté. Depuis la création du centre local du handicap, le comité local des aidants est ouvert aux aidants de personnes en situation de handicap.

Un après-midi convivial a été organisé en lien avec la plate-forme de répit de « Relais et présence » et deux autres avec la plateforme des Moncellières.

Le bistrot mémoire se tient tous les deuxièmes mardis du mois à Beaupréau grâce au soutien de la plateforme de répit Relais et Présence.

France Alzheimer a mis en place une halte répit à St Macaire en Mauges et à Jallais, ainsi qu'un café mémoire à Orée d'Anjou. Le CLIC est un soutien dans la communication de ces événements.

Information en direction des acteurs de terrain

En seconde intention, le CLIC est dédié à tous les acteurs et professionnels intervenant dans le champ de la gérontologie. Il contribue à améliorer **l'inter connaissance entre les professionnels**.

Mauges Communauté bénéficie de nombreuses ressources en terme de services aux personnes âgées ce qui rend **d'autant plus difficile la connaissance entre professionnels. De plus, chaque partenaire revendique une place dans la vie locale et souhaite être identifié dans ses compétences.**

Le CLIC de Mauges Communauté apporte également son soutien aux professionnels en se plaçant comme lieu d'écoute, et en suscitant des réflexions qui associent les professionnels.

Des cellules de concertation avec les professionnels sont **organisées à l'échelle de chaque commune, deux à trois fois par an, selon les territoires et les attentes des professionnels.** Elles ont pour objectif **d'échanger sur la situation des usagers accompagnés et de transmettre aux acteurs du territoire l'actualité des services et des nouvelles procédures.**

Afin de mobiliser les professionnels à travailler en collaboration avec le CLIC et à venir s'installer sur le territoire de Mauges Communauté, l'équipe s'investit dès la formation des futurs professionnels. Ainsi, une coordinatrice a présenté le CLIC à cinq reprises lors des cours à la faculté de médecine d'Angers auprès des internes de médecines générales. **Le cours d'évaluation gériatrique en soins primaires et celui sur la prise en charge du patient dément permettent aux futurs professionnels d'approcher la pratique de terrain. De la même façon, une intervention s'est tenue auprès des élèves infirmiers de l'IFSO, à Beaupréau en Mauges. 16h30 dans l'année sont consacrées à cette approche qui est indispensable pour pallier aux difficultés de recrutement des professionnels médicaux et médico-sociaux.**

Information en direction des élus

Le CLIC souhaite favoriser les relations entre les élus et les professionnels. Il fait remonter les manques, les besoins et les attentes recensés sur le terrain. Il formule des propositions adaptées au territoire et élaborées avec les personnes concernées. Le CLIC informe les élus des expériences en cours sur le territoire ou autres initiatives. Cet éclairage apporte des éléments nécessaires à la prise de décision des élus dans le cadre de leur politique gérontologique.

En conclusion, le CLIC doit assurer **une veille informative. Il centralise et veille à mettre à jour régulièrement l'ensemble des données relatives aux moyens et services à disposition des personnes âgées sur le territoire.** Pour ce faire, il questionne régulièrement les services, les mairies, **les établissements d'hébergement... sur l'évolution et le développement des prestations, les tarifs, ...et actualise les données des fiches techniques du site internet.**

Assurer les missions de niveaux 2 et 3 : évaluation globale des besoins, proposition, suivi et adaptation d'un plan d'aide personnalisé

Depuis le 1^{er} juillet 2009, le CLIC assure auprès des personnes de plus de 60 ans qui le demande les missions **d'évaluation globale des besoins, d'élaboration de plans d'aide personnalisés.** Il s'investit dans la mise en place des plans d'aide, la prise en charge des suivis et l'évaluation régulière des situations les plus fragiles. Il aide ainsi à la constitution des dossiers de prise en charge financière. Il coordonne les interventions des acteurs du secteur gérontologique (SSIAD, services d'aide à domicile, accueil de jour, portage de repas, services de transport...) Quel que soit le niveau, le CLIC tend à s'inscrire dans une approche globale du vieillissement.

Tenir un rôle d'observatoire gérontologique local

Par son implication locale et son rôle « pivot » entre les usagers, les services et les professionnels, le CLIC est **particulièrement bien placé pour être le relais et assurer un rôle d'observatoire gérontologique local.**

Le CLIC de Mauges Communauté se place comme « réceptacle » des besoins, des attentes, des manques, des **observations relatives aux problématiques des personnes âgées sur son territoire.** Il cherche à recenser l'existant afin de proposer des solutions pour répondre aux contraintes de la gestion de l'offre et de la demande des services de maintien à domicile.

Le CLIC met en avant les expériences et les spécificités des différents acteurs présents sur Mauges Communauté. Dans cette optique, le CLIC collabore avec les professionnels volontaires pour partager leurs expériences dans leur domaine de compétence respectif et cherche à promouvoir et à privilégier le partage de ces connaissances.

Le service du CLIC essaie autant que possible d'identifier les personnes « ressources » sur le territoire susceptibles d'enrichir et/ou d'animer certaines actions qu'il a initiées, qu'elles soient destinées aux personnes âgées/aux familles ou aux professionnels.

D. Territoire d'intervention (en précisant toutes les communes)

Situé à une trentaine de minutes des centres urbains de Nantes et Angers, le territoire d'intervention du CLIC de Mauges Communauté s'étend sur 1 500 km² c'est-à-dire sur 64 communes déléguées regroupées en 6 communes : Orée d'Anjou, Montrevault-sur-Evre, Beaupréau-en- Mauges, Chemillé-en-Anjou, Sèvremoine et Mauges-sur-Loire.

- La commune d'Orée d'Anjou se compose de 9 communes déléguées : Bouzillé, Champtoceaux, Drain, Landemont, Liré, Saint-Christophe-la-Couperie, Saint-Laurent-des-Autels, Saint-Sauveur-de-Landemont et La Varenne.
- La commune de Montrevault-sur-Evre regroupe 11 communes : La Boissière-sur-Èvre, Chaudron en Mauges, La Chaussaire, Le Fief-Sauvin, Le Fuiet, Montrevault, Le Puset-Doré, Saint-Pierre-Montlimart, Saint-Quentin-en-Mauges, Saint Rémy en Mauges et La Salle et Chapelle Aubry.
- La commune de Beaupréau-en- Mauges réunit les communes d'Andrezé, Beaupréau, La Chapelle-du-Genêt, Gesté, Jallais, La Jubaudière, Le Pin-en-Mauges, La Poitevinière, Saint-Philbert-en-Mauges et Villedieu-la-Blouère.
- La commune de Chemillé-en-Anjou se compose de 13 communes. Il s'agit de La Chapelle-Rousselin, Cossé-d'Anjou, La Jumellière, Chemillé-Melay, Neuvy-en-Mauges, Sainte-Christine, Saint-Georges-des-Gardes, Saint-Lézin, La Salle-de-Vihiers, La Turlandry ainsi que Chanzeaux et Valanjou.
- La commune Sèvremoine se compose des communes du Longeron, La Renaudière, Roussay, Saint-André-de-la-Marche, Saint-Macaire-en-Mauges, Torfou, Tillières, Saint-Crespin-sur-Moine, Montfaucon-Montigné et Saint-Germain-sur-Moine.
- La commune de Mauges sur Loire réunit Le Marillais, la Chapelle Saint Florent, Saint Florent le Vieil, Botz en Mauges, Beausse, Saint Laurent du Mottay, Le Mesnil en Vallée, Montjean sur Loire, La Pommeraye, Bourgneuf en Mauges et St Laurent de La Plaine.

E. Caractéristiques de la population (base de données Population - Insee, fournie par le Conseil départemental)

Communes	Population totale	Pop. 60 ans et +	Dont Pop. 60 à 74 ans	Dont Pop. 75 ans et +
Beaupréau-en-Mauges	23146	5533	3331	2201
Chemillé-en-Anjou	21600	4765	2758	2007
Mauges-sur-Loire	18366	4564	2590	1974
Montrevault-sur-Èvre	15971	3747	2187	1560
Orée d'Anjou	16324	3445	2100	1345
Sèvremoine	25681	5288	3198	2091
Total	121088	27341	16163	11178

Le dernier recensement INSEE a été mis à jour au 1er janvier 2016. Mauges communauté compte 121 088 habitants. **Les plus de 60 ans représentent 22.6% des habitants de l'agglomération. Les communes nouvelles d'Orée-d'Anjou et de Sèvremoine présentent une population plus jeune, alors que sur Mauges-sur-Loire le vieillissement de la population est plus prononcé.**

F. Pilotage du dispositif

1) Composition de la Commission « Action Sociale Santé »

Le CLIC est piloté par la Commission « Action Sociale Santé » de Mauges Communauté. Celle-ci est composée de quatre élus de chaque commune, soit 24 membres. Elle se réunit chaque mois.

2) Rôle de la commission

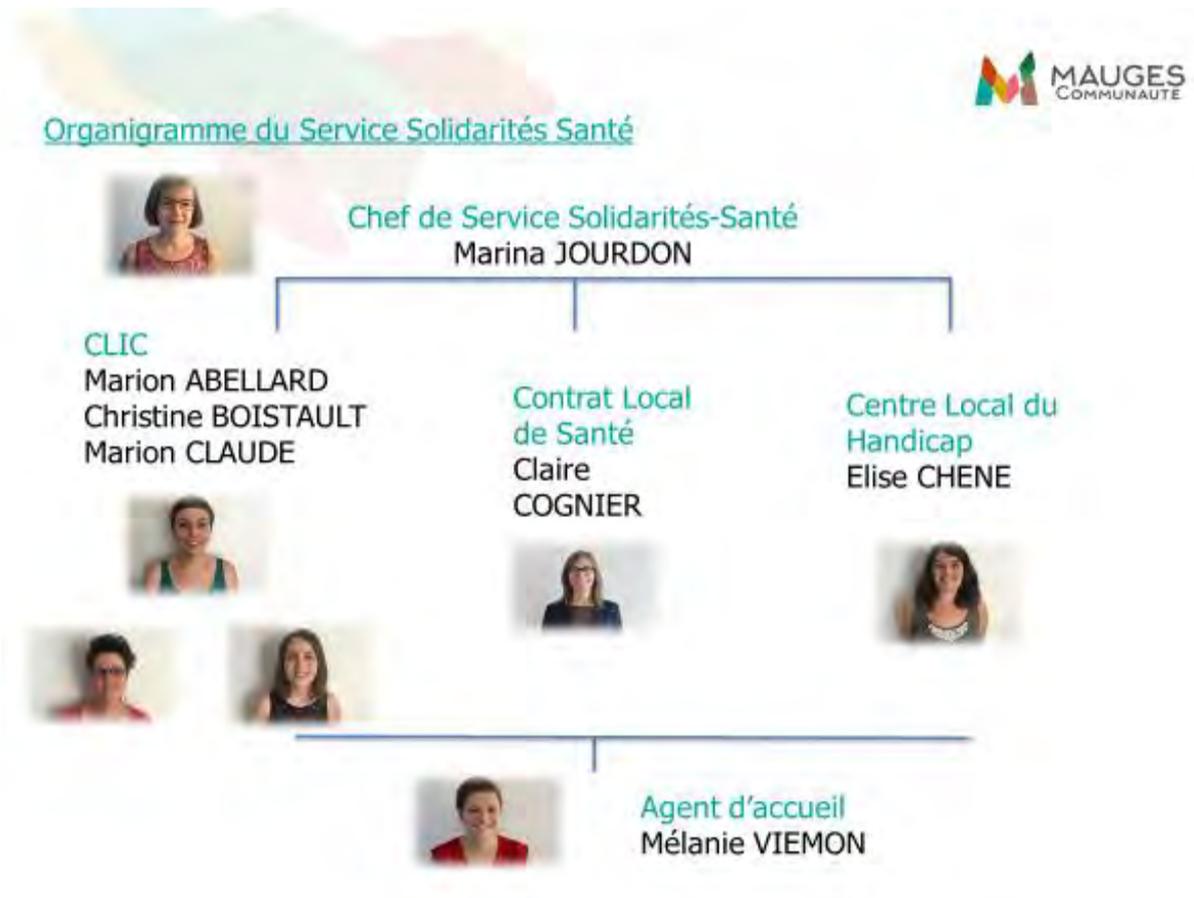
Cette commission participe à l'évaluation régulière du service CLIC afin de déterminer si les objectifs sont bien atteints et s'il n'est pas nécessaire de recentrer l'action du service. Elle soutient les actions collectives. Elle tient compte des observations des coordinatrices du CLIC pour conduire une politique gérontologique du territoire.

En 2019, la Commission Action Sociale santé s'est réunie dix fois.

3) Fonctionnement

La chef de service rencontre toutes les semaines le **Président de la Commission Action Sociale Santé afin d'assurer un suivi régulier de l'activité. Ensemble, ils définissent l'ordre du jour et organise la commission Action sociale Santé.**

La chef de service doit assurer le pilotage du service et la gestion du personnel sous sa hiérarchie.



L'équipe du CLIC se réunit tous les mardis. Elle participe à différentes instances, réunions. Le tableau suivant représente le suivi de ces réunions liées au fonctionnement du service.

Réunions	En journée	En soirée	Temps de préparation	Compte rendu	Total temps passé
Commissions		2hx10	2hx10	3hx10	70
Journée d'étude interne (analyse de la pratique)	3hx5				15h
Réunion avec le Conseil départemental	3hx7	2h30x1			38h30
Présentation du budget aux financeurs	1hx1				1h
Représentation du CLIC dans les instances	Interne de médecine 3hx5 IFSO 1h30x1				16h30
Formation du personnel	78h				78h
Participation à des temps d'information		2h			2h
Réunion d'équipe	3hx45				135h

G. Organisation administrative

1) Locaux : description sommaire, implantation.

Le CLIC est situé rue Robert Schuman - la Loge, dans les locaux de Mauges Communauté à Beaupréau - Beaupréau en Mauges. Trois bureaux sont mis à disposition du CLIC ainsi que des salles de réunion de tailles différentes en fonction du besoin : accueil des usagers ou pour les réunions de la commission action sociale - santé.

Les bureaux du CLIC sont accessibles pour les personnes à mobilité réduite.

Un parking facilite le stationnement. **Des travaux d'agrandissement du parking sont prévus pour 2020.**

2) Matériel : informatique, logiciels, téléphonie.

L'ensemble du personnel du CLIC dispose d'un ordinateur permettant l'accès au réseau Internet.

Les postes sont équipés du logiciel LOGICLIC de la société DICSIT. Ce logiciel est utilisé par l'ensemble des CLIC du Maine et Loire. La nouvelle version, e-logiclic, a été installée en janvier 2019. Ce logiciel permet :

- **L'enregistrement** et le suivi des démarches auprès des usagers ;
- **L'élaboration de statistiques pour mesurer l'activité du service ;**
- **L'accès aux données** à distance.

L'équipement en ordinateur portable se poursuit au sein de l'équipe afin de faciliter les démarches au domicile de l'utilisateur (inscription via trajectoire, consultation du dossier logiclic de l'utilisateur,...). Les coordinatrices sont équipées d'un téléphone portable **et d'un abonnement qui permet d'avoir le réseau 4G.** Ainsi elles partagent la connexion entre les outils.

3) Heures d'ouverture au public (téléphonique et physique)

Une assistante de coordination, à 50% de temps, assure une permanence présentielle et téléphonique le matin. Les coordinatrices se répartissent celles des après-midis.

L'accueil du public est assuré les lundi, mercredi et jeudi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30 ; le mardi de 14h00 à 17h30 et le vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00.

Le mardi matin est réservé à la réunion d'équipe.

4) Déplacements = nombre de Kms parcourus

23203 km ont été parcourus en 2019 par l'équipe. Sachant qu'il faut une heure pour parcourir 60 kms, le temps de déplacement représente 386.7h, soit 24% d'un équivalent temps plein.

5) Détail des effectifs au 31/12/2019

Nom	Fonction	Niveau de formation	Date d'arrivée	Temps de travail en ETP
<i>Marina JOURDON</i>	<i>Cheffe de service et coordinatrice</i>	<i>Conseillère en économie sociale familiale</i>	<i>02/2009</i>	<i>0.70</i>
<i>Marion ABELLARD</i>	<i>coordinatrice</i>	<i>Assistante Sociale</i>	<i>11/2017</i>	<i>1</i>
<i>Christine BOISTAULT</i>	<i>coordinatrice</i>	<i>Conseillère en économie sociale familiale</i>	<i>10/2010</i>	<i>1</i>
<i>Marion CLAUDE</i>	<i>coordinatrice</i>	<i>Assistante Sociale</i>	<i>04/2018</i>	<i>1</i>
<i>Mélanie VIEMON</i>	<i>Assistante de coordination</i>	<i>BTS</i>	<i>07/2018</i>	<i>0.5</i>

Plusieurs mouvements de personnel ont marqué l'année 2019.

Marie-Chantal ROUTHIAU a occupé le poste de cheffe du service Solidarités-Santé **jusqu'au 30 avril.** Elle avait en charge **l'animation du Contrat Local de Santé et le pilotage du CLIC.** Marina JOURDON était alors son adjointe pour 0.4 ETP sur le Contrat Local de Santé et coordinatrice de CLIC sur les 0.4 ETP restant.

Depuis son retour à temps plein au 1^{er} mai 2019, Marina JOURDON est la cheffe du service solidarités-santé pour 0.3 ETP et coordinatrice pour 0.70 ETP.

Mélanie VIEMON s'est vu proposer une stagiairisation au 1^{er} juillet et Marion CLAUDE au 1^{er} novembre. Marion ABELLARD est titulaire de son poste depuis le 17 juin.

Malgré les mouvements dans **l'équipe**, **l'effectif reste composé de 4,2 équivalents temps plein.** Cette nouvelle organisation est effective depuis mai.

6) Les formations en 2019

Les coordinatrices du CLIC ont à cœur de poursuivre une formation continue. Les thématiques abordées en 2019 sont les suivantes :

- Le recyclage du PSC1 ;
- **L'organisation** et la gestion de son temps ;
- **L'encadrement d'une équipe au quotidien.**

L'analyse de la pratique est mise en place depuis novembre 2019. Six séances annuelles sont envisagées. Pour le moment, seulement cinq séances sont programmées en partenariat avec le CLIC IGEAC. Les séances se déroulent dans les locaux de **Mauges Communauté, en présence d'un formateur du CEFRAS. Il apporte son expertise** au niveau de la systémie familiale, les **maladies psychiques et leur répercussion dans la vie sociale de l'utilisateur, la place de la coordinatrice dans la relation d'aide,...** Les retours sont très positifs et permettent déjà à l'équipe de **modifier** les habitudes de travail.

7) L'accueil de stagiaires

Les coordinatrices du CLIC accueillent chaque année des stagiaires. En 2019, une élève assistante sociale a **bénéficié d'un accompagnement** pendant 22 semaines. Elle a accompagné dans un premier temps les coordinatrices lors des visites à domicile, **des permanences téléphoniques, les réunions partenariales,...** Puis, elle a pu accompagner quelques usagers pour des demandes simples grâce à la supervision de sa tutrice de stage. **L'accueil de stagiaire permet à l'équipe de valoriser son expérience, son expertise, de questionner les pratiques,....** Certaines stagiaires ont rejoint l'équipe pour un poste de coordinatrice à la suite de leur stage.

H. Démarche qualité/projet de service

L'équipe est en recherche constante de qualité dans l'exercice de l'activité. Les délais de visites à domicile sont conséquents pour en 2019 dû à **l'afflux de nombreuses demandes.** L'équipe doit parfois proposer une visite 3 ou 4 semaines plus tard, le délai a pu atteindre 6 semaines.

L'équipe a su réorganiser l'emploi du temps, et l'embauche d'une quatrième coordinatrice en 2020, permettra de réduire ce délai.

L'acquisition du logiciel e-logiciel doit permettre d'atteindre cette efficacité et faciliter des démarches dématérialisées au domicile. Jusqu'alors, la coordinatrice devait renseigner un formulaire papier au domicile et réaliser la démarche à son retour au CLIC. Le logiciel facilite également les démarches administratives telles que l'envoi de courrier, le suivi des coordonnées de partenaires. Un **temps de prise en main de l'outil a été nécessaire avant d'atteindre un résultat satisfaisant.**

L'évaluation interne réalisée en 2013, a permis de mettre en place de nombreux outils tels que le livret d'accueil, le dossier individuel usager, les outils de communication. Le plan d'accompagnement pour les partenaires est aussi très utilisé. **Le règlement de fonctionnement du service est cependant à revoir.** Pour 2020, **l'organisation de la réunion d'équipe** doit être retravaillé afin de rendre ce moment agréable malgré la **quantité d'informations à transmettre** (actualité des partenaires, mise à jour des données, projets du service, retour des réunions partenariales de chaque **secteur par les coordinatrices du CLIC,...**). La mise en œuvre du RGPD (règlement général de la protection des données) est en cours.

I. Réseau partenarial

1) Acteurs principaux : **dans le cadre de l'accompagnement des personnes aidées.**

Le réseau de partenaires demande à être en permanence densifié.

En 2019, plusieurs rencontres ont permis de présenter le CLIC aux médecins du territoire. Ces rencontres contribuent à améliorer le parcours de vie des personnes par une meilleure orientation sanitaire ou sociale à travers des échanges **facilités par l'interconnaissance des acteurs.**

➤ *Les services d'aide à domicile*

Le CLIC travaille en lien avec les **rente-cinq services d'aide à domicile présents sur son territoire d'intervention**. 20 associations ont leur siège basé sur Mauges communauté dont 16 associations ADMR, 1 antenne Anjou Soins Services, 1 Association de Services Mandataire et prestataire de service **à Domicile**, **1 association d'insertion**. Les autres structures intervenantes sur le territoire sont situées à Cholet, Angers où en Loire Atlantique.

Le CLIC informe sur les différents SAD du territoire et **les modalités de financement de l'intervention à domicile**.

L'un d'entre eux, Anjou Soins Service réduit son activité depuis le dernier semestre 2019, faute de personnel. Les **usagers de Sèvremoine ont reçu un courrier du service leur demandant de se rapprocher d'autre service**.

L'ASMD, basée à Chemillé, s'est vu obtenir une autorisation d'intervention en prestataire début 2019. Les demandes affluent pour ce service. **Un projet de rapprochement est en cours entre l'ASMD et l'EHPAD Vivre ensemble**.

➤ *Les services de soins infirmiers à domicile*

Quatre services de soins infirmiers à domicile interviennent sur Mauges communauté :

- Le SSIAD du Centre Mauges situé à Beaupréau ;
- Le SSIAD « Loire et Mauges » basé à la Chapelle Saint Florent ;
- Le SSIAD « Val de Moine » basé à Montfaucon Montigné ;
- Le SSIAD de « Entre Loire et Coteaux » situé à Beaulieu sur Layon.

Le directeur du SSIAD Loire et Mauges est dorénavant aussi directeur du SSIAD Val de Moine. Les deux SSIAD sont toujours portés par deux entités distinctes.

Un projet de rapprochement est en cours entre le SSIAD « Entre Loire et Coteaux » et le groupe Vyv Care.

Le CLIC et les SSIAD travaillent en étroite collaboration pour les accompagnements à domicile de personnes qui nécessitent des compétences médicales.

➤ *L'hospitalisation à Domicile*

L'hospitalisation à domicile est une structure de soins alternative à l'hospitalisation. Elle permet d'assurer au domicile du patient des soins médicaux et paramédicaux importants, pour une période limitée mais renouvelable en fonction de l'évolution de son état de santé.

Trois HAD interviennent sur les Mauges :

- HAD Mauges Bocage Choletais
- HAD de Nantes (**Antenne d'Ancenis**)
- **HAD d'Angers**

Les services HAD coordonnent les différents intervenants autour des personnes dont ils assurent les soins.

➤ *Les équipes spécialisée Alzheimer (ESA)*

Deux ESA sont présentes sur Mauges Communauté. L'une dépend du SSIAD « Entre Loire et Coteaux », l'autre est rattaché au SSIAD santé service Choletais.

Le CLIC et les professionnels de l'ESA organisent des réunions de concertation à domicile pour favoriser le relais et le suivi.

➤ *La MAIA Sud 49 et service gestion de cas*

Le territoire du CLIC de Mauges Communauté est couvert par la MAIA Sud 49. Les « gestionnaires de cas » suivent les situations complexes qui concernent les personnes âgées de plus de 60 ans. Ces situations nécessitent un accompagnement, un soutien constant dans les démarches aussi bien auprès des organismes médico-sociaux que sanitaires.

Les coordinatrices du CLIC participent régulièrement aux commissions d'entrée en gestion de cas soit pour y apporter leur avis, soit pour présenter des situations qui peuvent relever de ce service. **En 2019, l'équipe a assisté à six commissions de gestion de cas en tant que partenaires**. Sept situations individuelles suivies par le CLIC ont été présentées en commission pour solliciter un relais gestion de cas. Le temps estimé pour ces rendez-vous est de **19.5h pour l'année**.

➤ *Les établissements de santé*

Le territoire couvert par le CLIC de Mauges Communauté compte quatre établissements de santé qui ont la spécificité de proposer une offre de service sanitaire mais aussi sociale :

- L'hôpital privé « St Martin » de Beaupréau ;
- **L'hôpital privé** « Saint Joseph » de Chaudron-en-Mauges ;
- L'hôpital intercommunal « Lys Hyrôme » de Chemillé-Vihiers ;
- Un établissement de soins de suite et de réadaptation indépendant des trois hôpitaux se situe à Montfaucon-Montigné.

Ces établissements disposent de services de soins de médecine, de soins de suite et de réadaptation. Ils gèrent aussi **un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, et pour ceux de Beaupréau et Chemillé une unité de soins de longue durée.**

Les établissements Saint Joseph et Saint Martin se sont rapprochés et dorénavant ils sont rattachés à la fondation FASSIC. **Ils portent le Pôle de Santé des Mauges. Quant à l'établissement de Montfaucon-Montigné il sera sous mandat de gestion de l'APF à compter de juillet 2020. L'offre de soins** proposée par ces trois établissements doit être retravaillée.

Ces hôpitaux sont **les portes d'entrée de la prise en charge médicale et sont en lien étroit avec les centres hospitaliers** du secteur : Cholet, Ancenis, Nantes et Angers avec qui le CLIC travaille en collaboration notamment avec les services sociaux.

Le CLIC est également amené à collaborer avec les services des **hôpitaux d'Ancenis, de Chalonnes et les différentes cliniques de Cholet et Angers.**

En contact avec les assistants sociaux, le CLIC assure des relais au retour à domicile des patients âgés fragiles ou isolés.

➤ *Les services sociaux*

Le CLIC travaille également en lien avec les travailleurs sociaux de la caisse régionale d'assurance retraite et de la santé au travail (**CARSAT**), **de la Mutualité Sociale Agricole (Agence d'action sociale** « Mauges Choletais » de la MSA), **des établissements de santé, des Maisons départementales des Solidarités et de l'équipe des évaluateurs coordonnateurs** de la Maison départementale **de l'Autonomie.**

De nombreux contacts et certaines visites à domicile sont réalisés avec les services sociaux dans le cadre des missions de coordination.

➤ *Les professionnels de santé libéraux*

La coordination autour de la personne âgée se fait nécessairement en lien avec :

- Les médecins généralistes du territoire ;
- Les infirmiers libéraux et centre de soins ;
- Les pharmacies et fournisseurs de matériel médical ;
- Les ergothérapeutes libéraux ;
- **Les diététiciens, podologues...**

➤ *Les services de portage de repas*

La confection et le conditionnement des repas sont réalisés par des établissements d'hébergement de personnes âgées, des restaurants scolaires, des cuisines centrales ou des restaurants de proximité.

La livraison est assurée par des bénévoles, des aides à domicile ou des professionnels des résidences autonomie, des agents des communes ou des employés des cuisines centrales des communes.

➤ *Les services de téléassistance*

Quatorze services de téléassistance classique sont référencés comme intervenant sur Mauges Communauté. Sept fournisseurs proposent des systèmes de téléassistance mobile. Des services **d'écoute proposent également leur service.**

➤ *Les services de transport*

La majorité des **communes de Mauges Communauté bénéficient d'un service de transport solidaire en milieu rural.** Ce sont surtout les CCAS ou des réseaux de bénévoles qui en sont les initiateurs. Le transport solidaire contribue en partie à répondre aux besoins de mobilité des aînés.

➤ *Les établissements d'hébergement*

L'hébergement collectif regroupe aujourd'hui quatre grands types de structures :

- les résidences autonomie ;
- les résidences services ;
- les EHPAD ;
- les unités de soins de longue durée.

Mauges communauté compte 40 **établissements d'hébergement** : 29 EHPAD, 8 résidences autonomie, 3 résidences service. **Les rapprochements d'EHPAD continuent**. **Les sites de St Laurent des Autels et de Landemont** sont désormais réunis dans les nouveaux locaux à Landemont.

➤ *Les acteurs de l'habitat*

Rester à domicile implique parfois pour les personnes âgées d'aménager leur habitat en fonction de leur dépendance. Les travaux peuvent être variables : **remplacement d'une baignoire par une douche, installation de volets électriques ou de monte-escalier...**

Le CLIC travaille donc en lien avec la cellule habitat du département, avec Citémétrie et SOLIHA. Depuis le nouveau **Programme d'Intérêt Général (PIG)** en place depuis le 1er septembre 2019, le CLIC est sollicité moins fréquemment **pour établir les attestations GIR pour l'ANAH**. **Cependant, la mise en place du nouveau dispositif et d'Action Logement** suscitent des interrogations afin de répondre au mieux à la population.

➤ *Les plateformes d'accompagnement et de répit*

Deux plateformes de répit interviennent sur le territoire des Mauges. L'une est basée à Cholet, la plateforme d'Accompagnement et de Répit « Relais et Présence » ; l'autre à Ingrandes-Le Fresne : la Plateforme d'Accompagnement et de Répit « les Moncellières » (49).

Des après-midis conviviaux sont organisées par le CLIC en partenariat avec les plateformes de répit et d'accompagnement. Le Bistrot Mémoire de Beaupréau, tous les deuxièmes mardis du mois, sont proposés par la plateforme de répit Relais et Présence de Cholet. **Une coordinatrice du CLIC a participé à l'animation de ces temps à quelques reprises dans l'année.**

Des conférences à thème, sont aussi l'occasion pour les équipes de travailler différemment ensemble. Les échanges sur les situations individuelles sont bien sûr, réalisés **tout au long de l'année**.

➤ *L'équipe de la MDA*

Les évaluateurs de la MDA sont des partenaires en contact régulier avec l'équipe. L'échange sur les situations facilite au quotidien la prise en charge et améliore la réactivité dans l'adaptation du plan d'aide au gré de l'évolution de l'autonomie de l'utilisateur. Le partenariat concerne les situations relevant d'une prise en charge financée par le Département ou pour les évaluations CARSAT.

➤ *Eval'Loire*

Il en est de même avec les évaluateurs d'Eval'Loire qui interviennent pour les évaluations de plan d'aide financé par la Sécurité Sociale des Indépendants et la Mutualité Sociale Agricole. **Les échanges permettent d'appréhender le quotidien des usagers et de faciliter les démarches administratives.**

L'équipe du CLIC organise les cellules de concertation. Tous les acteurs du maintien à domicile sont conviés à y participer. **L'étendue du territoire ne permet pas une rencontre à l'échelle de Mauges Communauté**. **L'équipe a fait le choix de proposer des rencontres par commune**. Lors de ces rencontres les situations bloquantes sont évoquées afin de bénéficier d'une analyse pluriprofessionnelle de la situation. **L'objectif est aussi d'anticiper sur les situations évolutives et informer les partenaires tels que les SSIAD ou les SAD d'une future prise en charge, mise en place d'un binôme,...** Ces réunions partenariales améliorent la prise en charge des usagers. Les professionnels se connaissent physiquement et cette interconnaissance facilite les échanges du quotidien.

Le suivi des situations individuelles demande parfois l'organisation de réunion de coordination pour un usager. Dans ce cas, l'entourage et les professionnels qui interviennent au domicile sont conviés : le médecin traitant, l'IDE, le SAD, le SSIAD, le kiné, ...

Le tableau suivant représente le temps passé par les coordinatrices pour ces rencontres partenariales autour des situations individuelles.

Réunions	Total temps passé
Cellules de concertation Beaupréau En Mauges	21h
Cellules de concertation Chemillé En Anjou	21h
Cellules de concertation Mauges sur Loire	14h
Cellules de concertation Montrevault sur Evre	6h
Cellules de concertation Sèvremoine	14h
Cellules de concertation Orée d'Anjou	18h
Commissions d'entrée Gestion de cas MAIA	19.5h
Réunion de coordination pour les situations individuelles	76h

2) Autres partenaires : dans le cadre de projets, réflexions locales.

➤ Les CCAS

Dans le cadre de leurs missions, les CCAS proposent des actions de prévention, des réflexions autour de la personne âgée. Les coordinatrices sont invitées à participer à certaines réunions de commissions des CCAS. Le CLIC participe aussi à certaines réunions des directeurs de CCAS.

Les centres sociaux

Les centres sociaux ont vocation à accompagner les projets des habitants sur un territoire et notamment des actions **avec les personnes âgées. Ils développent de plus en plus d'actions** en faveur des retraités du territoire (rencontres, mise en place des ateliers SIEL BLEU ou PAC EUREKA...). Le CLIC contribue à la diffusion d'informations ou s'associe à l'organisation de certaines actions.

➤ Les Loisirs Clubs du troisième âge

Dans chaque commune historique du territoire couvert par le CLIC de Mauges Communauté, des activités de loisirs sont organisées par les clubs du 3e âge.

Le panel des activités est large et diversifié : **gymnastique d'entretien, informatique, voyage, jeux divers** (belote, pétanque...), **randonnées, rassemblement cantonal des retraités, après-midi dansant**, conférences culturelles.

Les clubs sont parfois les relais d'information des actions collectives du CLIC.

L'expertise des coordinatrices du CLIC est reconnue, c'est pourquoi, l'équipe est sollicitée pour des diagnostics locaux, pour la réflexion aux projets innovants, pour la co-animation de groupes de travail,...

Réunions	temps passé
Analyse des Besoins Sociaux à Montrevault sur Evre	4h
Analyse des Besoins Sociaux à Mauges sur Loire	4h
Commission santé ainé Handicap à Chemillé en Anjou	6h
Comité Gérontologique de Mauges sur Loire	6h
Réunion directeurs de CCAS	4h
Réunion d'information DIVADOM	3h
Projet DIVADOM à Villedieu Gesté	6h
Projet DIVADOM à Chemillé	6h
Projet DIVADOM à Mauges sur Loire	2h

Co- animation du comité Bien vieillir à Chemillé en Anjou	9h
Comité de Pilotage Retraite Active à Beaupréau En Mauges	4h
Café santé Sèvremoine	9h
Comité de Pilotage lien social Sénior Orée d'anjou	6h
Comité départemental UDAF	10h
Comité local des aidants	30h
Interclit	24h
Réunion de suivi Via trajectoire	3h

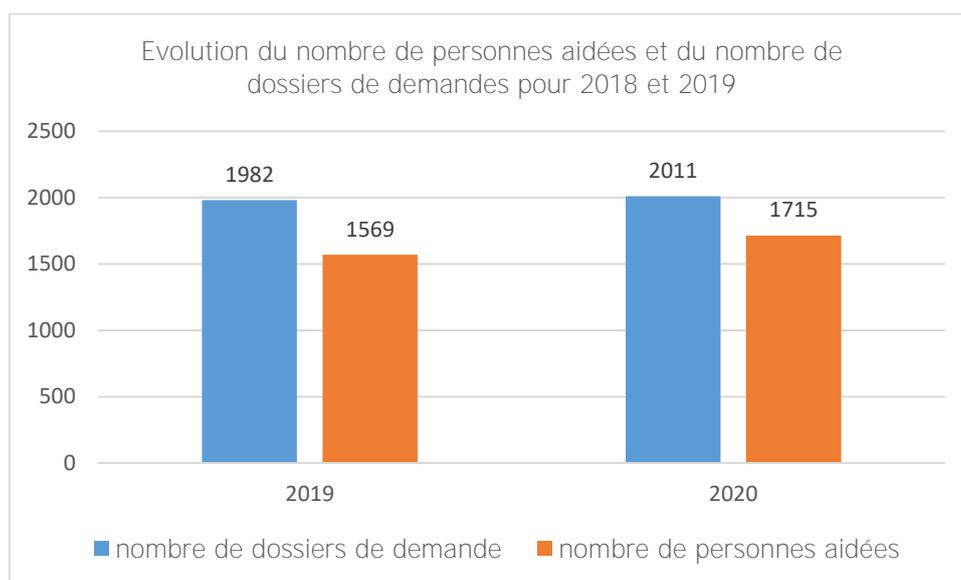
II. ACTIVITE 2019

A. Actions individuelles

1) Nombre de personnes aidées et nouvelles personnes aidées :

	Nombre
Total personnes aidées	1715
Dont nouvelles personnes aidées *	837
* : est considérée comme nouvelle personne aidée une personne qui n'a jamais fait appel au CLIC, même les années antérieures.	

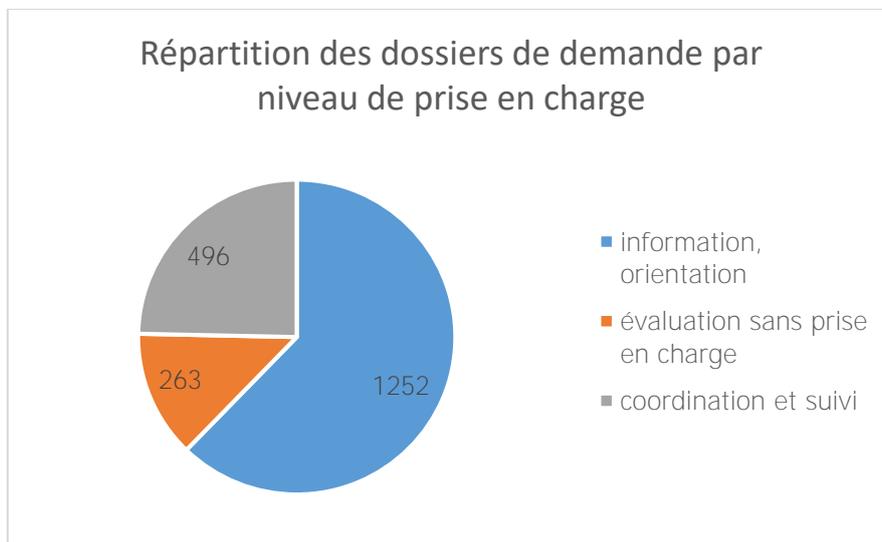
L'équipe du CLIC a accompagné 1715 personnes âgées dont 837 nouvelles personnes en 2019, contre 1569 en 2018.



2) Nombre de dossiers de demandes, selon les labels

	Label 1	Label 2	Label 3	Total
Nombre de dossier de demandes	1252	263	496	2011
Pourcentage	62%	13%	25%	100%

1715 personnes ont permis l'ouverture de 2011 dossiers de demandes. Pour rappel, une personne peut formuler plusieurs demandes dans l'année.



Les demandes d'information ont été nombreuses, elles représentent 62% de l'activité. L'installation progressive de Via trajectoire a mobilisé l'équipe. 147 familles ont eu besoin d'information pour la démarche. Le service a aussi organisé deux gros événements en 2019, Soli'Mauges et le forum Connect'et Vous !. Les usagers ont contacté le CLIC pour des prises d'informations en amont et en aval de ces temps-forts.

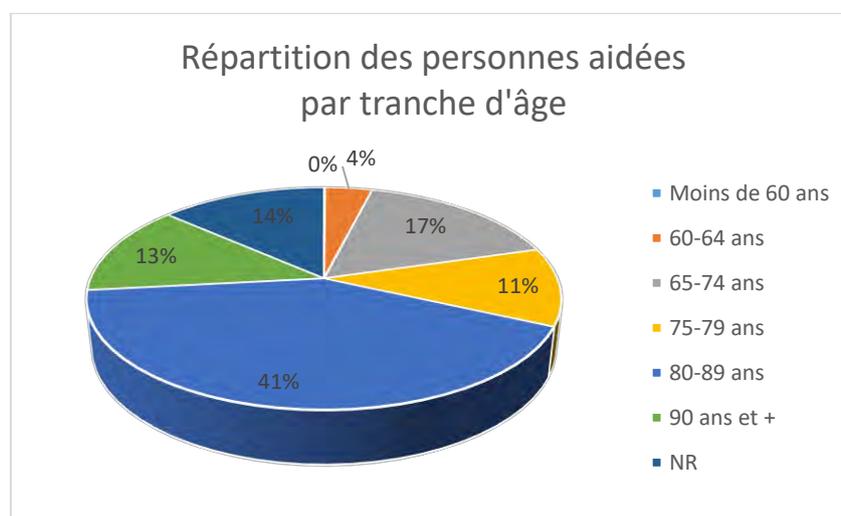
Les coordinatrices du CLIC participent à l'expérimentation « Senior accompagné et orienté ». Il s'agit d'aller à la rencontre des personnes de plus de 65 ans du territoire de Mauges sur Loire et de leur proposer un diagnostic sur l'habitat, le lien social, l'alimentation et le sommeil et de les soutenir dans leur projet de vie. Cette étude est menée dans le cadre du schéma gérontologique de la commune. Les coordinatrices informent aussi le public sur les missions du CLIC. Elles n'assurent pas d'évaluation GIR dans ce cadre mais agissent au nom de la prévention de la perte d'autonomie et de la lutte contre l'isolement. Elles analysent la situation de la personne dans son environnement. Ce diagnostic implique une augmentation des dossiers de demandes en label 1. 88 personnes sont concernées pour 2019.

Le nombre de situations de label 3 est stable, 496 en 2019 contre 497 en 2018. Mais en proportion, elles représentent une part plus mince dans l'activité. L'équipe prend beaucoup de temps pour le suivi, la coordination entre les acteurs et l'accompagnement de la personne dans son projet de vie. Les situations de personnes isolées sont fréquentes, le manque de réponses des SAD et des EHPAD, les retours inopinés de l'hôpital, sont sources de stress pour l'équipe.

3) Répartition du nombre de personnes aidées selon :

- Age :

	Moins de 60 ans	60-64 ans	65-74 ans	75-79 ans	80-89 ans	90 ans et +	NR
Nombre de personnes aidées	2	65	284	195	711	227	231



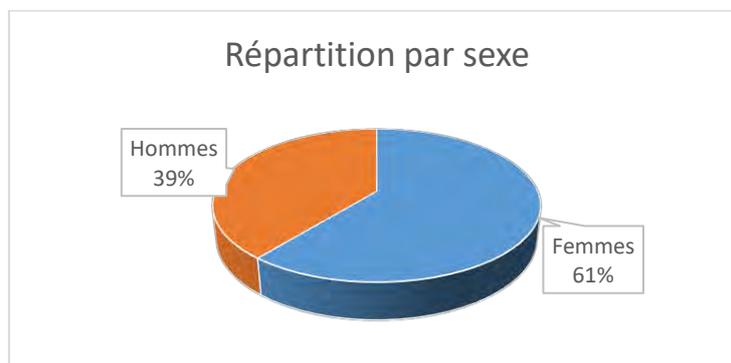
Deux dossiers de demande concernent des usagers de moins de 60 ans. Pour l'un, l'erreur est due à un médecin qui contacte habituellement le CLIC pour des patients de plus de 60 ans. Le médecin démuni par une situation de précarité du logement s'est adressé au CLIC pour savoir vers qui s'orienter pour tenter d'apporter du soutien à son patient. La coordinatrice a orienté le médecin vers la MDS et l'a informé de la gestion de cas de la MAIA pour les situations complexes. A l'issue de leur échange, elle l'a invité à formuler une demande. Pour la deuxième situation, il s'agit d'une personne de 39 ans qui demandait à parler exclusivement à la coordinatrice CLIC de son secteur géographique pour lui apporter du soutien dans ses démarches administratives. Elle a été orientée vers la MDS.

65% des usagers du CLIC ont plus de 75 ans et plus précisément 41% entre 80 et 89 ans.

- Sexe :

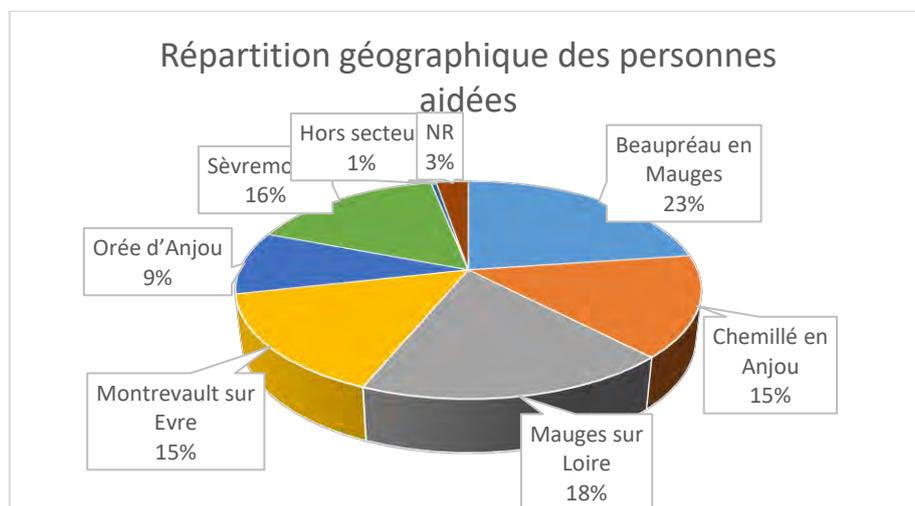
	Femmes	Hommes
Nombre de personnes aidées	1044	671

Comme les années passées, les coordinatrices sont intervenues majoritairement auprès des femmes. Elles représentent 61% des usagers.



- 4) 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
Beaupréau en Mauges	448	368
Chemillé en Anjou	297	243
Mauges sur Loire	332	297
Montrevault sur Evre	288	246
Orée d'Anjou	183	152
Sèvremoine	305	259
Hors secteur	7	7
NR	44	43



La répartition par commune reste stable.

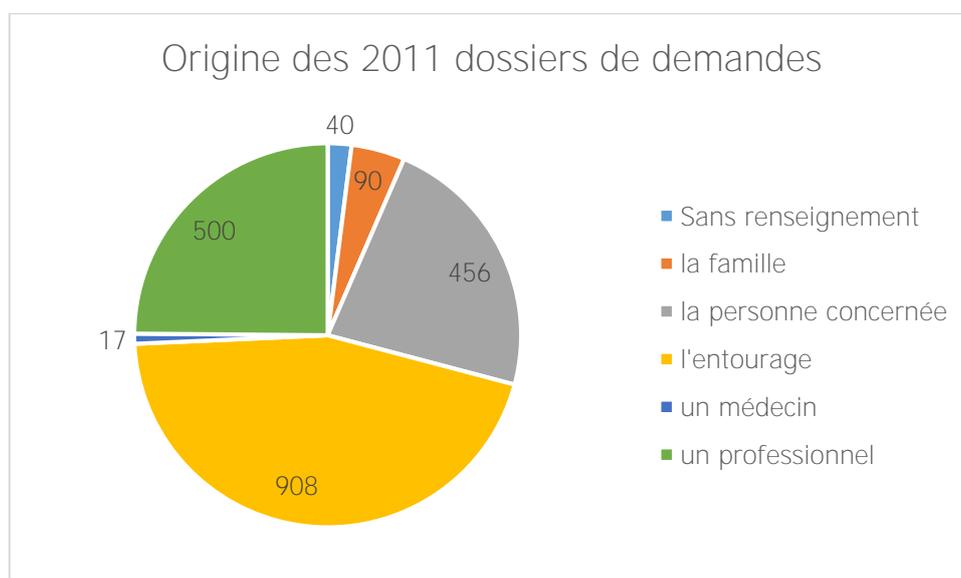
Le CLIC peut être contacté pour des personnes hors secteur par les enfants qui vivent à Mauges Communauté.

Pour les adresses non renseignées, il s'agit pour la plupart d'oublis de complétude dans la fiche de l'utilisateur dans logiclic. Autre souci, pour le moment, le prestataire ne réussit pas à intégrer les communes nouvelles. L'ajout doit être réalisé manuellement par la coordinatrice.

Certaines erreurs **d'orientation** persistent chez les professionnels, pour les communes couvertes par le passé par le CLIC de Mauges Communauté (commune de la communauté de communes du Bocage et Bégrolles en Mauges) et les communes limitrophes telle que Chalonnes sur Loire. **L'ensemble de ses appels sont orientés vers le CLIC compétent.** Certains usagers ont déménagé pendant l'année, leur nouvelle adresse a été enregistrée dans le logiciel métier.

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

Origine	Nombre
Entourage	908
Famille	90
Personne concernée	456
Médecin	17
Professionnel	500
Sans renseignement	40
Total	



Il apparaît que les appels de l'entourage sont en forte progression en 2019. Les chiffres sont inversés entre l'entourage et la famille par rapport aux années précédentes. Cela s'explique car le logiciel e-logiclic permet l'utilisation d'un assistant lors de la création d'une nouvelle fiche usager. Par défaut, il note que le contact a été pris par l'entourage même si la coordinatrice spécifie les coordonnées du membre de la famille.

D'une manière générale, on remarque que 49% des prises de contact avec le CLIC se font par un des membres de la famille (ou l'entourage) de la personne âgée. Le plus souvent, il s'agit des enfants mais aussi du conjoint.

Dans 23% des cas, c'est la personne âgée elle-même qui prend contact avec le CLIC. Le plus souvent les personnes témoignent prendre contact avec le service sur les conseils d'un professionnel.

27% des demandes émanent directement des professionnels ou du médecin généraliste.

6) Nombre d'entretiens réalisés :

Types d'entretiens	Nombre d'entretiens En label 1	Nombre d'entretiens En label 2	Nombre d'entretiens En label 3
Par téléphone	2160	695	3000
Par mail / courrier	1433	488	2863
Démarches dématérialisées	NR	NR	NR
En résidence autonomie/services	3	2	15
Chez un professionnel	25	4	62
A domicile de la personne aidée	199	136	445
A l'hôpital	1	1	2
En établissement spécialisé (EHPAD, soins de rééducation,...)		2	2
Chez un accueillant familial		1	2
Chez l'entourage	2	1	2
Au CLIC	153	44	121
Sans renseignement	6	10	32
TOTAL	3982	1384	6546

En 2019, les coordinatrices du CLIC ont réalisé 11912 entretiens dont 1273 entretiens physiques. 780 se sont déroulées au domicile de l'utilisateur.

Les usagers pour les dossiers de demande de label 1 sont nombreux à venir en rendez-vous au CLIC. Souvent il s'agit d'une demande dans le cadre de la prévention. Les usagers souhaitent connaître le rôle du CLIC sans avoir de besoins immédiats. Quelques visites à domicile peuvent être proposées si besoin.

Les visites à domicile sont plus fréquentes pour les labels 2 et 3. Elles permettent à la coordinatrice d'analyser le contexte de vie de l'utilisateur sans poser de question. L'observation est un outil très utilisé par la coordinatrice. Le chauffage, l'odeur, la propreté, l'encombrement sont autant d'éléments à prendre en compte pour l'analyse globale de la situation.

Le nombre d'entretiens réalisés pour les situations de label 3 sont plus nombreux que pour les autres labels. Le suivi de la situation par la coordinatrice implique un nombre de démarches et de contacts importants. Les visites au domicile sont aussi significatives. Les coordinatrices comptent en moyenne 1h30 de présence au domicile à laquelle il faut ajouter le temps de déplacement.

Dans le cadre des situations de label 3, des réunions de coordination peuvent être nécessaires. L'équipe du CLIC a organisé 19 réunions pour l'année 2019. Ces réunions nécessitent du temps de préparation, une prise de contact avec tous les professionnels qui interviennent au domicile, une organisation (date, lieu, ...), l'animation de la réunion et ensuite la rédaction d'un compte-rendu. Dans ce cas, il faut compter au moins 4 heures pour chaque rencontre. Celles-ci peuvent se dérouler au domicile de l'utilisateur ou dans un lieu neutre (mairie, chez un professionnel,...). L'utilisateur peut participer à une partie de la rencontre et l'autre est réservée aux professionnels. Les aidants peuvent être associés à cette deuxième phase.

7) Liste et nombre des demandes retenues selon les labels : information sociale, soutien et vie à domicile, offre de soins, structure d'accueil, aidant, signalement

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	18	1	10	29
	APA	153	49	152	354
	Aide sociale + ASPA	30	7	18	55
	Autres aides financières (aides exceptionnelles, CPAM, FA,...)	21	2	16	39
	Caisses de retraite principales- action sociale	130	56	128	314
	Caisses de retraite complémentaires- action sociale	38	21	25	84
	Informations juridiques	1	0	1	2
	Informations prestataires/mandataires/CESU	18	3	11	32
	Informations sur le CLIC	202	88	99	389
	MDA : cartes	20	9	23	52
	MDA handicap : PCH, ACTP, AAH	10	3	14	27
	CPAM : Pension invalidité	NR	NR	NR	NR
	Couverture maladie / Mutuelle	11	6	14	31
	Mesure de protection	28	13	31	72
	Carte à dom	NR	NR	NR	NR
	Autres informations sociales	48	7	20	75
	Total informations sociales	728	265	562	1555
SOUTIEN ET VIE A DOMICILE	Accueil de jour	17	9	24	50
	Accueil de nuit	NR	NR	NR	NR
	Aide à la personne (SAAD)	150	48	95	293
	Aides techniques	10	6	10	26
	Assistance domestique	63	43	68	174
	Evaluation GIR pour l'ANAH	31	50	3	84
	Hébergement temporaire	36	3	18	57
	Jardinage-Petit bricolage	5	0	0	5
	Loisirs	10	1	0	11
	Maia-demande Gestion de cas	2	1	9	12
	Portage de repas/restauration en structure collective	34	7	11	52
	Présence sécurisante de jour	6			6
	Présence sécurisante de nuit	6	2	3	11
	Recherche de logement ordinaire	6	3	2	11
	Soutien moral personnes âgées	11	3	7	21
	Halte répit/halte relai	1	0	0	1
	Transport Mobilité/chèque sortir +	21	12	13	46
	Télé-assistance	76	21	49	146
	Conseil Ergo	3	1	3	7
	Suivi sortie hôpital (relais AS)	30	13	24	67
Adaptation habitat (ANAH)	137	20	36	193	

	Autres				
	Total soutien et vie à domicile	655	243	375	1273
OFFRE DE SOINS	Accompagnement Psy	8	2	8	18
	Consultation Géronto/mémoire	7	4	4	15
	Déficiences Sensorielles	1	0	4	5
	ESA	19	10	32	61
	HAD	4	1	1	6
	Hospitalisation (le CLIC demande hospitalisation de qqun)	8	0	5	13
	Médecins	1	1	1	3
	Paramédicaux sauf infirmiers	2	1	1	4
	Réseaux sanitaires dont UMIGP	NR	NR	NR	NR
	Soins infirmiers	1	0	0	1
	SSIAD	11	3	21	35
	Actions de prévention santé	NR	NR	NR	NR
	EMG	NR	NR	NR	NR
	Autres	NR	NR	NR	NR
	Total Offre de soins	62	22	77	161
STRUCTURE D'ACCUEIL	EHPAD	80	16	39	135
	Via Trajectoire	147	40	83	270
	Résidence autonomie	5	3	6	14
	Résidence services	6	3	3	12
	Accueillant familial	NR	NR	NR	NR
	UHR-UCC	NR	NR	NR	NR
	UPAD PASA UPHA	5	0	0	5
	USLD	NR	NR	NR	NR
	Autres	0	0	0	0
	Total Structure d'Accueil	243	62	131	436
AIDANTS	Soutien moral aidants	19	11	17	47
	Groupe de parole				
	Action aide aux aidants	8	1	15	24
	Associations d'entraide	1		1	2
	Plateforme de répit	11		6	17
	Autres				
	Total Aidants	39	12	39	90
SIGNALEMENT	Maltraitance				
	Personnes isolées et/ou fragiles	4	3	4	11
	Recensement (canicule)				
	Information EMG			1	1
	Information gestion de cas				
	Echange avec les professionnels	197	39	210	446
	Autres				
	Total Signalement	201	42	215	458
	NON RENSEIGNES	62	10	27	99
	NOMBRE TOTAL DE DEMANDES	1990	656	1426	4072

38% des **demandes formulées auprès du CLIC concernent des informations d'ordre social** comme les questions liées à **la prise en charge financière des services d'aide à domicile, des frais liés à une entrée en institution...**

Les interrogations liées à la catégorie soutien et vie à domicile concernent des demandes sur le fonctionnement des **services d'aide à domicile présents sur le territoire, les possibilités d'adaptation ou l'amélioration du logement et les systèmes de téléalarme**. Soit 31% des demandes.

Les demandes relatives à **l'offre d'hébergement permanent ou temporaire** concernent majoritairement les EHPAD et les résidences seniors. **Il s'agit principalement de questions liées à l'offre de structures d'hébergement pour personnes âgées dépendantes et d'aide à la recherche et à la constitution de dossiers d'inscription. Depuis juillet 2018, les demandes d'inscription doivent être formulées via le site « Via trajectoire ».** Les demandes ont afflué au cours du premier **semestre pour le renouvellement de toutes les listes d'attente. L'équipe a dû mettre en place des permanences dans les locaux du CLIC. Depuis le milieu d'année, les demandes sont moins nombreuses, les premiers renouvellements sont vite arrivés.** Ils questionnent sur la procédure à mettre en place afin de recontacter les familles pour permettre **aux demandes de rester valides. L'équipe du CLIC gère environ 80 demandes sur son tableau de bord via trajectoire. Il s'agit essentiellement de personnes isolées, sans entourage et sans connexion à internet à la maison.** Quelques dossiers concernent des usagers qui ne souhaitent pas informer leurs proches. Le CLIC respecte ce choix et assure la gestion du dossier.

Les demandes entrant dans la catégorie « offres de soins » **concernent l'hospitalisation, les modalités d'interventions des SSIAD, des équipes spécialisées Alzheimer.**

Le nombre de signalement **de personnes fragiles et vulnérables (sans pour autant qu'elle relèvent de la gestion de cas)** a doublé en 2019. Les échanges entre professionnels ont été très nombreux dans ce cadre. Ces situations nécessitent une évaluation multi professionnelles, un accompagnement, une coordination des intervenants et un suivi dans le temps intense.

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

Motifs	Nombre
Dossier traité	1497
Hospitalisation	69
Entrée en établissement	22
Entrée en « gestion de cas MAIA »	10
Refus d'aide	5
Déménagement	3
Décès	21
Non renseignés	0
TOTAL	1627

Nombre de dossier de demandes actif au 31/12/2019 : 384

9) Mise à jour du répertoire ressources

Afin de garder à jour toutes les données, l'équipe du CLIC doit assurer une veille. La presse est consultée quotidiennement. La participation aux réunions partenariales permet de connaître les actualités de chaque partenaire. **Les relations au quotidien sont sources d'échanges d'information.** Aussi, annuellement toutes les fiches sont mises à jour pour les tarifs, les secteurs d'intervention et autres données nécessaires à l'activité du service. **Les nouveaux services sont reçus par l'ensemble de l'équipe lors de la réunion d'équipe du mardi. Le travail de mise à jour est conséquent sur un territoire comme celui de Mauges Communauté. Il est cependant indispensable.** Au-delà de la mise à jour des fiches, le site internet doit être aussi modifié à chaque changement. De plus, les dossiers individuels des usagers sont archivés **et détruits selon la procédure définie par l'équipe.**

10) Soutien aux aidants

Le CLIC a mis en œuvre le soutien psychologique individuel d'une aidante en 2019. Elle a pu profiter de 5 séances avec un psychologue libéral. Cette action reçoit le soutien financier de la CNSA via la section IV.

Quelques actions visant le bien-être des aidants ont été conduites. **Peu d'aidants ont** su bénéficier de cette approche.

La Journée nationale des aidants a été organisée en partenariat avec l'UDAF et le collectif des partenaires locaux. Le spectacle « Je suis l'autre » a été joué devant quelques aidants et des élèves (futurs professionnels de l'aide à la personne). Les témoignages et échanges en fin d'après-midi reflétaient les parcours des aidants de personnes âgées et personnes en situation de handicap. Cette action de sensibilisation/information a reçu un soutien financier via la section IV de la CNSA.

Les rencontres conviviales, le bistrot mémoire et le café mémoire sont toujours des moments de partage entre aidants et professionnels de manière informelle.

Date	Action (ex. groupes de travail thématiques, forums, réflexions, ...)	Exposé de l'action	Organisateur	Intervenant	Nombre de personnes présentes	Temps consacré à l'action (préparation, participation, ...)	Coût de l'action (location salle, coût intervenant, location matériel, ...)
17/01	Après-midi du bien-être Chemillé en Anjou	Sophrologie	CLIC Mauges Communauté et la plate-forme de répit de « Relais et Présence »	Mme MALARD Valérie	3	4h	340.00
31/01	Après-midi du bien-être Chemillé en Anjou	Gestes et postures	CLIC Mauges Communauté et la plate-forme de répit « Relais et Présence »	Mme ROUSSEAU Cécile et magasin confort Service Beaupréau	7	4h	118.40
14/03	Après-midi du bien-être Mauges sur Loire	Sophrologie	CLIC Mauges Communauté et la plate-forme de répit de « les Moncellières	Personnel de la Plateforme de répit des Moncellières	3	3h	152.40
21/03	Après-midi du bien-être Mauges sur Loire	Prendre soin de son dos	CLIC Mauges Communauté et la plate-forme de répit de « les Moncellières	Ergothérapeute de la Plateforme de répit des Moncellières	4	3h	
28/03	Après-midi du bien-être Mauges sur Loire	Musicothérapie	CLIC Mauges Communauté et la plate-forme de répit de « les Moncellières	Jean-Marie CHEVRIER	0	2h	120.00
23/05	Comment aider ses proches sans y laisser sa peau La Pommeraye, Mauges sur Loire	Se reconnaître aidant	Malakoff médéric Humanis, la plateforme de répit « les Moncellières », le CLIC de Mauges Communauté et le Centre social Val'Mauges		75	10h	52.80
27/06	Rencontre conviviale A Chemillé, Chemillé en Anjou	Partage entre aidants et professionnels	plateforme de répit « Relais et Présence » et CLIC	CLIC et plateforme de répit	8	3h	

			de Mauges communauté				
4/10	Journée Nationale des aidants A Villedieu la Blouère, Beaupréau en Mauges	Spectacle « Je suis l'autre » de la compagnie ERGATICA	comité local des aidant		25 aidants et 40 étudiants	30h	4728€
	Bistrot Mémoire, A Beaupréau en Mauges, tous les 2 ^{ème} mardi du mois	Rencontre en aidants	Plateforme de répit Relais et Présence Et le CLIC	Plateforme de répit Romuald Cherdo	Environ 10 aidants à chaque rencontre	10h	
26/09 24/10 28/11	Le Café mémoire de France Alzheimer A St Christophe la Couperie, OREE d'ANJOU	Rencontre en aidants	France Alzheimer et le CLIC	Un bénévole de France Alzheimer	Environ 10 aidants à chaque rencontre	4h	

Le Café mémoire de France Alzheimer à **Orée d'Anjou, doit changer d'adresse en 2020**, à cause de la fermeture du restaurant.

Le soutien aux aidants se traduit aussi au quotidien par l'écoute apportée par les coordinatrices lors des échanges téléphoniques ou les rencontres au domicile.

11) Actions collectives hors aidants pilotées par le CLIC

Le tableau suivant recense toutes les actions d'information, de sensibilisation et de prévention à l'égard du grand public et des professionnels partenaires ou non du CLIC.

Date	Action (ex. groupes de travail thématiques, forums, réflexions, ...)	Exposé de l'action	Organisateur	Intervenant	Nombre de personnes présentes	Temps consacré à l'action (préparation, participation, ...)	Coût de l'action (location salle, coût intervenant, location matériel, ...)
28/01	Conférence « le Bonheur est dans l'assiette » à Beaupréau, Beaupréau en Mauges	Face aux changements, comment conserver le plaisir de se mettre à table et goûter adapté	CLIC Mauges Communauté	IDE et CESF de la MDS	46	10h	158.75€
19/05	Solimauges à Montrevault sur Evre	Valorisation des associations de soutien du territoire pour les personnes en situation de	Le service solidarités-santé de Mauges communauté	France Alzheimer, Entente des Mauges, ...	600	20h	25100€

		handicap et le public âgé					
14/11	Forum Connect'et vous ! A Beaupréau en Mauges	Accompagner les séniors à l'utilisation du numérique	Le service solidarités-santé de Mauges Communauté	Centres Sociaux, CENTICH, MSA,...	400	10h	27506.6€
10/12	Les maladies neurologiques : comprendre et accompagner A Beaupréau en Mauges	Information et sensibilisation	Agrica, Malakoff médéric Humanis, plateforme de répit « Relais et Présence » et CLIC de Mauges communauté	Docteur Sylvie OLIVIER, gériatre et Romuald CHERDO, psychologue de la plateforme	200 personnes	10h	75€

Les coordinatrices du CLIC sont aussi sollicitées par les partenaires pour l'organisation de leurs actions collectives. Ainsi, une coordinatrice a été sollicitée pour présenter le CLIC lors des ateliers « habit'age » au centre social de Chemillé, Chemillé en Anjou, le 29 mai 2019. De la même façon, une autre est intervenue pour présenter « via trajectoire » à la demande du CCAS de Sèvremoine dans le cadre d'une réunion d'information pour les séniors sur le numérique. Quatre CDAS ont aussi sollicité l'intervention du CLIC afin de présenter les soutiens aux aidants lors d'une soirée thématique. Ces différentes interventions nécessitent une préparation, un temps de présence et de récupération pour les membres de l'équipe non cadres. Douze heures dans l'année, ont été nécessaires. Cette réciprocité d'interventions permet de développer le partenariat et de multiplier la communication sur le service auprès des usagers.

La conférence des financeurs est en place dans le département dans le cadre de la loi ASV. Le CLIC de Mauges Communauté participe au diagnostic des actions conduites sur le territoire en prévention de la perte d'autonomie. Par sa contribution actuelle à différentes actions collectives de prévention et à la diffusion d'information aux usagers et aux professionnels, le CLIC devient un acteur indispensable de la conférence des financeurs.

III. COMPTE ADMINISTRATIF ET BILAN FINANCIER n – 1

IV. Eléments marquants de l'année et projets n + 1

A. Conclusions du CLIC sur l'année écoulée :

Eléments marquants	
Personnes accompagnées	<p>Mauges Communauté est un territoire dont la courbe des plus de 75 ans évolue moins vite que d'autres territoires. Cependant, les élus de la Commission Action Sociale ont à cœur d'anticiper le vieillissement de la population. Ainsi, les actions de prévention et le soutien de la population au quotidien sont des objectifs importants pour la collectivité.</p> <p>Le niveau de ressources de la population est faible. Certains usagers rencontrent des difficultés pour l'avance des frais de type accueil de jour ou portage de repas. L'APA est versée trimestriellement pour ces services. L'avance est parfois un frein à la mise en place du plan d'aide.</p> <p>La difficulté de mettre en œuvre le plan d'aide est aussi fortement impactée par le manque de personnel dans les SAD.</p> <p>La mobilité reste un facteur important d'isolement pour la population rurale de Mauges Communauté.</p>

<p>Ressources du territoire : mobilisation des acteurs, dynamique locale</p>	<p>Le diagnostic systématique a été mis en place en 2019 dans la commune de Mauges sur Loire. Les coordinatrices du CLIC ont créé un outil afin de recueillir les éléments attendus pour le diagnostic gérontologique de la commune. De plus, elles ont complété leurs ressources au niveau des activités de loisirs.</p> <p>Cette collaboration avec la commune permet de mettre en valeur le rôle préventif de la coordinatrice du CLIC. Ce projet favorise également une communication sur le service au niveau de la population mais aussi des élus.</p> <p>Les acteurs du territoire de Mauges Communauté ont été très réactif vis-à-vis de l'appel à projet pour les dispositifs innovants de vie à domicile. Le CLIC est un acteur incontournable pour tous les projets déposés.</p> <p>L'équipe du CLIC a participé au forum Connect'et Vous ! afin d'informer la population sur son soutien notamment pour les inscriptions via trajectoire. 400 personnes se sont mobilisées. Une population de jeune retraité qui s'informe et qui se forme pour rester autonome !</p> <p>SoliMauges a aussi marqué le début d'année en mobilisant les acteurs du secteur gérontologique et du handicap sur un même événement. Le grand public a répondu avec intérêt à cette invitation. 600 personnes ont pu apprécié cet événement.</p> <p>Le contrat local de santé est une activité du service solidarités-santé. Le CLIC est un acteur majeur dans la prévention des ruptures de parcours pour les personnes âgées du territoire.</p> <p>La collaboration avec la MAIA est aussi très importante dans l'animation local partenariale. Le CLIC de Mauges Communauté est co-porteur de la MAIA Sud 49.</p>
<p>Fonctionnement et gouvernance du CLIC</p>	<p>Depuis le 1^{er} mai 2019, Marina JOURDON est cheffe du service solidarités-santé.</p> <p>L'organigramme de Mauges Communauté a été revu. Dorénavant, le CLIC est un axe du pôle et solidarité territoriale.</p>

B. Projets N+1

La Gouvernance

Les élections municipales en mars 2020 annoncent un changement important des membres de la commission Action sociale -santé.

L'activité du CLIC

La mise en place du **Dispositif d'Appui à la Coordination sur le Département** est un élément majeur pour l'activité du CLIC. Le CLIC de Mauges Communauté est élu représentant des neuf CLIC du Maine et Loire dans la construction du projet.

L'activité individuelle du CLIC est en constante évolution. Les sollicitations des partenaires pour participer à des réunions partenariales, groupes de travail, actions collectives sont très fréquentes. Cela est très positif. Le travail accompli depuis 2008 est ainsi valorisé. Cependant, les délais de réponses aux usagers sont impactés. Une quatrième coordinatrice CLIC **viendra rejoindre l'équipe dès janvier 2020. Ainsi, Marina JOURDON assurera la mission de chef de service à temps plein.**

En 2020, la partie « Solidarités » du site internet de Mauges Communauté va être revue. Ainsi, la recherche sera réalisée **par thématique et non par critère d'âge ou de situation de handicap. Un travail en collaboration avec l'agglomération du Choletais est en cours afin de rendre l'information accessible** pour les populations de territoire voisins.

Les actions collectives

L'équipe du CLIC a programmé, pour l'année 2020, les actions collectives suivantes :

- Une conférence « Succession et Patrimoine » à Chemillé en Anjou ;
- Quatre après-midis pour une action sur les 5 sens, en collaboration avec le Gérontopole sur les communes de **Montrevault sur Evre et Orée d'Anjou** ;
- Une nouvelle édition de la conférence « maladies neurologiques : comprendre et accompagner » en partenariat avec la plateforme de répit Relais et Présence et Malakoff Médéric-Humanis à Beaupréau en Mauges. **La première édition n'a pas permis de recevoir toutes les personnes intéressées.**
- Le CLIC est aussi **engagé pour la deuxième édition de l'événement Soli'mauges qui se tiendra en 2021.** La préparation de cette action démarrera dès le 1^{er} trimestre 2020.

Ces initiatives du CLIC trouvent un appui auprès de différents partenaires, centres sociaux, caisse de sécurité sociale ou caisse complémentaires de retraite, les communes, acteurs de médico-social, **soit pour l'élaboration de l'action, la diffusion de l'information, le financement de la communication, la mise à disposition de salles...**

Le soutien aux aidants

Plusieurs actions de sensibilisation sont programmées pour 2020 :

- **Cinq rencontres conviviales en partenariat avec les Plateformes d'Accompagnement et de Répit « Relais et Présence » et des « Moncellières ».** Les aidants participent aux après-midis conviviaux **pour l'intérêt de la rencontre, des échanges informels, le besoin de compréhension.** Le plaisir doit être associé à ces temps de **formation et d'information. C'est pourquoi, l'équipe du CLIC cherche de nouvelles propositions d'interventions collectives** auprès des aidants avec une approche et une expérimentation qui prend en compte leur besoin.
- La poursuite du « bistrot mémoire » sur Beaupréau en convention de partenariat avec la plateforme de répit de « Relais et présence » ;
- La poursuite du « café mémoire » **à Orée d'Anjou en partenariat avec France Alzheimer** ;
- La journée des aidants. Le collectif local des aidants organisera une manifestation de sensibilisation pour les **aidants via une exposition d'œuvres artistiques. En 2020, l'UDAF se retire de l'animation du groupe.**
- France Alzheimer, va mettre fin à ces haltes répit à Beaupréau et Jallais. Elle maintient celle de St Macaire en Mauges.

Actions de soutien individuel auprès des aidants

Le CLIC, grâce au soutien de la CNSA renouvelle sa proposition de soutien psychologique individuel auprès des aidants **ne relevant pas des plateformes d'accompagnement et de répit.** Pour 2020, 10 accompagnements sont sollicités.

Pour conclure, les résultats 2019 sont très satisfaisants en termes d'accompagnement individuels et d'événements grand public. Les membres de la Commission Action sociale Santé ont su prendre les décisions adaptées **pour l'activité du service. L'équipe du CLIC a dû faire face à une activité conséquente. La motivation, l'investissement et l'implication des élus et des agents doivent être soulignés.**

www.maugescommunaute.fr



MAUGES
COMMUNAUTE

Rue Robert Schuman – La Loge – CS 60111
Beaupréau – 49602 Beaupréau-en-Mauges Cedex
02 41 71 77 00 // clic@maugescommunaute.fr