



## CLIC DU PAYS D'IROISE

# PROJET DE SERVICE

# SOMMAIRE

## I. HISTOIRE ET PROJET DE LA CCPI – GESTIONNAIRE DU CLIC

- A. Définition et missions
- B. Mise en œuvre du dispositif
- C. Etat des lieux départemental
- D. Projet du CLIC sur le Pays d'Iroise

## II. LE CLIC DANS SON ENVIRONNEMENT

- A. Caractéristiques du territoire couvert
- B. Caractéristique de la population du territoire d'intervention du CLIC
- C. Les acteurs existants sur le territoire

## III. LA STRUCTURE

- A. Le cadre administratif et juridique
  - 1. La communauté de communes
  - 2. Cadre juridique et pilotage du CLIC
- B. La gestion administrative, financière et logistique
  - 1. Les moyens humains
  - 2. Les moyens financiers
  - 3. Les moyens logistiques

## IV. LES MISSIONS ET LEURS EVOLUTIONS POUR GARANTIR LE DROIT DES USAGERS

- A. Accueil, information, accompagnement, suivi, orientation et communication
  - 1. Accueil, information, orientation dans les domaines de la vie quotidienne et accueil dans les démarches.
    - 1.1 *Accueil du public*
    - 1.2 *Visite à domicile*
    - 1.3 *Entretiens réalisés, différentes procédures*

2. Accompagnement et coordination des groupes d'aide aux aidants familiaux et des personnes malades
3. Communication
4. Rencontre des partenaires et usagers

B. Pilotage et animation des projets et d'actions de prévention

1. Actions de prévention et sécurité

1.1 *Communication*

1.2 *Evaluation*

2. Autre mission : centre de documentation et observatoire sociale

2.1 *Mise à disposition d'ouvrages et revues aux professionnels et bénévoles du secteur*

2.2 *Participation à des projets communaux en faveur des personnes âgées.*

## **V LES PRINCIPES DE BASE**

- A. Un accueil personnalisé
- B. Un droit à l'information, à l'accompagnement et à l'orientation

## **VI VERS UNE EVALUATION ET UNE DEMARCHE QUALITÉ**

- A. L'évaluation centrée sur la personne aidée
- B. Evaluation externe
- C. Les outils préalablement définis dans le statut ESMS

## **CADRE DE REFERENCE :**

- Loi n° 2001-647 du 20 juillet 2001 relative à l'APA (article 1), codifiée à l'article L232-13 du code de l'Action Sociale et des Familles ;
- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (art. 15), codifiée à l'article L312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles ;
- Loi n° 2004-809 DU 13 Août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales (art. 58) codifiée aux articles L 113-2 et L 313-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2005 ;
- La circulaire DGAS/DHOS/\*2C/2004/454 du 16 septembre 2004 relative aux centres locaux d'information et de coordination et aux réseaux de santé ;
- La fiche technique DGAS/AVIE/2C N) 2001/224 du 18 mai 2001 relative aux centres locaux d'information et de coordination (CLIC) – Modalités de labellisation pour 2001
- La fiche technique DGAS/AVIE/2C du 8 Août 2002 sur l'articulation des CLIC avec les équipes médico-sociales de l'APA.
- Guide pour l'évaluation des centres locaux d'information et de coordination – INSERM 2004
- Le Code de l'Action Sociale et des Familles ;
- La délibération du 22 octobre 2009 fixant le cahier des charges CLIC relatif aux nouvelles règles de fonctionnement des CLIC du Finistère (2<sup>ème</sup> génération) ;
- Le schéma départemental « Bien vieillir en Finistère »
- 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> schéma départementaux des personnes âgées du Finistère ;
- Charte des droits et libertés des usagers de l'Action Sociale et médico-sociale
- Charte de déontologie de l'action sociale et médico-sociale de proximité au conseil général du Finistère adoptées par l'Assemblée départementale du Finistère le 1<sup>er</sup> février 2007 ;
- L'arrêté en date du 12 avril 2011 portant labellisation du CLIC de la Communauté de communes du Pays d'Iroise.

# I - HISTOIRE ET PROJET DE LA CCPI – GESTIONNAIRE DU CLIC

## Historique

### **A. Définition et missions**

Le CLIC est à la fois un lieu d'information et une instance de coordination dont l'objectif est d'améliorer la vie quotidienne des personnes de plus de 60 ans (circulaire du 18 mai 2001).

#### ♦ **Labellisé au niveau 1 :**

Le CLIC correspond aux missions d'accueil, d'écoute, d'information et de soutien aux personnes âgées et à leur famille. Il doit proposer à la fois une information sur les aides et les prestations disponibles ainsi que, chaque fois que possible, les dossiers de demande nécessaires à leur obtention.

#### ♦ **Labellisé au niveau 2 :**

Le CLIC prolonge le niveau 1 par des missions d'évaluation des besoins et d'élaboration d'un plan d'aide personnalisé. Il prolonge une palette partielle de services.

#### ♦ **Labellisé au niveau 3 :**

Il prolonge le niveau 2, prend en charge le suivi et l'évaluation des situations les plus complexes et articule la prise en charge médico-sociale et la coordination des différents acteurs. La palette de services est alors complète et le suivi organisé

### **B. Mise en œuvre du dispositif**

Lancé au plan national en juin 2000 sur la base de 25 sites expérimentaux, le dispositif CLIC a été généralisé en 2001 sur la base d'un cahier des charges.

Dès sa mise en place, le dispositif a été conçu pour être co-piloté au niveau départemental conjointement par le Préfet et le président du Conseil Général. Ce partenariat s'est matérialisé par la mise en place du comité de pilotage départemental associant l'ensemble des acteurs du champ gérontologique.

La loi du 20 juillet 2001 relative à l'APA a inscrit les CLIC comme des instruments d'information du public et de coordination de l'action gérontologique.

La loi du 13 Août 2004 relative aux libertés et aux responsabilités locales met fin au co-pilotage Etat/ département et confie la gestion du dossier CLIC au président du Conseil Général à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2005.

### **C. Etat des lieux départemental**

Le territoire d'intervention du CLIC est défini au niveau départemental dans le cadre du schéma gérontologique.

Sur le Finistère, dans un souci d'égalité des citoyens quel que soit leur lieu d'habitation, le Conseil Général a choisi d'assurer la gestion des instances de coordination appelées « CLIC territoriaux » et de passer convention avec des acteurs locaux pour assurer la mission d'accueil, d'information et de coordination au sein d'antennes CLIC de proximité jusqu'en 2010.

Par délibération du 22 octobre 2009, le Conseil Général a affirmé sa volonté de renforcer le rôle des CLIC en définissant le niveau 2 comme niveau de labellisation de référence.

Le Schéma « Bien Vieillir en Finistère » définit un cahier des charges du niveau 2 pour accompagner les CLIC volontaires dans cette démarche. **L'accent est mis sur la qualification des personnels et la structuration du service rendu aux personnes âgées.** Une réflexion a été menée sur l'organisation de la coordination au niveau départemental et territorial par la création d'une commission départementale de coordination gérontologique qui définit les orientations départementales et une commission territoriale de coordination gérontologique mettant fin aux organisations initiales (comité de suivi et commission technique). ([réf. délibération séance du 22 octobre 2009](#))

#### **D. Projet d'un CLIC sur le Pays d'Iroise**

Le 4 octobre 2004, élus et direction de la CCPI, directeurs de l'hôpital de Saint Renan et de la maison de retraite Alexis Julien, Conseil général se sont réunis afin de préciser les modalités possible de portage d'une antenne CLIC. Plusieurs hypothèses ont été envisagées soit un portage communauté de communes ou un portage hôpital de Saint Renan en lien et partenariat avec la Maison de retraite Alexis Julien de Ploudalmézeau ([réf. compte rendu de la réunion du 4 octobre 2004](#)).

Après étude des différentes implantations possibles, les membres de la commission aux affaires sociales de la CCPI, ont émis un avis favorable à l'unanimité, le 11 octobre 2004, pour la création de l'antenne dans les locaux de la CCPI. ([réf. Extrait CR Action sociale du 11/10/2004](#))

Choix du pilotage intercommunal du CLIC correspond à une volonté d'offrir une réponse mieux coordonnée aux habitants des différentes communes du secteur.

Par délibération du Conseil Communautaire du 30 mars 2005, le projet de la création d'une antenne CLIC a été accepté. Trois antennes sur le Territoire d'action sociale de Lesneven Abers Iroise ont vu le jour (une par communauté de communes) dont celui du pays d'Iroise le 1<sup>er</sup> septembre 2005. ([réf. Délibération Conseil communautaire du 30 mars 2005](#)).

Juin 2005, signature de la convention de partenariat entre le Conseil Général et la Communauté de Communes du Pays d'Iroise, confiant à l'intercommunalité l'ouverture d'une antenne de niveau 1. ([réf. Convention partenariale](#))

Après un appel à candidatures lancé en octobre 2010, la commission départementale gérontologique du 26 novembre 2010 a exprimé un avis favorable sur le passage de l'antenne CLIC du pays d'Iroise en niveau 2. Ce passage a nécessité de faire évoluer le mode de gestion du service en répondant aux exigences du statut d'Etablissement Social et Médico – Social (ESMS) conformément aux articles L2221-2 et L2221-4 du code général des collectivités territoriales. ([réf. Extrait du registre des délibérations du Conseil Communautaire du 16 mars 2011](#))

Le 4 Août 2011, signature de la convention partenariat type du Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique, de niveau 2. ([réf. Convention partenariale](#))

## II – LE CLIC DANS SON ENVIRONNEMENT

### A. Caractéristiques du territoire couvert

L'antenne gérée par la Communauté de Communes du Pays d'Iroise s'adresse aux personnes âgées et à l'ensemble des intervenants des communes de l'intercommunalité du Pays d'Iroise et du canton d'Ouessant. **(réf. Convention partenariale)**

#### Carte du périmètre d'intervention : 21 communes



### B. Les caractéristiques de la population du territoire d'intervention du CLIC

Selon les sources de l'Adeupa 29, basées sur un recensement 2010, la population totale (Pays d'Iroise et canton d'Ouessant) correspond à 46533 habitants. <sup>1</sup>

Le territoire d'intervention du CLIC rassemble plus de 24 % de la population âgée de 60 ans et plus.

	Nombre	Pourcentage de la population totale
<b>Population de 60 ans et plus</b>		
- Communauté de Communes Pays d'Iroise	10 776	23,15 % (pop totale CCPI)
- Hors interco (Ouessant)	403	46,26 % (pop total Ouessant)
<b>Total</b>	<b>9 894</b>	<b>22,43 %</b>

<sup>1</sup> 45 662 habitants Pays d'Iroise et 871 habitants Ouessant

➤ **Caractéristiques de la population Pays d'Iroise par commune et par tranche d'âge**

Département commune	Libellé de commune	60-74 ans	75-89 ans	90 ans et +	Population totale	% /pop. totale 60 ans et +
29017	Brélès	88	44	3	828	16,30
29040	Le Conquet	557	343	25	2666	34,69
29076	Guipronvel	101	40	1	762	18,63
29084	Île-Molène	55	44	3	208	49,03
29098	Lampaul-Plouarzel	384	202	5	2054	28,77
29099	Lampaul-Ploudalmézeau	87	39	6	761	17,34
29109	Landunvez	342	134	13	1417	34,50
29112	Lanildut	188	89	5	953	29,5
29119	Lanrivoaré	183	50	4	1425	16,63
29130	Loc- maria-Plouzané	660	224	8	4826	18,48
29149	Milizac	348	156	3	3009	16,84
29177	Plouarzel	470	225	9	3618	19,45
29178	Ploudalmézeau	1056	569	51	6301	26,59
29190	Plougonvelin	633	309	24	3760	25,69
29201	Ploumoguier	247	151	7	1960	20,66
29208	Plourin	151	72	8	1194	19,34
29221	Porspoder	392	236	37	1738	38,26
29260	Saint-Renan	1007	519	56	7515	21,05
29282	Trébabu	52	14	1	365	18,35
29299	Tréouergat	24	24	1	302	16,22
<b>CC du Pays d'Iroise</b>		<b>7025</b>	<b>3484</b>	<b>270</b>	<b>45662</b>	

Sources : INSEE selon recensement 2010

➤ **Caractéristiques de la population canton d'Ouessant par tranche d'âge**

Département commune	Libellé de commune	60-74 ans	75-89 ans	90 ans et +	Population totale	% /pop. totale 60 ans et +
29242	Ouessant	232	155	16	871	46.26 %

Sources : INSEE selon recensement 2010



### C. Les acteurs existants sur le territoire d'intervention du CLIC

#### ➤ Services d'aide et de soins à domicile

Catégories		Nombre
<b><u>Portage de repas</u></b>		
	CCAS	19
	Services privés agréés	1
<b><u>Services de soins</u></b>		
	'infirmiers libéraux	61
	S.S.I.A.D	2
<b><u>Service d'aide à domicile (associatif et privé)</u></b>		
	ADMR	6
	Service privé	5
	CCAS	1
	Services privés agréés	2
<b><u>Téléassistance</u></b>		
<b><u>Service de garde de nuit</u></b>		
	Garde de nuit	0
	Garde de nuit itinérante	0
<b><u>Petits travaux et jardinage</u></b>		0
<b><u>Services de transport</u></b>		
	Transport sanitaire/malades assis	7
	Taxis	11
	Services privés agréés (déplacements accompagnés)	6
	Transport collectif (réseau Pen ar Bed)	<b>Toute la CCPI</b>
	Transport collectif municipal	1
<b><u>Amélioration de l'habitat</u></b>		0
<b><u>Autres (préciser) :</u></b>		

#### ➤ Structures d'hébergement

Catégories		Nombre
Hôpital local		1
USLD		1
Cliniques		0
E.H.P.A.D		5
E.H.P.A		0
Maison familiale d'accueil pour personnes âgées		1
Logements groupés		0
Structures d'accueil de jour		0
Structures d'accueil temporaire		0
Autres (préciser)		0
<b>Total</b>		<b>8</b>

### **III – LA STRUCTURE**

#### **A. Cadre administratif et juridique**

##### **1. La Communauté de Communes du Pays d'Iroise (CCPI)**

La CCPI est un établissement public de coopération intercommunale (EPCI), régit par le code général des collectivités territoriales, qui regroupe vingt communes.

Elle a pour objet d'associer ces communes au sein d'un espace de solidarité, en vue de l'élaboration d'un projet commun de développement et d'aménagement de l'espace.

##### **Les compétences exercées**

- Développement économique: animation économique, gestion d'une Maison de l'emploi, gestion du Pays touristique,...
- Aménagement et équipement: aménagement de zones d'activités, construction de bâtiments à vocation économique, transport, participation aux travaux du Schéma de Cohérence Territoriale du Pays de Brest, ...
- Environnement, cadre de vie: éducation à l'environnement, gestion des déchetteries, ramassage des ordures ménagères, entretien des espaces naturels et circuits de randonnée, gestion du service public d'assainissement non collectif (SPANC),...
- Logement: élaboration et suivi du Plan Local de l'Habitat (PLH), gestion de logements d'urgence, coordination de la programmation des logements sociaux.
- Action sociale : coordination et mise en réseau des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), gestion de la distribution alimentaire, coordination gérontologique au travers de l'action du CLIC.
- La Voirie d'intérêt communautaire
- Culture et patrimoine

##### **Les instances communautaires :**

- Conseil de communauté : 74 conseillers issus des 20 communes (se réunit 5 à 6 fois dans l'année). Cette instance administre, avec le Bureau, par ses délibérations, les actions à mettre en œuvre dans le cadre des compétences que lui ont transférées les communes.
- Bureau de communauté : Un représentant par commune (se réunit une fois par mois).
- Commission exécutive : le président et ses 8 vice-présidents.

## 2. Le cadre juridique et pilotage du CLIC

↳ Par délibération du Conseil communautaire du 16 mars 2011, et pour répondre aux exigences du statut ESMS, un Service Public Administratif (SPA) a été créé, disposant d'une certaine autonomie administrative et financière (sauf personnalité morale). Cette autonomie, s'est traduite par la création d'un conseil d'exploitation et d'un budget autonome. La Régie est administrée, sous l'autorité du Président du Conseil Communautaire, par le Conseil d'exploitation et du directeur général des services. Un règlement de la régie a été validé. (*réf. Extrait du registre des délibérations du Conseil communautaire du 16 mars 2011*).

Les membres du conseil d'exploitation sont désignés par le Conseil communautaire sur proposition du Président (élus du Conseil de communauté, élus des CCAS, éventuellement des personnalités qualifiées,...).

Deux collèges composent, à ce jour, le Conseil D'exploitation sous la présidence de la Vice-Présidente aux solidarités, comme suit :

- collège des Conseillers de la Communauté de Communes : 5 membres
- collège des membres des Centres Communaux d'action sociale : 4 membres

Un troisième collège pourrait être envisagé, composé de personnalités qualifiées, d'associations d'usagers et de partenaires.

Les membres du Conseil d'exploitation sont nommés pour une période ne pouvant excéder la limite de la durée du mandat communautaire. En cas de décès ou de démission, il est procédé dans les plus brefs délais au remplacement de la personne démissionnaire ou décédée.

**Missions du Conseil d'Exploitation** : Le Conseil d'exploitation émet un avis sur le budget, le fonctionnement du service et prend des décisions sur les différentes actions.

↳ **En externe :**

### ➤ **Commission départementale de coordination gérontologique**

#### **Structuration**

*Le Conseil Général a décidé de mettre en place une commission départementale de coordination gérontologique. Cette instance regroupe l'ensemble des partenaires des champs d'action médico-social tant au niveau national, régional que départemental. Il se réunit une fois par an*

#### **Rôle de la commission**

➤ Définir les orientations départementales en matière de coordination gérontologique en correspondance avec le schéma Bien Vieillir en Finistère et le Plan Alzheimer, et le plan Solidarité Grand Age, en matière de :

- Prévention

- Lien social
- Logement
- Transport

- Présenter les budgets et les conventions des CLIC
- Assurer le suivi de la mise en œuvre des orientations
- Harmoniser le fonctionnement et les modes d'action des CLIC et des coordinations Territoriales
- Observer et analyser les contextes de vie des personnes âgées notamment à travers les bilans d'activités des CLIC du département et des coordinations gérontologiques territoriales.

### ➤ **Commission territoriale de coordination gérontologique**

Au sein de chaque territoire d'action sociale, une commission territoriale de coordination gérontologique a été créée. Elle se réunit une fois par an sous la présidence d'un conseiller général et du président du territoire.

#### **Rôle de la Commission Territoriale**

- Lieu de recueil des observations des différents acteurs du territoire, elle remonte ses observations à l'instance d'appui de la coordination gérontologique départementale.
- Instance partenariale d'échanges, de mise en commun d'outils, elle contribue à la cohérence et la pertinence des actions selon les spécificités de son territoire.
- Au carrefour des différentes pratiques territoriales, elle alimente l'échelon départemental et exerce un rôle d'aide à la décision de l'instance d'appui de la coordination gérontologique départementale, en référence à l'Agenda 21 du CG 29, au schéma gérontologique et au projet social de territoire.

## **B. La gestion administrative, financière et logistique**

### **1. Les moyens humains**

Les moyens humains affectés au service sont :

- Une coordinatrice (1 ETP) assurant des fonctions d'accueil, d'information et d'accompagnement du public, veille sociale et juridique. Pilotage et animation des projets et actions de prévention. *(Fiche de poste, voir DRH)*
- Un chef de service développement local (0,10 ETP) qui assure un encadrement hiérarchique du service et propose le budget. *(Fiche de poste, voir DRH)*
- Un poste d'assistante qui assure un premier accueil du public, participe à la mise en œuvre des actions, assure les tâches administratives et contribue à la veille sociale et juridique. *(Fiche de poste, voir DRH)*

Cette organisation permet de faire face aux missions nouvelles liées à la gestion d'un CLIC de niveau 2 et surtout de garantir une continuité de service tout au long de l'année.

#### **Qualification du personnel :**

- la coordinatrice de l'antenne, en poste depuis la création du service, est titulaire d'une licence professionnelle Sciences Sanitaires et Sociales (niveau II).
- Le chef de service, en poste depuis la création du service, est titulaire d'un DESS en développement local (niveau I).
- L'assistante du CLIC, a intégré le service en juin 2011 (mobilité interne), est titulaire d'un Bac (niveau IV)

## **2. Les moyens financiers**

Depuis la création du service en 2005, le Conseil général verse à la CCPI une subvention de fonctionnement d'environ 25 000 euros/an pour la gestion d'un CLIC de niveau 1. Le budget total du service avoisinant les 80 000 euros.

Le Contrat de territoire conclu en juillet 2009 avec le Conseil général a prévu une augmentation de cette dotation sur la période 2010/2015 (39 000 euros/an). L'objectif étant d'apporter un soutien financier à la collectivité pour faciliter son passage en CLIC de niveau 2 qui nécessitera un renforcement du personnel (poste d'assistance-secrétariat).

Le différentiel entre le coût réel du service et la dotation départementale est pris en charge par la CCPI sous forme d'une subvention du budget principal de la CCPI vers la régie autonome du CLIC.

Depuis de 2011, le service CLIC dispose d'un budget autonome.

## **3. Les moyens logistiques**

L'antenne CLIC est située au siège de la Communauté de Communes du Pays d'Iroise : *Immeuble de l'Archipel, ZA de Kerdrioual, 29 290 LANRIVOARE.*

L'accueil du public s'effectue dans un bureau adapté et accessible au rez-de-chaussée du bâtiment.

Un espace d'attente dédié aux usagers de ce service est aménagé dans le hall d'accueil.

Pour faire face aux difficultés de déplacement de certaines personnes âgées, la coordinatrice CLIC se déplace à domicile.

La coordinatrice et l'assistante du CLIC disposent d'un ordinateur équipé d'un logiciel de gestion administrative et sociale spécifique à l'activité d'un CLIC (LOGICLIC), d'une ligne téléphonique et Internet, d'une imprimante et d'un mobilier adapté à l'accueil du public.

Le service est équipé également d'un numéro d'appel direct, destiné au public, aux professionnels, d'une adresse mail et d'un site internet en partenariat avec le CLIC Lesneven Abers.

Le CLIC Iroise utilise le logiciel LOGICLIC de la société DICSIT qui permet de créer pour chaque personne un formulaire pouvant faire la synthèse d'information sur la gestion des

entretiens et le suivi individualisé pour chaque demande. La saisie de l'information ou des contacts permet l'élaboration des statistiques annuelles de l'activité.

Un local destiné au centre de ressources documentaires est aménagé pour permettre aux usagers mais également aux professionnels de venir consulter les ouvrages et documentations spécialisés. **Fiche projet n° 1-3**

- Possibilité de disposer des salles de réunion de la collectivité lors de réunions partenariales ou d'informations.
- Soutien des services techniques lors de la mise en place des actions collectives.

## IV – LES MISSIONS ET LEURS EVOLUTIONS POUR GARANTIR LE DROIT DES USAGERS

### A. Accueil, information, orientation, communication

#### 1. Accueil, information, accompagnement dans les démarches et orientation dans les domaines de la vie quotidienne.

Le CLIC est un lieu d'accueil qui s'adresse à l'ensemble des personnes âgées de 60 ans et plus, à l'entourage familial et à l'ensemble des personnes concernées par le vieillissement. L'objectif est d'informer, d'aider, d'accompagner et d'orienter en matière de :

#### ✓ **PERSONNES DE 60 ANS ET PLUS**

Indicateurs	Missions	partenaires	Projets / actions 2013 -2019
<b>Passage à la retraite</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Accueil, écoute transmission d'information d'ordre général sur le passage à la retraite.</li> <li>♦ Constitution des dossiers, accompagnement, orientation et/ou mise en relation vers les caisses de retraites pour les calculs et autres démarches.</li> </ul>	Caisses de retraite CICAS	<b>Fiche action 3-1</b>
<b>Fiscalité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Accueil, écoute, transmission d'informations d'ordre général sur la fiscalité des personnes âgées, orientation vers le centre des impôts pour calcul</li> <li>♦ Aide à la constitution de dossier, déclaration sur le revenu (dossier simplifié), réclamation accompagnement et/ou mise en relation avec les professionnels susceptibles d'effectuer l'accompagnement</li> </ul>	Centre des impôts	<b>Fiche action 1-4</b>
<b>Protection sociale et accès aux droits</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Accueil, écoute, transmission d'information, aide à la constitution des dossiers :</li> <li>CMU, sécurité sociale, prestations supplémentaire sécurité sociale, mutuelles, minimum vieillesse, pensions de retraite, APA, allocations logement, aide sociale, secours d'urgence, secours exceptionnels, mesure de</li> </ul>	Ensemble des partenaires médico- sociales	

	<p>protection , droits en matière de succession etc...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Suivi et / ou mise en relation avec les professionnels et organismes susceptibles d'effectuer l'accompagnement</li> </ul>		
<b>Accessibilité des transports</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Accueil, écoute, transmission d'information sur les services existants, leurs conditions et tarifs, les prises en charges.</li> <li>♦ Constitution des dossiers auprès des caisses complémentaires dans le cadre de « sortir plus »</li> </ul> <p>Accompagnement de la demande, aide à la constitution des dossiers et prise de contact avec les organismes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Réseau Pen ar Bed</li> <li>♦ Caisses de retraite</li> <li>♦ Caisse primaire d'assurance maladie</li> <li>♦ APA...</li> </ul>	<p><b>Fiches actions</b></p> <p><b>n° 3-3</b> <b>n° 3-4</b></p>
<b>Services de maintien à domicile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Accueil, écoute, information et orientation vers l'ensemble des services existants sur le territoire en fonction des besoins de la personne aidée.</li> <li>♦ Evaluation des besoins sans établissement d'un plan d'aide.</li> </ul> <p>Documentation et tarification transmises.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Accompagnement et suivi et / ou mise en relation avec les différents partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Services à la personne</li> <li>♦ Services de téléalarme</li> <li>♦ Portage des repas</li> <li>♦ Service de soins à domicile</li> <li>♦ aides techniques</li> </ul>	
<b>Etablissements d'accueil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Ecoute, Information sur l'ensemble des établissements d'accueil,</li> <li>♦ Information sur les tarifications et les différentes aides financières.</li> <li>♦ Aide à la constitution d'un ou des dossiers</li> <li>♦ Accompagnement et suivi et / ou mise en relation avec les différents partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Tous les établissements médico- sociaux du territoire et communes limitrophes</li> </ul>	
<b>Adaptation et amélioration habitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Ecoute et information sur l'ensemble des dispositifs existants en matière adaptation et d'amélioration de l'habitat : diagnostic prévention, habiter mieux, OPAH...</li> <li>♦ Accompagnement et suivi dans la constitution des dossiers et / ou mise en relation avec les différents partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Caisses de retraites</li> <li>♦ Opérateurs</li> <li>♦ Service habitat du Conseil Général</li> <li>♦ Service développement local de la CCPI</li> <li>♦ Service environnement CCPI</li> </ul>	<p><b>Fiche action</b></p> <p><b>n° 3-5</b></p>
<b>Protection juridique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Information d'ordre générale sur l'ensemble des mesures de protection</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Notaires</li> <li>♦ Associations</li> </ul>	



	(tutelle, curatelle, sauvegarde et mandat de protection future) et transmission familiale. <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Aide à la constitution de la requête.</li> <li>♦ Ecoute, information, accompagnement, suivi, mise en relation avec les différents partenaires</li> </ul>	UDAF et ATP <ul style="list-style-type: none"> <li>♦Greffe du tribunal d'instance</li> <li>♦Service social du Conseil Général</li> </ul>	<b>Fiche action</b>  <b>n° 3-10</b>
<b>Repérage des situations de dépendance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Accueil, écoute, évaluation des besoins sans l'établissement d'un plan d'aide, accompagnement et suivi de la situation</li> <li>♦ Constitution des dossiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦Service APA</li> <li>♦Services du maintien à domicile</li> <li>♦Etablissements d'accueil</li> <li>♦Médecins généralistes</li> <li>♦Consultation mémoire</li> <li>♦Psychologues...</li> </ul>	
<b>Repérage des situations de maltraitance et situations préoccupantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Accueil, écoute, évaluation des besoins sans l'établissement d'un plan d'aide, accompagnement et suivi de la situation</li> <li>♦ Information sur l'existence d'ALMA 29</li> <li>♦ Signalement auprès du service social du Conseil Général</li> </ul>		<b>Protocole de signalement</b>
<b>Situation d'urgence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Situations orientées par les services sociaux du CHU pour l'organisation d'un maintien à domicile.</li> <li>♦ Accueil, écoute, évaluation des besoins sans l'établissement d'un plan d'aide, accompagnement et suivi de la situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦Services sociaux CHU</li> <li>♦CCAS des communes</li> <li>♦Ensemble des acteurs du maintien à domicile et des établissements d'accueil</li> <li>♦Service social du Conseil Général</li> <li>♦services sociaux des caisses de retraite</li> </ul>	
<b>Aide aux aidants familiaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Ecoute, conseils aux aidants et orientation vers les aides existantes</li> <li>♦ Accompagnement des démarches faites par l'entourage</li> <li>♦ Orientation vers les associations d'usagers et consommateurs</li> </ul>		<b>Fiches actions</b>  <b>n° 4-1</b> <b>n° 4-2</b>

Le CLIC étant un guichet unique, dont la mission première est d'assurer l'interface entre les différentes ressources pour guider les personnes aidées et leur famille, dans leurs choix en les

informant, en évaluant leurs besoins pour une meilleure orientation vers les différents acteurs médico- sociaux intervenant auprès d'eux.

### **1.1 Accueil du public :**

Après un premier contact téléphonique avec l'assistante du CLIC, l'accueil de la personne aidée et / ou sa famille, se fait physiquement, par la coordinatrice, au siège de la Communauté de Communes du Pays d'Iroise de préférence sur rendez-vous tous les jours du lundi au vendredi selon les horaires d'ouverture de la collectivité.

Une souplesse horaire est prévue pour l'accueil des familles selon l'urgence de la situation.

En l'absence de celles - ci, l'accueil téléphonique et la prise de messages sont assurés par le service accueil de la CCPI.

L'assistante assure un premier travail d'écoute et d'information. Afin d'assurer toute traçabilité dès le premier contact, une fiche contact est rédigée permettant à la fois d'assurer la traçabilité de tous les entretiens et permettant à la coordinatrice d'avoir une vision sur la situation

Enfin, dans le cadre d'un accord partenarial, le remplacement de l'agent pendant les congés d'été, est assuré par le personnel des antennes CLIC de Lesneven Abers, et vice versa.

### **1.2 Visite à domicile**

Afin de s'adapter à la ruralité et aux difficultés de déplacement de certaines personnes âgées et de leur famille, la coordinatrice CLIC se déplace au domicile de l'intéressé. Ce déplacement permet de répondre :

- à l'accessibilité du dispositif sur l'ensemble du territoire
- à une demande de proximité, la personne dépendante ou handicapée peut ainsi accéder à ses droits et prendre des décisions concernant ses choix de vie.

### **1.3 Entretiens réalisés, différentes procédures**

Cette mission d'accueil, d'information, d'orientation et conseil, centrée sur la personne, laquelle le service s'attache à mener à bien, est réalisée en s'assurant :

- du consentement éclairé de la personne âgée ou de son représentant légal ou de l'entourage
- du maintien de la confidentialité des données personnelles
- du respect des droits de la personne accueillie comme le prévoit « la charte des droits et libertés de la personne accueillie ».

Ces entretiens sont l'occasion de repérer les besoins et d'échanger plus largement sur le mode de vie de la personne aidée, son environnement familial.

De manière générale, l'information et l'accompagnement du demandeur dans ses démarches se fait de la façon suivante :

- accueil téléphonique

- rendez-vous fixé à l'antenne ou à domicile
- écoute de la situation
- évaluation globale des besoins
- échanges, information, proposition et orientation
- aide à la constitution des dossiers ou dans les démarches administratives
- accompagnement et suivi

L'approche globale est une attente forte des personnes aidées et leurs familles. Les entretiens réalisés sont très riches et les familles majoritairement à l'origine de la demande sont en quête d'information, de soutien et d'écoute pour les difficultés rencontrées à l'égard de leurs parents.

Ainsi, l'intervention du CLIC englobe non seulement :

- l'information auprès des usagers et leur entourage
- l'orientation vers le service ou le professionnel médico- social

Mais aussi :

- l'évaluation individualisée des besoins sans l'établissement d'un plan d'aide personnalisé
- l'accompagnement et le suivi lorsque la situation le nécessite.

### **Voici deux exemples de procédures parmi tant d'autres :**

#### ➤ Exemple de procédure : « information – orientation – aide à la constitution des dossiers et suivi et accompagnement »

1) demande de la personne : « aide à la constitution d'un dossier de validation des droits à la retraite »

2) le CLIC vérifie le relevé de carrière, les périodes manquantes, ou devant être justifiées. Ce travail peut faire l'objet d'un ou plusieurs entretiens.

3) constitution des dossiers, orientation et prise de rendez-vous auprès des services.

#### ➤ Exemple de procédure : « information, orientation et évaluation des besoins : aide au choix, à la décision »

1) demande de la famille : Aide et information pour organisation d'un maintien à domicile

2) le CLIC est sollicité. Une rencontre est organisée

3) la coordinatrice prend connaissance de la situation : état de la personne, entourage, environnement social, besoins évoqués par la famille et la personne aidée en s'assurant que celle-ci est en accord avec la démarche.

4) Après ce temps d'écoute, la coordinatrice évalue la situation : autonomie de la personne âgée, états des difficultés et besoins évoqués avec prise en compte des éléments environnementaux

5) des préconisations sont faites tant en matière de services que d'accès aux droits (APA, prestation des caisses de retraite) en expliquant les différents dispositifs, permettant à la personne aidée, sa famille de faire un choix et de prendre les décisions nécessaires au un maintien à domicile.

6) enfin, selon les décisions prises, la coordinatrice récapitule les démarches à effectuer et aide à la constitution des dossiers, accompagne et suit selon les besoins.

L'analyse du nombre d'entretiens par nombre de personnes aidées permet de constater qu'au-delà de la première rencontre, les usagers ont besoin de soutien, et n'hésitent pas à solliciter à nouveau le service suite à une nouvelle problématique, l'aggravation de l'état de santé, qui confirme le CLIC dans **ses missions d'information de proximité, d'accès aux droits et de mise en réseau**.

L'écoute est la première source d'information. En effet, il s'agit de constater avec elles, les difficultés qu'elles affrontent et la souffrance entraînée. En moyenne 1h à 1h30 est consacré à ce temps d'écoute.

Les familles ont le sentiment d'être comprises, soulagées et soutenues et le manifestent à la fin de la rencontre par « merci de m'avoir écouté » « ça va mieux » « c'est beaucoup plus clair à présent ».

D'autre part, les personnes de moins de 60 ans repèrent le CLIC comme lieu de proximité :

- pour une information du dispositif de la prestation de compensation,
- demande de carte d'invalidité
- un accompagnement dans leur démarche

#### ✓ PERSONNES HANDICAPEES

indicateurs	CLIC	partenaires	Projets/actions
Handicap moteur	Accueil, écoute et orientation	MDPH Conseil Général Associations d'usagers CAF Etablissements médico-sociaux	<b>Fiches actions</b> n° 1-3 n° 1-4 n° 1-5 n° 2-3 n° 3-3 n° 3-6 n° 3-7 n° 3-8 n° 3-9 n° 3-10 n° 4-2 n° 5-1 n° 5-2
Handicap visuel	Accueil, écoute et orientation		
Handicap visuel ou auditif	Accueil, écoute et orientation		
Reconnaissance d'invalidité	Accueil, écoute et orientation		
Recherches d'établissements spécialisés	Accueil, écoute et orientation		
Aides financières	Accueil, écoute et orientation. Transmission et montage des dossiers		

Alors que le CLIC Iroise a toujours accueilli du public handicapé, le Conseil Général a souhaité que le CLIC renforce et valorise le volet accueil du public handicapé [réf. : **avenant du contrat du territoire signé le 20/12/2012**]. Cette volonté départementale a été également affirmée dans le cadre du 4<sup>ème</sup> schéma départemental en faveur des personnes handicapées 2013/2018 en inscrivant les CLIC comme un des acteurs de proximité permettant de faciliter les démarches des personnes handicapées.

## **2. Accompagnement et coordination des groupes d'aide aux aidants familiaux et personnes malades**

Au cours des entretiens individualisés, nous constatons à quel point les conjoints, les enfants s'occupant de leur proche malade sont opprimés par la culpabilité, la fatigue, l'épuisement moral et physique, et refusant d'admettre qu'ils ont besoin d'aide.

De la même façon que pour les aidants familiaux, les personnes malades souffrent du peu d'information, de communication des professionnels de santé face à l'annonce du diagnostic.

Rencontrer un professionnel ne suffit pas. Etre conseillé, épaulé par d'autres personnes qui vivent des situations similaires, permet de mieux comprendre que l'on n'est pas seul face aux difficultés, et d'éviter l'isolement social.

Ainsi, dans le cadre d'actions partenariales avec des caisses de retraite, réseau de santé, France Alzheimer, le CLIC Iroise a organisé depuis 2007, des actions :

- en faveur des aidants familiaux : **Groupe d'échanges et d'information**
- en faveur des personnes diabétiques : **Programme d'information et de prévention pour les séniors diabétiques**

Afin de favoriser le soutien aux aidants familiaux et aux personnes malades, le CLIC proposera des actions mutualisées ou non, par des groupes d'expression fermés ou ouverts, pour toutes pathologies confondues, via l'organisation de :

- conférences – débats
- ateliers
- groupes de parole
- sessions d'information et d'échanges...

**Fiches actions 4-1, 4-2, 5-1.**

## **3. communication**

### **↳ Plaquette et affiche destinées au public et professionnel**

Dès l'ouverture du CLIC, en 2005, le Conseil Général avait élaboré une plaquette et affiche d'information, regroupant les permanences des CLIC de Lesneven Abers Iroise, largement diffusées auprès du grand public lors des entretiens individuels et actions collectives, des professionnels, mairies...

Cette plaquette sera prochainement remplacée par un livret d'accueil (**fiche action 1-2**)

### **↳ Annuaire des services et sites internet**

Un travail de recensement sur l'ensemble des services et dispositifs relatifs au maintien à domicile, établissements collectifs, l'aide social et information juridique a été réalisé dès la création du service.

Cet annuaire des services devra être remis à jour régulièrement en fonction de l'évolution des services du territoire dans le but de garantir l'exactitude des informations transmises et intégrer les informations relatives aux dispositifs et services en faveur des personnes handicapées.

Ce travail a permis de réaliser, en partenariat avec les CLIC de Lesneven Abers, un site internet afin de diffuser plus largement l'information sur les services médicaux, paramédicaux, sociaux, juridiques de proximité.

### 🖱️ @ Site commun des CLIC de Lesneven Abers Iroise

En 2012, Le site internet des CLIC du territoire de LESNEVEN ABERS IROISE s'est « rafraîchi » pour simplifier la recherche d'information et donner une meilleure lisibilité.

<http://www.clic-lesneven-abers-iroise.fr/>



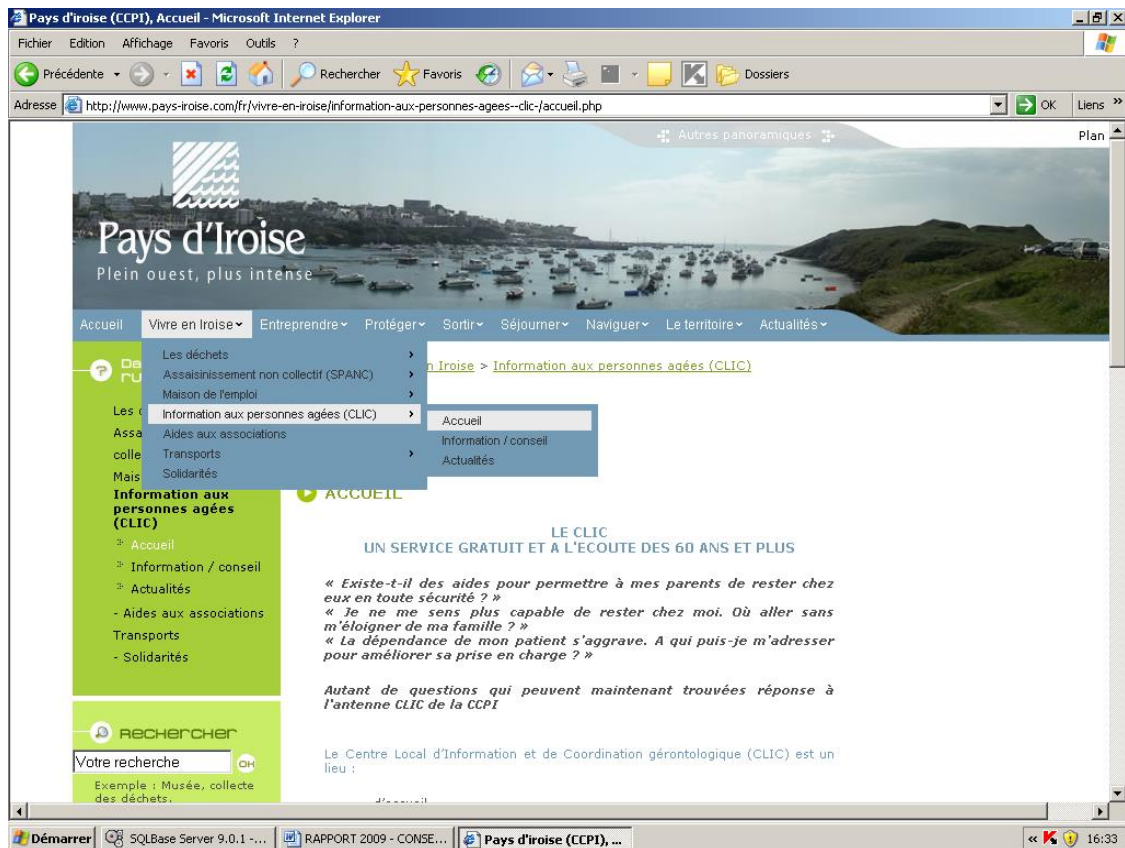
### Organisation du site :

- Page d'accueil : présentation et missions du CLIC ; carte du territoire.
- Page CLIC Lesneven Abers Iroise : présentation complète des clic et du mot du président.
- Territoire : Carte des communes
- Actualités : actions, évènements, ...
- Contacts : formulaire de contact.



## ↳ @ / Sur le site de la Communauté de communes du Pays d'Iroise

La Communauté de Communes du Pays d'Iroise, a également restructuré son site, et a inséré toutes les informations du CLIC (permanences, informations, actions ...) dans sa page « Vie en Iroise ».



<http://www.pays-iroise.com/fr/vivre-en-iroise/information-aux-personnes-agees--cl-ic-/accueil.php>

## ↳ Rencontre des partenaires et usagers

Depuis l'ouverture du service, la coordinatrice a rencontré tous les acteurs intervenant auprès du public retraité (élus et agents des communes, médecins, travailleurs sociaux, établissements d'accueil, services à la personne, associations de retraités et d'usagers...)

Ces rencontres permettent de présenter le service, ses missions, son organisation et tisser un partenariat avec les professionnels et organismes.

Des présentations du CLIC dans les Clubs, repas des anciens, assemblée générale des associations ont permis d'identifier le CLIC.

Ce travail de communication se renouvelle d'une année sur l'autre et devra s'effectuer auprès des partenaires du handicap (**fiche action 1-5**)

## ↳ Recherche d'information documentaire

Les différents contacts avec les professionnels ont permis de constituer une base documentaire destinée essentiellement au public. Cette documentation basée sur les différents services et dispositifs est régulièrement mise à jour et remise aux familles et personnes aidées au cours de l'entretien individuel (plaquettes, tarifications, dossiers, actions..)

## **B – Pilotage et animation de projets et d'actions de prévention**

### **1. Actions de prévention, sécurité...**

Au titre de sa mission de prévention du vieillissement et de la dépendance, des actions dites collectives, sont prévues pour un public senior, voire familial. Ces actions, organisées à l'initiative du CLIC ou en partenariat avec d'autres organismes, sont au rythme de trois à quatre par an dont voici quelques exemples : *Bien manger pour bien vieillir, Ostéoporose, maladies cardio –vasculaires, prévention routière, démarchage à domicile, donation succession, ...* (**Fiches actions n° 3-6, 3-7, 3-8, 3-9, 3-10**)

A l'issue de chaque conférence, un coin de convivialité est proposé au public permettant de favoriser les échanges avec les différents intervenants pour des questions un peu plus personnelles.

La participation à ces rencontres démontre que les seniors et leur famille sont à la recherche de proposition d'information.

- **Thèmes abordés**

<b>Année</b>	<b>Thème</b>
2006	Prévention routière
	Alzheimer, quelles aides près de chez vous
	Le passage à la retraite, bien vieillir, les personnes âgées d'aujourd'hui
	Parkinson
	Bien manger pour bien vieillir
2007	Prévenir les maladies cardio-vasculaires
	Démarchage, vente à domicile, vol... comment se protéger pour mieux vivre en toute sécurité
	Prévention routière
	Nutrition
	Prévention des chutes
	Les deuils dans la maladie d'Alzheimer
	La dignité du malade et de la famille dans la maladie d'Alzheimer



Année	Thème
2008	<p>Transmission et solidarité familiale, donation, succession</p> <p>Adaptation de l'habitat pour le maintien à domicile</p> <p>Hypertension artérielle</p> <p>Démarchage à domicile</p> <p>Prévention des chutes</p> <p>Les deuils dans la maladie d'Alzheimer</p> <p>Mini forum pour les futurs retraités</p>
2008	<p>Action intergénérationnelle et partenariale « semaine bleue »</p> <p><i>Jeunes et vieux connectez-vous ! pour vivre ensemble nos âges et nos cultures, restons connectés.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Pièce de théâtre « mamie mémoire » et échanges avec médecin</li> <li>♦ Projection de films d'archives sur la Bretagne d'autrefois, ponctuée de films locaux</li> <li>♦ deux cafés des âges</li> <li>♦ deux repas intergénérationnels</li> <li>♦ Conférence « Bien vieillir »</li> <li>♦ Création artistique d'une fresque, intergénérationnelle</li> <li>♦ L'heure des histoires</li> <li>♦ Rencontre des professionnels dans les écoles, échanges autour de la maladie d'Alzheimer</li> </ul>
2009	Maladie de l'œil, DMLA
	Maladie de parkinson
	Prévention des chutes
	Les deuils dans la maladie d'Alzheimer
	Le maintien à domicile
2010	Le diabète
	Cancer du sein, du colon, de l'utérus, quel dépistage pour mieux prévenir
	Tous au numérique
	Prévention des chutes
2011	Tutelle, curatelle... découvrir les mesures de protection juridique
	Alzheimer, quelles aides près de chez vous
	Cancer et prévention (pièce de théâtre)
	Prévention des chutes
2012	Le sommeil chez les séniors
	Assurance maladie : remboursement et aides possibles
	Prévention des chutes
	Grands-parents, quels sont vos droits ?

**En Bleu** : action organisée à l'initiative et par le CLIC

### **1.1 Communication**

- Affiche
- Presse
- Bulletin municipal

### **1.2 Evaluation**

Des questionnaires d'évaluation sont remis aux personnes lors de ces rencontres afin d'apprécier leur degré de satisfaction, de dresser un inventaire des sujets de préoccupation de ce public, et d'établir la feuille de route de l'année suivante.

## **2. Autre mission : centre de documentation et observatoire sociale**

### **2.1 Mise à disposition d'ouvrages et revues aux professionnels et bénévoles du secteur**

Une documentation plus technique enrichie et actualisée par des abonnements et ouvrages, est destinée à un public professionnel, bénévole ou étudiant. Cette documentation est peu consultée du fait d'un manque de communication sur l'existence de cette banque documentaire.

Il paraît nécessaire d'informer par un moyen de bulletin trimestriel ou semestriel des nouvelles acquisitions en matière littéraire et documentaire traitant de la thématique gérontologie et handicap. **(Fiche action n°1-3)**

### **2.2 Participation à des projets communaux en faveur des personnes âgées**

Le CLIC a une vocation pluridisciplinaire qui prend en compte tous les aspects de la vie quotidienne des personnes de 60 ans et plus, qu'ils touchent :

- soins
- l'accompagnement de la personne
- le transport
- la qualité et le confort d'usage du cadre bâti
- la vie sociale, culturelle et citoyenne.

Ainsi, le CLIC a une vision globale de l'évolution des besoins et de l'offre de service. Il intègre parfaitement son rôle de réflexion et de proposition. La connaissance du territoire, des moyens existants et des besoins se fait de façon régulière :

- avec les personnes aidées, leur famille, lors des entretiens individuels et ou collectif
- avec les professionnels lors des réunions de concertation ou échanges téléphoniques, courrier ou internet.

Dans sa contribution d'observatoire social, et conformément aux conventions partenariales signées entre la CCPI et le CG29, le CLIC fait remonter les observations locales en produisant annuellement un rapport d'activité au Conseil général.

Au niveau local, le service répond favorablement aux sollicitations des communes, des partenaires, dans la mise en œuvre de leurs projets territoriaux ou de programmes d'actions en faveur du public retraité (projet d'implantation d'une résidence pour personnes désorientées, agenda 21, habitat groupé...)

Enfin et dans la mesure du possible, le CLIC participe à la formation de différents publics par l'accueil des stagiaires ou par l'animation d'ateliers scolaires, universitaires et professionnels.

Malgré tout, le CLIC est très peu consulté. Il est cependant un acteur essentiel dans la politique gérontologique territoriale **(Fiche action 6-1)**

## **V LES PRINCIPES DE BASE**

### **« L'utilisateur et sa famille au cœur du dispositif »**

Le CLIC, dans toutes ces missions centrées sur la personne, s'attache à développer des procédures pour respecter le consentement éclairé de la personne âgée, ou de son représentant légal, le maintien de la confidentialité des données personnelles, le respect des droits des usagers comme le prévoit la loi de 2002 et ses textes d'applications, ainsi que la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

#### **A – Un accueil personnalisé**

##### **➤ Selon le principe de non - discrimination**

Quelle que soit son appartenance à un groupe familial, ethnique, physique, ou caractérisé par une situation sociale spécifique, chaque personne peut exprimer une demande d'aide auprès du CLIC.

La demande sera traitée dans la mesure où celle –ci s'inscrit dans les domaines de compétence du CLIC.

##### **➤ Selon le principe d'égalité d'accès au service public**

Afin de répondre l'accessibilité pour tous, la Communauté de Communes du Pays d'Iroise, a adapté ses moyens et son organisation. Ainsi les locaux disposent :

- d'un accueil au rez-de-chaussée
- d'un parking pour les personnes à mobilité réduite
- d'une signalétique pour les personnes malvoyantes
- d'un cheminement pour les personnes non voyantes

Les bureaux d'accueil de l'assistante et de la coordinatrice sont situés au rez de chaussée, à proximité de l'accueil.

##### **➤ Selon le principe du droit à la protection**

##### **➤ Selon le principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne concernée**

Les usagers bénéficient d'un accueil téléphonique ou physique dans des conditions facilitant l'expression de leurs besoins et de leurs demandes en préservant la confidentialité de l'entretien.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix.

##### **➤ Selon le principe d'égalité d'accès au service**

##### **➤ Selon le principe de la dignité de la personne et de son intimité**

##### **➤ Selon le principe du droit à la protection**

##### **➤ Selon le principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne concernée**

Afin de répondre aux difficultés de déplacement de certaines personnes, la coordinatrice se déplace au domicile de l'intéressé. Ce déplacement permet de répondre :

- à l'accessibilité du dispositif sur l'ensemble du territoire
  - à une demande de proximité, la personne dépendante ou handicapée peut ainsi accéder à ses droits et prendre des décisions concernant ses choix de vie.
- L'intervention, dans la sphère de la vie privée des personnes aidées, repose sur le consentement des personnes.

## **B – Un droit à l'information, à l'accompagnement et à l'orientation**

- ***Selon le principe d'égalité d'accès au service***
- ***Selon le principe du droit à l'information***
- ***Selon le principe de la dignité de la personne et de son intimité***
- ***Selon le principe du droit à la protection***
- ***Selon le principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne concernée***

Le CLIC, un lieu d'information et d'accompagnement personnalisé, a pour objectif de centraliser toutes les informations actualisées et adaptées aux questions de la vie quotidienne.

Un travail de recensement de l'ensemble des services et dispositifs relatifs aux organismes et professionnels du maintien à domicile, hébergement collectif, aux réseaux de santé, aide sociale a été réalisé afin permettre d'accéder plus largement l'information sur les services médicaux, para- médicaux, sociaux, juridiques de proximité.

Le CLIC a un rôle d'interface entre les différentes ressources pour guider les personnes aidées, leur famille dans leur choix en les informant, en évaluant leurs besoins pour une meilleure orientation vers les différents acteurs médico-sociaux intervenant auprès d'eux. Ainsi, l'adéquation entre les besoins exprimés et les moyens mis à disposition doit être assuré.

La coordinatrice s'assure du consentement éclairé de la personne aidée ou de son représentant en l'informant de tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions, des avantages et conséquences en veillant à la compréhension.

L'utilisateur dispose du libre choix des prestations adaptées qui lui sont offertes.

Les actions collectives et groupes d'expression ne se substituent pas à la réponse individualisée mais s'inscrivent dans la complémentarité. L'accès aux réunions publiques, conférences, ateliers ... s'appuie sur la libre adhésion du participant. Sa parole et sa participation sont favorisées. Il a connaissance des règles et des modalités d'organisation et a la garantie que son expression ne sera pas utilisée à d'autres fins que celles qui se rapportent à l'action. Lors de sa participation dans un groupe fermé, le règlement lui est présenté soumis à signature. La confidentialité et le non jugement doivent être garantis.

- ***Selon le principe du droit à l'information***
- ***Selon le principe de la dignité de la personne et de son intimité***
- ***Selon le principe du droit à la protection***
- ***Selon le principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne concernée***

A partir du recueil d'attentes, et après analyse de la situation, un projet d'accompagnement est proposé en intégrant les habitudes de vie de la personne aidée. Les questions sensibles sont abordées telles que les relations affectives conjoint/conjointes, parents/enfants, frères/sœurs.

L'utilisateur reçoit l'information souhaitée avec bien souvent une remise de documentation et l'orientation vers d'autres partenaires selon les besoins.

La majeure partie des situations d'accompagnement sont dites « simples ». En effet, la personne aidée et/ou son aidant familial décide du plan d'accompagnement, gère les différents services intervenant au domicile (service à la personne, IDE/ SSIAD, équipe spécialisée)

Par souci de neutralité et d'impartialité, tous les services intervenants sur le secteur sont présentés ainsi que leurs modalités d'intervention, permettant à l'utilisateur le libre choix des intervenants à leur domicile.

Parfois, l'élaboration d'un projet d'accompagnement ne se fait pas au cours du premier entretien. Faire émerger des propositions nouvelles modifiant des habitudes de vie, demande plus de temps, d'échanges avant que la relation de confiance soit établie et l'acceptation de tout changement.

Selon la complexité de la situation, l'accompagnement peut s'étaler sur plusieurs mois avant que la personne aidée et / ou sa famille, prenne une décision et accepte progressivement l'aide proposée ou l'idée d'une entrée en établissement.

## VI VERS UNE EVALUATION ET UNE DEMARCHE QUALITE

### L'Evaluation

Chaque année, le service effectue un bilan de l'année écoulée afin de rendre compte de son activité aux élus de la CCPI ainsi qu'au Conseil Général qui impose une trame spécifique.

#### A. Evaluation centrée sur la personne aidée

Le CLIC utilise le logiciel LOGICLIC de la société DISCIT qui permet de créer pour chaque personne aidée un formulaire pouvant faire la synthèse d'information :

- gestion des entretiens (personnes présentes, demandes initiales, situation financière, environnement social, dépendance, logement ...); A ce jour, toutes les rubriques ne sont pas renseignées. Seule l'identité en entretiens réalisés l'est.

- l'élaboration et le suivi des plans d'aide (descriptif de l'objectif et suivi du plan, aides demandées, suivi individualisé de chaque demande faite à un professionnel...)

Un module de statistique intégré au logiciel permet d'extraire les caractéristiques principales de la population reçue et les démarches effectuées pour la personne aidée.

A l'issue de chaque entretien, la coordinatrice remet à la personne aidée, à la famille, une enquête de satisfaction. Sur la quantité des questionnaires remis, un faible retour est constaté. Une proposition de joindre une enveloppe T pour essai, peut être envisagée. En fin d'année, l'assistante du CLIC rédige le bilan des réponses obtenues, sur validation du responsable du service.

Une enquête de satisfaction est également remise à la fin des actions collectives organisée par le CLIC. Ce document permet d'évaluer outre le degré de satisfaction mais aussi le public présent et les thèmes souhaités dans une programmation future.

#### B. Evaluation externe

Comme le prévoit la loi 2002-2, le CLIC organisera une auto évaluation qualitative et quantité de l'activité tous les 5 ans.

Un audit externe doit légalement avoir lieu lors de la septième année d'activité.

En référence au courrier reçu du Conseil Général daté du 31 mars 2011, la CCPI devra procéder à une évaluation externe du CLIC au plus tard **avant le 15 décembre 2017**. En ce qui concerne le financement de cette évaluation, le Conseil Général ne prévoit pas de financement exclusif et complémentaire.

Des crédits peuvent être disponibles dans le cadre d'une convention CNSA et Conseil Général. L'article L.312-8 al.5 du CASF prévoit que les établissements et services autorisés et ouverts entre le 3 janvier 2002 et le 22 juillet 2009 (date de promulgation de la loi HPST) procèdent au moins à une évaluation externe au plus tard 2 ans avant la date de renouvellement de leur autorisation : **soit décembre 2019**.

### **C. Outils préalablement définis permettant de répondre**

- Au respect des droits des usagers :
  - Charte des droits et libertés
  - Enquête de satisfaction
  
- A la responsabilité de l'utilisateur :
  - Fiche de préconisation
  
- A la transparence de l'institution :
  - Le règlement de fonctionnement (**à afficher**)
  - Livret d'accueil