

RAPPORT

D'ACTIVITÉ DU CLIC

Centre Local d'Information
et de Coordination

2020

DÉPARTEMENT DE MAINE-ET-LOIRE
anjou



MAUGES
COMMUNAUTE

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Pays de la Loire

I. PRESENTATION GENERALE

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.

Madame Aline BRAY est vice-présidente du pôle Animation et Solidarité Territoriales de Mauges Communauté et en charge de la Commission « Solidarités-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 le 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.

Deux après-midis conviviaux ont été organisés en lien avec la plate-forme de répit 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. Le rendez-vous est suspendu depuis mars 2020, date à laquelle les bars ont fermé à cause de la pandémie.

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. En 2020, la halte répit de Jallais a fermé ainsi que le café mémoire, à l'issue du rendez-vous de janvier.

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 plusieurs 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. Les agents se rendent également disponibles pour les personnes en reconversion professionnelle. Treize heures ont été consacrées à cette approche qui est indispensable pour pallier aux difficultés de recrutement des professionnels médicaux et médico-sociaux.

Un temps d'information s'est également tenu pour les aides-soignants d'un SSIAD. Ces professionnels sont des relais importants pour faire connaître le CLIC auprès de leurs patients.

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 2020, le renouvellement des membres de la Commission a eu lieu suite aux élections municipales du printemps.

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 Puiset-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	23228	5663	3389	2201
Chemillé-en-Anjou	21392	4889	2847	2007
Mauges-sur-Loire	18284	4763	2698	1974
Montrevault-sur-Èvre	15859	3870	2256	1560
Orée d'Anjou	16413	3454	2126	1345
Sèvremoine	25414	5396	3357	2091
Total	120590	28036	16674	11363

Le dernier recensement INSEE a été mis à jour au 1er janvier 2017. Mauges communauté compte 120 590 habitants. Les plus de 60 ans représentent 23.25 % des habitants de l'agglomération. Les communes nouvelles d'Orée-d'Anjou et de Sèvremoine présentent une population plus jeune, alors qu'à Mauges-sur-Loire le vieillissement de la population est plus prononcé.

F. Pilotage du dispositif

1) Composition de la Commission « Solidarités-santé »

Le CLIC est piloté par la Commission « Solidarités-Santé » de Mauges Communauté. Elle se réunit chaque mois. Le nombre d'élus locaux a diminué sur notre territoire lors des dernières élections municipales du printemps 2020. Dorénavant, la Commission est composée de 3 à 4 élus de chaque commune. Madame Aline BRAY a été nommée Vice-Présidente.

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 2020, la Commission Solidarités Santé s’est réunie six fois. Le confinement et les élections n’ont pas permis la tenue des commissions pendant le printemps et l’été 2020.

3) Fonctionnement

La cheffe de service rencontre toutes les semaines la Vice-Présidente de la Commission Solidarités-Santé afin d’assurer un suivi régulier de l’activité. Ensemble, elles définissent l’ordre du jour et organisent la commission Solidarités-Santé.

La cheffe 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		2hx6	2hx6	3hx6	42 h
Journée d'étude interne (analyse de la pratique)	3h x 4 agents x2 séances 3h x 5 agents x 1 séance				39 h
Réunion avec le Conseil départemental	3h x 3 séances 1h x 1 séance 2h x 1 séance				9h
Présentation du budget aux financeurs					
Représentation du CLIC dans les instances	CIAP MAIA : 3h CLAP MAIA : 3h Comité départemental des aînés : 2h Comité de suivi DAC : 2 séances x2h				12h
Formation du personnel	La résilience organisationnelle :2h La coopération territoriale à				88h

	l'épreuve du COVID : 2h Les risques psychosociaux : 12h Animer une réunion : 12h Formation d'intégration : 30h x2 agents				
Participation à des temps d'information	FNADEPA : 6h				6h
Réunion d'équipe	3hx38 semaines x 6 agents				684h

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.

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'ensemble des agents est équipé d'un ordinateur portable afin de faciliter les démarches au domicile de l'utilisateur (inscription via trajectoire, consultation du dossier logiclic de l'utilisateur,...). Les coordinatrices disposent également 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

14579 km ont été parcourus en 2020 par l'équipe. Sachant qu'il faut une heure pour parcourir 60 kms, le temps de déplacement représente 243h, soit 15.1% d'un équivalent temps plein.

5) Détail des effectifs au 31/12/2020

Nom	Fonction	Niveau de formation	Date d'arrivée	Temps de travail en ETP
Marina JOURDON	Cheffe de service et coordinatrice	Conseillère en économie sociale familiale	02/2009	0.40
Marion ABELLARD	coordinatrice	Assistante Sociale	11/2017	0.8
Coraline BERTHELOT	coordinatrice	Conseillère en économie sociale familiale	01/2020	1
Christine BOISTAULT	coordinatrice	Conseillère en économie sociale familiale	10/2010	1
Marion CLAUDE	coordinatrice	Assistante Sociale	04/2018	1
Mélanie VIEMON	Assistante de coordination	BTS	07/2018	0.5

Plusieurs mouvements de personnel ont marqué l'année 2020.

Coraline BERTHELOT a été recrutée en janvier 2020 afin de relayer, Marina JOURDON, cheffe du service solidarités-santé, sur son temps de coordination dans le cadre du CLIC. Elle assure également un 20% d'ETP pour assurer le renfort des collègues qui sont mobilisées sur l'expérimentation « Passeport Sénior » de la commune de Mauges sur Loire.

Marion ABELLARD a été remplacée par Noémie BOUET pendant son congé maternité et parental. A son retour, elle a souhaité reprendre une activité à temps partiel (80%).

Mélanie VIEMON et Marion CLAUDE se sont vu proposer une titularisation en 2020.

Malgré les mouvements dans l'équipe, elle reste composée d'une cheffe de service, de 4 coordinatrices et d'une assistante de coordination soit 4,7 équivalents temps plein.

6) Les formations en 2020

Les coordinatrices du CLIC ont à cœur de poursuivre une formation continue. Les thématiques abordées en 2020 sont les suivantes :

- Les formations d'intégration de la Fonction Publique Territoriale ;
- Les risques psychosociaux, le rôle et l'action des membres du CHSCT ;
- L'animation d'une réunion ;
- L'analyse de la pratique est mise en place depuis novembre 2019. Six séances annuelles sont envisagées. Pour 2020, seulement quatre séances ont été 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 à l'équipe de modifier les habitudes de travail.

7) L'accueil de stagiaires

Les coordinatrices du CLIC accueillent chaque année des stagiaires. En 2020, une élève conseillère en économie sociale familiale, a bénéficié d'un accompagnement pendant six 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. Malheureusement, le confinement du printemps ne lui a pas permis d'aller au terme du 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 étaient conséquents pour 2019 dû à l'afflux de nombreuses demandes. L'équipe a su réorganiser l'emploi du temps et la situation sanitaire a permis de réfléchir aux réponses apportées à la population.

Ainsi pendant le premier confinement, les entretiens téléphoniques ont été nombreux. Certains entretiens se sont aussi tenus en visio-conférence. A la sortie du confinement, l'équipe a instaurée des critères afin de proposer des visites seulement pour les situations les plus « compliquées ». Par exemple, les demandes d'information ou d'aide à la complétude de dossiers des caisses de retraite sont réalisées par téléphone et la visite à domicile est proposée seulement en cas de difficultés majeures. Ces règles ont permis de réduire le délai et ainsi favoriser une réactivité pour les situations nécessitant une coordination du plan d'aide.

L'embauche d'une quatrième coordinatrice en 2020, a aussi permis de faire face au nombre croissant des demandes.

L'acquisition du logiciel e-logiclic permet d'atteindre cette efficacité et facilite les démarches dématérialisées au domicile.

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. Une nouvelle évaluation interne est prévue en 2021.

L'organisation de la réunion d'équipe a été retravaillée en 2020, afin de rendre ce moment agréable malgré la quantité d'informations à traiter (actualité des partenaires, mise à jour des données, retour des réunions partenariales de chaque secteur par les coordinatrices du CLIC, projets du service,...).

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.

➤ Les services d'aide à domicile

Le CLIC travaille en lien avec les trente-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 Accompagnement, 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 ou en Loire Atlantique.

Des fusions sont à noter entre des associations ADMR notamment Torfou-Le Longeron avec l'ADMR la Moine, faute de bénévoles pour assurer la gestion de l'association.

L'ASMD, basée à Chemillé, a vu son projet de rapprochement avec l'EHPAD Vivre ensemble se concrétiser par la création d'un GCSMS.

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

➤ 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.

Le SSIAD « Entre Loire et Coteaux » est porté par le groupe Vyv Care.

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

➤ 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 rattachée 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 2020, l'équipe a assisté à neuf commissions de gestion de cas en tant que partenaires. Quatre 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 14.5h 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. Dorénavant ils sont rattachés à la fondation FASSIC. Ils portent le Pôle de Santé des Mauges. Quant à l'établissement de Montfaucon-Montigné il est sous mandat de gestion de l'APF depuis 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 voire plus du tout. Cependant, la mise en place du nouveau dispositif PIG, d'Action Logement et des deux OPAH RU qui sont en place sur le territoire (Beaupréau-En-Mauges et Chemillé-En-Anjou), sont sources de confusion pour le public et pour l'équipe.

Dans le cadre de la mise en œuvre du Programme Local de l'Habitat 2019-2025, Mauges Communauté a développé un outil, en ligne, qui permet à la population de connaître ses droits pour la rénovation énergétique et l'adaptation à la perte d'autonomie. C'est outil est très utilisé par l'équipe.

➤ *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.

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 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	8 h
Cellules de concertation Chemillé En Anjou	15 h
Cellules de concertation Mauges sur Loire	14h30
Cellules de concertation Montrevault sur Evre	2h
Cellules de concertation Sèvremoine	7h30
Cellules de concertation Orée d'Anjou	8h
Commissions d'entrée Gestion de cas MAIA	14h30
Réunion de coordination pour les situations individuelles	24h

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

➤ *L'interclit*

Les neuf CLIC du Maine et Loire se réunissent régulièrement. En 2020, deux interclit ont pu se tenir dont un en visio conférence. Ces réunions permettent un partage des pratiques, des échanges d'informations, des rencontres de partenaires communs, ...

Les CLIC participent à l'élaboration du Dispositif d'Appui à la Coordination du Maine et Loire. Marina JOURDON a été nommée représentante des CLIC dans le comité de suivi.

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.

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
Comité Gérontologique de Mauges sur Loire Dont Diagnostic Systématisé	15h
Projet DIVADOM à Villedieu Gesté	12h
Co- animation du comité Bien vieillir à Chemillé en Anjou Dont temps de préparation	9h
Comité de Pilotage Retraite Active à Beaupréau En Mauges	2h
Comité de Pilotage lien social Sénior Orée d'anjou	2h
Comité départemental UDAF	7h30
Comité local des aidants	8h30
Intercluc	15h
Comité de suivi du DAC	4h
ESA Choletaise (rétrospective 10 ans du service)	2h
Maison Rochas, présentation de l'équipe mobile	3h
Présentation du CLIC : - Interne de médecine - IFSO - Aides-soignants du SSIAD - Personne en reconversion	13h
Réseau partenarial : - M@n - Centre social du chemillois - Présence verte - La sonnette qui chante (SAD) - ESA - ASMD – EHPAD Vivre ensemble - Menus services - Agirc-arrco : services et dispositifs	13h30
Projet social centre social Chemillé	2h30
Réunion MAIA (porteurs)	3h
AG constitutive GCSMS ASMD- EHPAD vivre ensemble	2h

Groupe de travail : Ville amie des aînés Chemillé en Anjou	3h
Restitution ABS Montrevault sur Evre	2h
Gérontopole : <ul style="list-style-type: none"> - Assemblée générale - Restitution de l'étude vieillissement - Restitution de l'étude mobilité des personnes âgées - Café des adhérents : comment favoriser le maintien à domicile 	8h
Stella Dupont (questionnaire et restitution)	4h
Rencontre coordinateur santé gérontologie de deux communes	2h
AG la cité des cloches la Pommeraye	2h
Présentation du projet habit'age à la Boissière sur Evre	2h
Présentation hébergement temporaire à la Résidence de l'Orée, Orée d'Anjou	4h
Portes ouvertes l'Orée du bois à Chaudron (résidence services)	2h
Visite résidence Vis l'âge à St Laurent de la Plaine (résidence services)	6h
Rencontre du nouveau directeur du Pôle santé des Mauges	1h
Rencontre avec les agents du CCAS de Montrevault sur Evre	2h
Présentation du Programme local de l'habitat de Mauges Communauté et participation aux ateliers	5h

II. ACTIVITE 2020

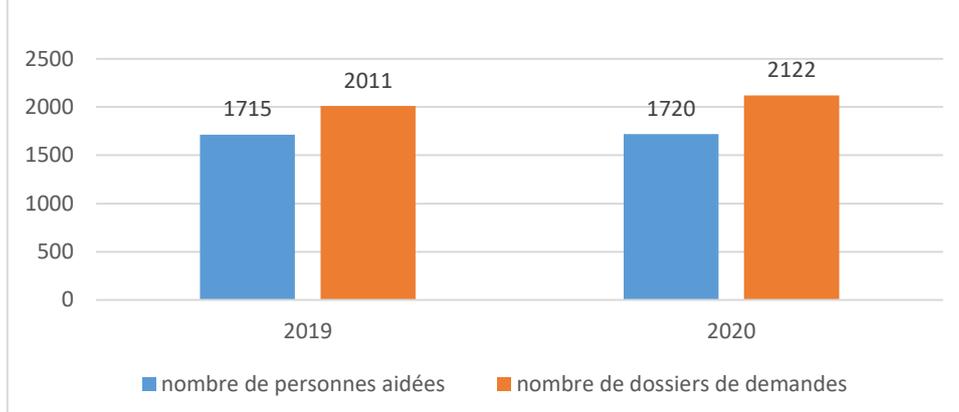
A. Actions individuelles

1) Nombre de personnes aidées et nouvelles personnes aidées :

	Nombre
Total personnes aidées	1720
Dont nouvelles personnes aidées *	770
* : 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 1720 personnes âgées dont 770 nouvelles personnes en 2020, contre 1715 en 2019.

Evolution du nombre de personnes aidées et du nombre de dossiers de demandes pour 2019 et 2020

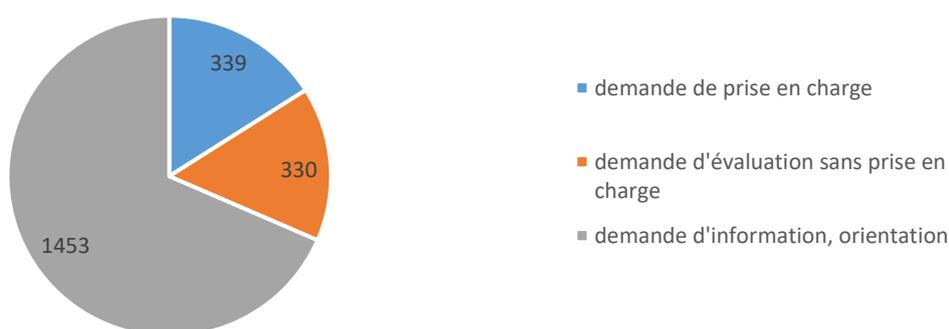


2) Nombre de dossiers de demandes, selon les labels

	Label 1	Label 2	Label 3	Total
Nombre de dossier de demandes	1453	330	339	2122
Pourcentage	68%	16%	16%	100%

1720 personnes ont permis l'ouverture de 2122 dossiers de demandes. Pour rappel, une personne peut formuler plusieurs demandes dans l'année.

Répartition des dossiers de demande par niveau de prise en charge



Les demandes d'information ont été nombreuses, elles représentent 68% de l'activité.

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 62 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 et 2. 73 personnes sont concernées pour 2020.

Le nombre de situations de label 3 est en baisse, 339 en 2020 contre 496 en 2019. Cela est dû au premier confinement. Les hypothèses émises sont les suivantes :

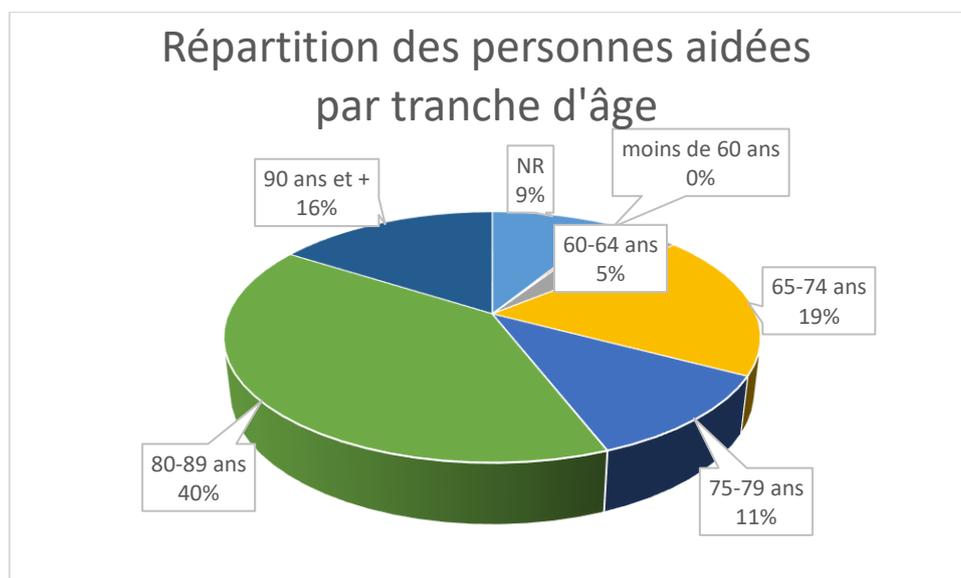
- l'arrêt d'activité professionnelle pour la majeure partie de la population a permis de libérer les aidants. Ils ont pris le relais pendant cette longue période ;
- Les visites à domicile ont été reportées puis annulées pour la plupart ;
- les partenaires ont limité leur activité et ne permettaient pas la mise en place de nouveaux plans d'aide.

Ces situations de label 3 représentent une proportion mince dans les chiffres de l'activité. Pourtant, 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. Une situation de niveau 3 représente de nombreuses heures d'accompagnement.

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	7	84	323	195	687	274	150



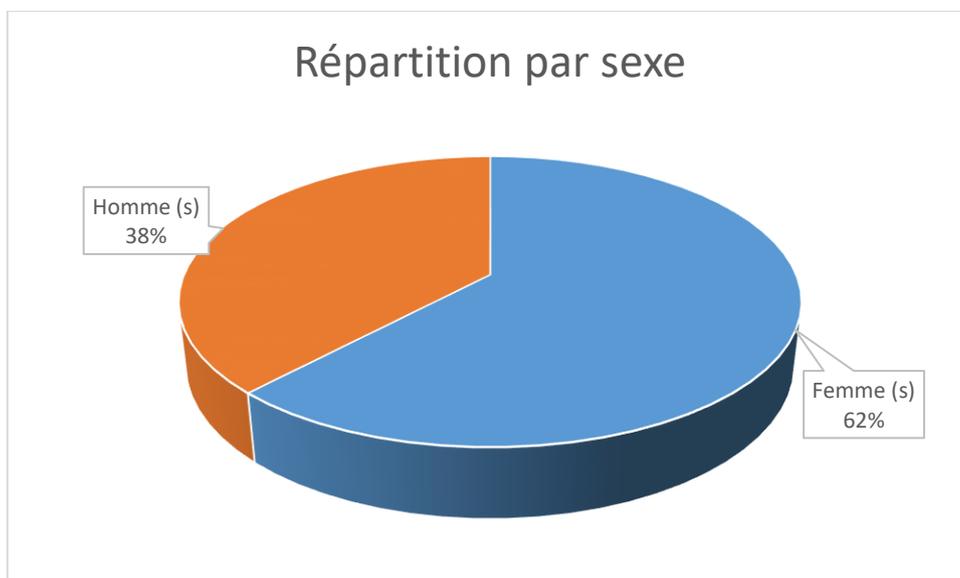
Sept dossiers de demande concernent des usagers de moins de 60 ans. Il s'agit d'une erreur d'orientation, ils ont rapidement été adressés au référent handicap du Service Solidarités-Santé.

67% des usagers du CLIC ont plus de 75 ans et plus précisément 40% entre 80 et 89 ans.

- **Sexe :**

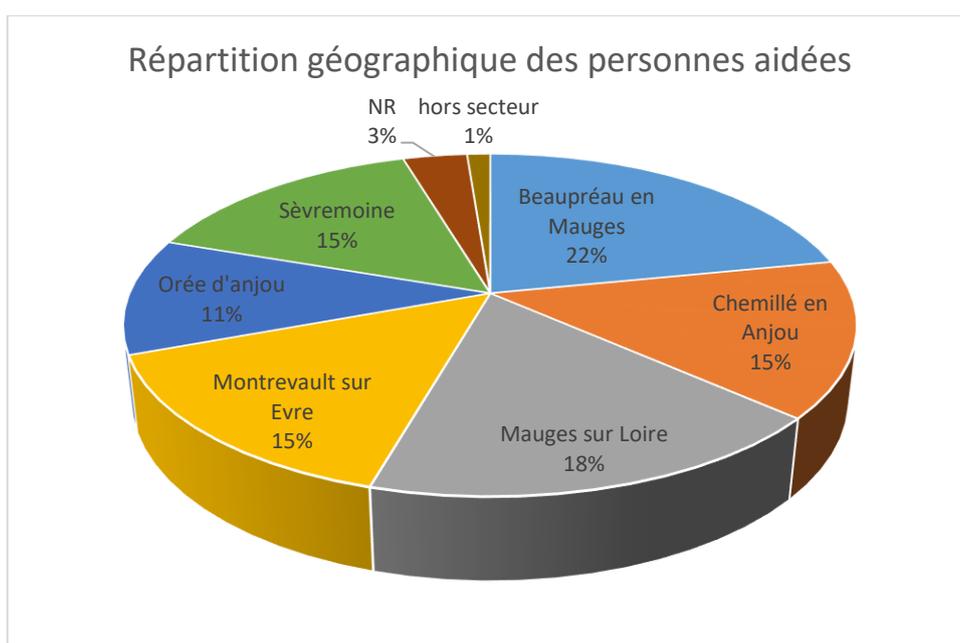
	Femmes	Hommes
Nombre de personnes aidées	1066	654

Comme les années passées, les coordinatrices sont intervenues majoritairement auprès des femmes. Elles représentent 62% 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	480	376
Chemillé en Anjou	314	253
Mauges sur Loire	363	307
Montrevault sur Evre	319	256
Orée d'Anjou	239	189
Sèvremoine	327	260
Hors secteur	22	21
NR	58	58



La répartition par commune reste stable.

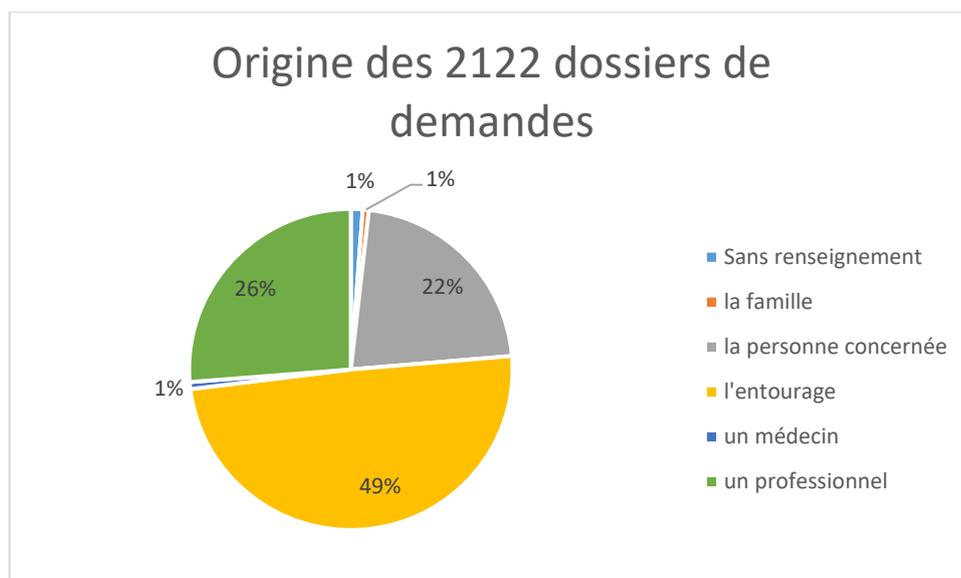
Le CLIC peut être contacté pour des personnes hors secteur essentiellement, par les enfants qui vivent à Mauges Communauté.

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	1048
Famille	13
Personne concernée	464
Médecin	15
Professionnel	557
Sans renseignement	25
Total	2122



D'une manière générale, on remarque que 50% 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 22% 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	2953	1149	2089
Par mail / courrier	2043	820	2408
Démarches dématérialisées	61	4	62
En visio conférence	2	0	2

En résidence autonomie/services/MARPA	2	0	1
Chez un professionnel	2	1	4
A domicile de la personne aidée	200	224	247
A l'hôpital	0	0	0
En établissement spécialisé (EHPAD, soins de rééducation,...)	1	0	1
Chez un accueillant familial	0	0	0
Chez l'entourage	1	0	2
Au CLIC	80	38	40
Sans renseignement	0	0	0
TOTAL	5345	2236	4856

En 2020, les coordinatrices du CLIC ont réalisé 12 437 entretiens dont 844 entretiens physiques. 671 se sont déroulées au domicile de l'utilisateur.

Les confinements n'ont pas permis de réaliser l'ensemble des visites à domicile prévues. Des adaptations ont été réalisées telles que l'utilisation de la visio conférence ou les rendez-vous téléphoniques.

Les EHPAD, les résidences autonomie et les hôpitaux ont été fermés au public et aux professionnels du CLIC. C'est ainsi que peu de rencontres se sont tenues dans ces lieux.

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. Une visite à domicile peut être proposée 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. La température dans le logement, 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, par visite, 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 six réunions pour l'année 2020. 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
AIDANTS	Action aide aux aidants	7	7	3	17
	Associations d'entraide	2	3	1	6
	Groupe de parole	0	0	0	0
	Plateforme de répit	13	7	8	28
	Soutien moral aidants	0	0	11	11
	Autres	0	0	0	0
	Total Aidants	22	17	23	62

INFORMATIONS SOCIALES	Accompagnement social, budgétaire, adm	0	0	9	9
	Aide sociale (+ASPA)	0	0	5	5
	APA	0	0	157	157
	Autres aides fi (aides excep CPAM, FA,...)	0	0	14	14
	Autres informations sociales	55	9	15	79
	Caisses de retraite complémentaires	0	0	19	19
	Caisses de retraite principales	0	0	73	73
	Couverture maladie / Mutuelle	3	2	14	19
	CPAM : Pension invalidité	0	0	3	3
	Informations juridiques	0	0	1	1
	Informations sur le CLIC	361	168	75	604
	MDA handicap : cartes	28	15	24	67
	MDA handicap : PCH, ACTP, AAH	12	9	9	30
	Mesure de protection (requête)	24	25	18	67
	Prestataires/mandataires/CESU	26	7	4	37
	Total informations sociales	509	235	440	1184
OFFRE DE SOINS	Accompagnement Psy	9	6	5	20
	Consultation Géronto/mémoire	5	8	4	17
	Déficiences Sensorielles	1	0	1	2
	ESA	34	21	22	77
	HAD		0	0	0
	Hospitalisation (le CLIC demande hospitalisation de qqun)	0	0	1	1
	Médecins	1	0	1	2
	Paramédicaux sauf infirmiers	0	0	1	1
	Réseaux sanitaires dont UMIGP	0	1	1	2
	Soins infirmiers	13	20	1	34
	SSIAD	14	10	22	46
	Actions de prévention santé	1	0	0	1
	EMG	0	0	0	0
	Autres	0	0	0	0
	Total Offre de soins	78	66	59	203
RENSEIGNEMENT / SIGNALEMENT	Echange avec les professionnels	269	68	144	481
	Information gestion de cas	2	0	1	3
	Maltraitance	0	0	0	0
	Personnes isolées et/ou fragiles	10	9	4	23
	Recensement (canicule)	0	0	0	0
	Information EMG	1	0	0	1
	Renseignement/signalement	2	0	3	5
	Autres	0	0	0	0
	Total Signalement	284	77	152	513
SOUTIEN ET VIE A DOMICILE	Accueil de jour	26	12	21	59
	Accueil de nuit	0	0	1	1
	Adaptation de l'habitat	159	57	26	242
	Aide à la personne (SAAD)	208	100	73	381
	Aides techniques	10	7	8	25
	Assistance domestique	148	53	37	238

	Carte à dom	0	3	3	6
	Conseil Ergo	6	1	0	7
	Evaluation GIR pour l'ANAH	0	3	0	3
	Halte répit/halte relai	1	1	11	13
	Hébergement temporaire	32	12	0	44
	Jardinage-Petit bricolage	1	2	0	3
	Loisirs	4	3	1	8
	Maia-demande Gestion de cas	4	1	4	9
	Portage de repas/restauration en structure collective	55	22	15	92
	Présence sécurisante de jour	4	2	0	6
	Présence sécurisante de nuit	9	4	0	13
	Recherche de logement ordinaire	10	2	0	12
	Soutien moral personnes âgées	6	7	0	13
	Suivi sortie hôpital (relais AS)	30	4	2	36
	Télé-assistance	106	30	28	164
	Transport Mobilité/chèque sortir +	16	10	2	28
	Autres	0	0	0	0
	Total soutien et vie à domicile	835	336	232	1403
STRUCTURE D'ACCUEIL	Autres asso	1	1	1	3
	EHPAD	52	9	9	70
	Famille d'accueil sociale	1	2	1	4
	Résidence autonomie	10	9	1	20
	Résidence services	2	2	1	5
	UPAD PASA UPHA	3	1	1	5
	USLD	1	0	0	1
	Via Trajectoire : gestion tableau de suivi	27	2	8	37
	Via Trajectoire : création de dossier	33	27	25	85
	Via Trajectoire : demande d'infos	129	51	37	217
	Via Trajectoire : renouvellement	65	1	44	110
	UHR-UCC	0	0	0	0
	Total Structure d'Accueil	324	105	128	557
NON RENSEIGNES		71	7	24	102
NOMBRE TOTAL DE DEMANDES		2123	843	1058	4024

29% 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 près de 35% 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 ». 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 de nouveau augmenté en 2020. Les échanges entre professionnels ont été très nombreux dans ce cadre. Ces situations nécessitent une évaluation multi professionnelle, 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
Décès	29
Déménagement	1
Dossier traité	1621
Entrée en « gestion de cas MAIA »	16
Entrée en établissement	31
Hospitalisation	65
Refus d'aide	2
Non renseignés	0
TOTAL	1765

Nombre de dossiers de demandes actifs au 31/12/2020 : 357

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'informations. 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. Un travail a été lancé pour remodeler l'offre d'informations sur le site internet. Il devrait aboutir en 2021.

10) Soutien aux aidants

Le CLIC a mis en œuvre le soutien psychologique individuel d'un aidant en 2020. Il a pu profiter de cinq séances avec un psychologue libéral. Cette action reçoit le soutien financier de la CNSA via la section IV.

Les confinements ont été des périodes difficiles pour les aidants qui ont vu les accueils de jour, fermés leurs portes. La crise sanitaire a perturbé la continuité des suivis et il a été difficile pour les aidants de se projeter.

La Journée nationale des aidants a été annulée.

Les rencontres conviviales et le bistrot mémoire sont toujours des moments de partage entre aidants et professionnels de manière informelle. Malheureusement, peu d'événements ont pu être maintenus compte tenu du contexte sanitaire.

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, ...)
11 février 2020	Rencontre conviviale aidants Montrevault sur Evre	Échanges informels entre aidants et professionnels	Plateforme de Répit des Moncellières et le CLIC	Cathy THOMY psychologue et Christine BOISTAULT, coordinatrice CLIC	6	3h	30€
03 mars 2020	Rencontre conviviale aidants Mauges sur Loire	Échanges informels entre aidants et professionnels	Plateforme de Répit des Moncellières et le CLIC	Cathy THOMY psychologue et Marion CLAUDE, coordinatrice CLIC	3	5h30	30€
9 juillet 2020	Rencontre conviviale aidants Chemillé en Anjou	Échanges informels entre aidants et professionnels	Le CLIC	Marion ABELLARD et Coraline BERTHELOT, coordinatrices CLIC	6	3h	30€

Le Café mémoire de France Alzheimer à Orée d'Anjou, a changé d'adresse en 2020, à cause de la fermeture du restaurant. La séance du 27 janvier 2020 n'a compté aucun participant. La crise sanitaire a mis en pause ce dispositif de soutien. Des changements de missions des bénévoles ont été décidés dans l'association France Alzheimer fin 2020. Le Café Mémoire n'a pas été reconduit à la rentrée 2020.

La rencontre conviviale de Chemillé-en-Anjou a été proposée seulement par le CLIC cette fois. La plateforme de répit Relais et Présence n'avait pas repris ses activités collectives à ce moment-là.

Les coordinatrices du CLIC sont aussi sollicitées par les partenaires pour l'organisation de leurs actions collectives. Ainsi, une coordinatrice a présenté le CLIC lors d'une soirée organisée par le centre de soin (3h30). Cette intervention a nécessité des réunions de préparation pour rencontrer les intervenants et échanger sur le contenu souhaité (1h30) Le CLIC est aussi intervenu au lycée Julien Gracq afin d'assurer une continuité à la journée des aidants 2019 (1h).

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, ...)
17 et 31 janvier 2020	Séniors, restez mobiles Orée d'Anjou	Présentation des ateliers d'action préventive sur la mobilité	Eval'Loire, centre socio-culturel d'Orée d'Anjou, la commune, le CLIC	Eval'Loire, centre socio-culturel d'Orée d'Anjou, la commune, le CLIC		4h	0€

6 mars 2020	Action préventive sur la mobilité Orée d'Anjou	Présentation des dispositifs de transport sur le territoire, rappel du code de la route	Eval'Loire, centre socio-culturel d'Orée d'Anjou, la commune, le CLIC	Eval'Loire, centre socio-culturel d'Orée d'Anjou, la commune, le CLIC	25	3h	0€
10 mars 2020	<p>SUCCESSION ET PATRIMOINE</p> <p>Dons, legs, donations, mandat de protection future, refus de succession... Comment anticiper ? Suis-je bien renseigné ? - Chemillé en Anjou</p>	Informations juridiques	CLIC Mauges Communauté	Notaires du territoire : Maître Pirotais et Maître Bethouard	28	10h	50€

Les coordinatrices ont aussi préparé d'autres événements qui n'ont pas pu être mis en place compte tenu du contexte sanitaire.

- L'action « cinq sens » à Orée d'Anjou en partenariat avec Malakoff-Médéric et le Gérontopole a été annulée. Elle devait se tenir tous les mardis après-midi du mois de mai 2021. 9 heures de préparation sont à dénombrer.
- Le report de la conférence « maladie neurodégénératives à Beaupréau en Mauges, reportée deux fois en 2020. Elle n'a finalement pas eu lieu.
- L'action destinée aux aidants, avec la diffusion du spectacle « Je suis l'Autre » de la Compagnie Ergatica, est reportée pour la troisième fois à septembre 2021. Cette action est en préparation avec le centre social du Chemillois et le CCAS de Chemillé-en-Anjou a mobilisée une coordinatrice pendant deux heures en 2020.

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. Ces interventions permettent 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

Les éléments du compte administratif et le bilan financier sont annexés à ce rapport.

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

A. Conclusions du CLIC sur l'année écoulée :

Éléments 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 Solidarité Santé 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>
Ressources du territoire : mobilisation des acteurs, dynamique locale	<p>Le diagnostic systématisé 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. Il est très investi dans le projet des EHPAD de Villedieu la Blouère et Gesté.</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 locale partenariale. Le CLIC de Mauges Communauté est co-porteur de la MAIA Sud 49.</p> <p>Marina JOURDON est la représentante des neuf CLIC au Comité de suivi du DAC.</p>
Fonctionnement et gouvernance du CLIC	<p>Depuis les élections communales, Madame Aline BRAY est vice-présidente de Mauges Communauté en charge du pôle animation et solidarités territoriales.</p>

B. Projets N+1

L'activité du CLIC

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.

En 2021, 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 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.

L'évaluation interne du CLIC sera réalisée en 2021.

Les actions collectives

L'équipe du CLIC a programmé, pour l'année 2021, les actions collectives suivantes :

- 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.

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 2021 :

- 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 » ;
- Des après-midis bien-être seront proposés aux aidants de Beaupréau-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 2021, 5 accompagnements sont sollicités.

Pour conclure, les résultats 2020 sont très satisfaisants en termes d'accompagnement individuels. Les événements grand public ont été réduits du fait de la crise sanitaire. Les membres de la Commission Solidarité 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.

Mauges Communauté est en cours d'élaboration de la feuille de route 2021-2030. Celle-ci sera validée en juillet 2021.

www.maugescommunaute.fr



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