



Pays  
de  
Brocéliande

Syndicat Mixte

Territoire d'avenir



# PROJET DE SERVICE DU CLIC

## 2024 - 2029

validé en Conseil syndical du 18 juin 2024

# Sommaire

---

<b>Avant tout, qu'est-ce qu'un CLIC en Ille-et-Vilaine ?</b> .....	<b>3</b>
<b>I. Le mot de la gouvernance</b> .....	<b>4</b>
<b>II. La méthode et le cadre du projet</b> .....	<b>6</b>
<b>III. L'histoire du service</b> .....	<b>8</b>
<b>IV. Les orientations, objectifs généraux, opérationnels du CLIC</b> .....	<b>13</b>
<b>V. Le public accompagné</b> .....	<b>18</b>
<b>VI. L'intervention du CLIC</b> .....	<b>30</b>
<b>VII. Les partenariats</b> .....	<b>42</b>
<b>VIII. La démarche Qualité et gestion des risques</b> .....	<b>45</b>
<b>IX. Le projet social</b> .....	<b>51</b>
<b>X. Le plan d'actions et son évaluation</b> .....	<b>55</b>
<b>XI. Conclusion et projection</b> .....	<b>55</b>

## Avant tout, qu'est-ce qu'un CLIC en Ile-et-Vilaine ?

Le CLIC est un service médico-social, régi par la loi 2002-02 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

**CLIC signifie Centre Local d'Information et de Coordination.**

Comme tous les CLIC en Ile-et-Vilaine, le CLIC du Pays de Brocéliande est signataire d'une convention de partenariat relative au fonctionnement et au financement avec le Conseil Départemental d'Ile-et-Vilaine et la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

**C'est un service d'information, d'orientation, d'écoute, de conseil et de soutien pour l'évaluation de la situation et une aide aux démarches administratives pour :**

- Les personnes de plus de 60 ans,
- Les personnes en situation de handicap,
- Leur entourage,
- Les professionnels (de santé et de l'action sociale, ...).

Le CLIC assure un accueil neutre, confidentiel et personnalisé. Il informe, oriente vers les services de son territoire, aide à constituer un dossier, peut accompagner des démarches relatives aux services de soutien à domicile, aux structures d'accueil, aux droits et aux prestations. Il est une antenne de la MDPH. Il propose des réunions de coordination autour de situations individuelles. Il met en place des actions de prévention. Il participe aux concertations institutionnelles.

**C'est un service gratuit pour l'utilisateur, mais il est financé par :**



**Les trois Communautés de communes du territoire participent aussi à son financement et à son fonctionnement :**



## I. Le mot de la gouvernance

Le présent projet de service constitue le cadre de référence professionnelle pour les agents qui travaillent au sein du CLIC du Pays de Brocéliande.

Au-delà de son obligation de mise en œuvre par la loi, le projet de service est l'outil privilégié de communication avec les personnes accompagnées et leur famille, avec les professionnels et les partenaires institutionnels du territoire.

Sa rédaction s'appuie sur les recommandations de bonnes pratiques de la HAS<sup>1</sup>.

Le projet de service permet également de faire le lien avec les orientations politiques du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande qui assure la gestion du CLIC.

Instance de gouvernance, de coordination et de mutualisation, le Syndicat mixte du Pays de Brocéliande permet à ses trois Communautés de communes membres de partager des analyses, des orientations ainsi que des actions sur des enjeux communs. Il est fortement engagé dans l'accompagnement des aînés et des personnes porteuses d'un handicap, pour leur permettre de bien vivre sur notre territoire. Il soutient activement les actions des communes contribuant au maintien à domicile des personnes accompagnées.

En effet, le vieillissement de la population et l'augmentation de la part des personnes âgées de plus de 75 ans posent de nombreux défis à relever. Le CLIC souhaite être acteur de la transition démographique dans laquelle le territoire national est engagé et du virage domiciliaire qu'elle génère.

Gratuit, réactif et de proximité, le CLIC agit en faveur de l'accès aux droits des publics les plus éloignés grâce notamment aux permanences organisées sur l'ensemble du territoire du Pays de Brocéliande.

En tant qu'acteur pleinement intégré dans la démarche d'Accueil Social Inconditionnel de Proximité (ASIP) avec l'ensemble de ses partenaires locaux, le CLIC agit également en faveur de la lutte contre les ruptures de parcours.

En participant aux instances territoriales, le CLIC enrichit et partage son expertise et ses compétences, pour apporter une réponse coordonnée et de qualité aux besoins d'une population confrontée au vieillissement et au handicap.

Par ses fonctions de coordination, le CLIC participe à renforcer la prévention de la perte d'autonomie et la lutte contre l'isolement, en apportant son expertise aux acteurs locaux dans la mise en œuvre de leurs projets (habitat inclusif, actions de prévention, etc.).

---

<sup>1</sup> HAS : Haute Autorité de Santé

La rédaction de ce premier projet de service est le témoin de notre volonté d'engagement au service des habitants du Pays. Il est le fruit d'un travail de plusieurs mois qui a associé la direction, les élus, les professionnels et les représentants des usagers du CLIC.

Le Syndicat mixte remercie vivement toutes les personnes qui se sont impliquées dans l'élaboration de ce travail. Il remercie également l'ensemble des partenaires du territoire investi auprès du service ainsi que le Département d'Ille-et-Vilaine et les Communautés de communes du territoire pour leur soutien financier.

## II. La méthode et le cadre du projet

### Pourquoi un projet de service ?

C'est une obligation réglementaire pour tout service ou établissement médico-social (Art. L311-8 du Code d'Action et des Familles).

Il s'articule autour de 3 fonctions :

- **Communication** sur les activités et projections du service pour les usagers, aidants, partenaires, professionnels du service, gestionnaires, élus et autorités de tarification ;
- **Planification** des actions d'amélioration ou de développement mises en place ;
- **Négociation** auprès des autorités sur les moyens nécessaires à la réalisation des missions du service, mais aussi de son développement au regard des besoins et attentes de ses usagers et de son territoire.

Son contenu et son affichage sont définis par la réglementation (Décret n° 2024-166 du 29 février 2024 relatif au projet d'établissement ou de service des établissements et services sociaux et médico-sociaux).



### Un usager, c'est quoi ?

L'utilisateur est le terme générique définissant les personnes accompagnées par les services et établissements sociaux et médico-sociaux comme le CLIC, les EHPAD<sup>2</sup>, le Service Autonomie à Domicile, ... **L'utilisateur est la personne accompagnée dans toute sa dimension, son accompagnement prend en compte la personne elle-même et les interactions avec la famille, l'entourage ou les proches aidants.**

Ce projet s'inscrit dans la mise en place d'une loi importante du secteur médico-social : la loi 2002.2.

### Cette loi s'articule autour de 4 axes :

- Le renforcement du droit des usagers : information, personnalisation de l'accompagnement, confidentialité, respect du libre choix, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité des personnes ;
- L'élargissement des missions de l'action sociale ;
- L'amélioration de l'organisation et de la coordination des acteurs du secteur médico-social et social ;
- L'amélioration de la planification des actions pour les usagers et les établissements.

Bien au-delà de son obligation de mise en œuvre par la loi de 2002.2, le projet de service est l'outil privilégié de communication avec les professionnels, les personnes accompagnées, leurs familles et les partenaires du CLIC du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande.

<sup>2</sup> EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

Sa rédaction prend en compte l'article [L311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles](#), dans sa version mise à jour du 7 février 2022. **Il détaille, de ce fait, les objectifs du CLIC, en matière :**

- De coordination,
- De coopération,
- D'évaluation des activités et de la qualité des prestations,
- De modalités d'organisation et de fonctionnement.

Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation des instances représentatives des usagers, de professionnels et du gestionnaire (*cf. annexe 1 : Délibération d'approbation du projet*).

**Sa rédaction prend en compte et s'appuie sur :**

- L'article L311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles, dans sa version mise à jour du 7 février 2022.
- Les Recommandations de Bonnes Pratiques de la HAS<sup>3</sup> applicables aux activités du CLIC (*cf. annexe 2 : Les recommandations de bonnes pratiques*) notamment celle de « l'élaboration, rédaction, et animation du projet de service » ; édité par l'ANESM<sup>4</sup>/HAS en mai 2010 et sur le guide méthodologique de la HAS « ESSMS<sup>5</sup> : Valorisez les résultats de vos évaluations » édité en novembre 2016.
- Les attendus du nouveau référentiel d'évaluation des ESSMS dans sa version du 8 mars 2022, applicable à la date d'élaboration du présent projet.

Ce projet de service est le fruit d'un travail de plusieurs mois associant les membres de la direction, les professionnels du service, les élus du Syndicat mixte, les partenaires mais aussi des représentants des usagers du CLIC et/ou de leurs familles (*cf. annexe 3 : Planning*).

Cette démarche s'inscrit dans une dynamique de solution globale pour les usagers, dans un contexte de réflexion du travail, dans une volonté de proximité, d'amélioration de la qualité des prestations proposées, mais aussi d'amélioration de la qualité de travail des professionnels. Des enquêtes et entretiens préliminaires ont été réalisés auprès des personnes accompagnées, leurs familles et auprès des partenaires. Ils ont permis d'identifier avec précision les besoins et attentes respectifs. Des groupes de travail pluridisciplinaires, couvrant l'ensemble des services proposés, ont été mis en place entre octobre 2022 et avril 2024. Ils ont permis l'expression et la formalisation du fonctionnement du CLIC et des actions à prévoir avec les professionnels du Syndicat mixte.

L'élaboration de ce projet de service s'est conclue par une approbation par délibération du Conseil syndical du Syndicat mixte le 18 juin 2024.

Le projet est validé pour une durée de 5 ans conformément à l'article L311-8 du Code d'Action Sociale et des Familles. Le plan d'actions associé sera mis à jour et annexé annuellement (*cf. annexe 4 : Plan d'actions*).

---

<sup>3</sup> HAS : Haute Autorité de santé

<sup>4</sup> ANESM : Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux

<sup>5</sup> ESSMS : Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux

### III. L'histoire du service

#### L'histoire

#### 2007 : Création du CLIC géré par l'association CAUDEHM<sup>6</sup>

**CAUDEHM EN BROCELIANDE**

**Coordination de l'Autonomie, de la Dépendance, du Handicap et de la Médiation en Brocéliande**

**Objet et finalité du CAUDEHM**

Le CAUDEHM est tout d'abord un observatoire de la réalité gérontologique. C'est une instance grâce à laquelle les intervenants mutualisent leurs savoirs, expériences et informations.

Sur cette base, le CAUDEHM est amené à proposer un diagnostic de la situation en précisant quels sont les besoins sur le territoire.

Enfin, le CAUDEHM doit définir les moyens de répondre aux besoins non ou mal satisfaits. Il doit impulser et soutenir des solutions concrètes.

Donc, l'association CAUDEHM sera chargée de :

- recueillir les données relatives à la population âgée ainsi que toute population ayant un handicap,
- évaluer les besoins à partir des demandes exprimées par les publics visés et leur famille,
- identifier les ressources et les réponses locales existantes,
- élaborer et promouvoir des projets et favoriser la mise en œuvre d'actions partenariales pour répondre aux besoins non satisfaits des publics visés
- constituer un lieu de médiation, de concertation et de mise en réseau

des partenaires intervenants auprès des publics visés,

- créer et gérer un Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) en faisant référence à la circulaire du 18 mai 2001.

**Qui peut participer aux travaux du CAUDEHM ?**

Le CAUDEHM a vocation à réunir tous les intervenants du domaine gérontologique sur le territoire. Ils se répartissent au sein de 3 collèges :

- collège des membres de droit (Pays de Brocéliande, Conseil Général d'Ille-et-Vilaine, CRAM, MSA, communautés de communes,...)
- collège des membres professionnels et institutionnels (Hôpitaux Locaux, établissements d'hébergement pour personnes âgées, associations de soins à domicile, médecins, infirmiers libéraux, professions paramédicales, associations d'aide à domicile,...)
- collège des membres des usagers (associations et clubs de retraités, associations de personnes handicapées, associations de familles ou des aidants accompagnants des personnes âgées et/ou des personnes handicapées, des services de tutelle,...).

La participation au sein du CAUDEHM est fondée sur le volontariat. A ce jour, une soixantaine de personnes ont adhéré à la démarche du CAUDEHM en Brocéliande.

Le CAUDEHM a été constitué dans le cadre de la continuité des réflexions des acteurs médicaux, paramédicaux, de la gérontologie, du handicap, des ESSMS<sup>7</sup> et des élus du territoire.

Il avait pour vocation d'animer le réseau et de porter les projets au plus près des besoins des personnes âgées dépendantes et des personnes en situation de handicap, notamment à travers la création d'un CLIC en 2008 dans les locaux du GIP<sup>8</sup> du Pays de Brocéliande.

Extrait du livret « Bien Vivre en Pays de Brocéliande » (annuaire des acteurs 2007), élaboré par le CAUDEHM à destination des usagers.

<sup>6</sup> CAUDEHM : Coordination de l'Autonomie, de la Dépendance, du Handicap et de Médiation

<sup>7</sup> ESSMS : Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux

<sup>8</sup> GIP : Groupement d'Intérêt Public



## 2014 : Reprise de la gestion du CLIC par le Syndicat mixte du Pays de Brocéliande

### *Le CLIC reste dans les locaux du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande*

Le Pays est un territoire cohérent sur le plan géographique, culturel, économique ou social, à l'échelle d'un bassin de vie ou d'un bassin d'emploi. Il exprime la communauté d'intérêts des communes ou des EPCI<sup>9</sup> qui le composent.

Les Pays servent de cadre à l'élaboration de stratégies territoriales partagées par les intercommunalités et leurs communes membres. Pour répondre aux enjeux de développement et d'attractivité qu'ils ont en commun, les Pays permettent de faciliter la concertation et la coopération entre les gouvernances et de mutualiser une ingénierie technique pour atteindre les objectifs.

#### **Les principaux objectifs :**

- Développer les atouts du territoire sur la base d'un projet partagé,
- Mutualiser les dispositifs et outils à une échelle cohérente de projet,
- Disposer d'une ingénierie de projet (financière et d'animation) au service des intercommunalités et communes,
- Renforcer les solidarités réciproques urbaines/rurales.

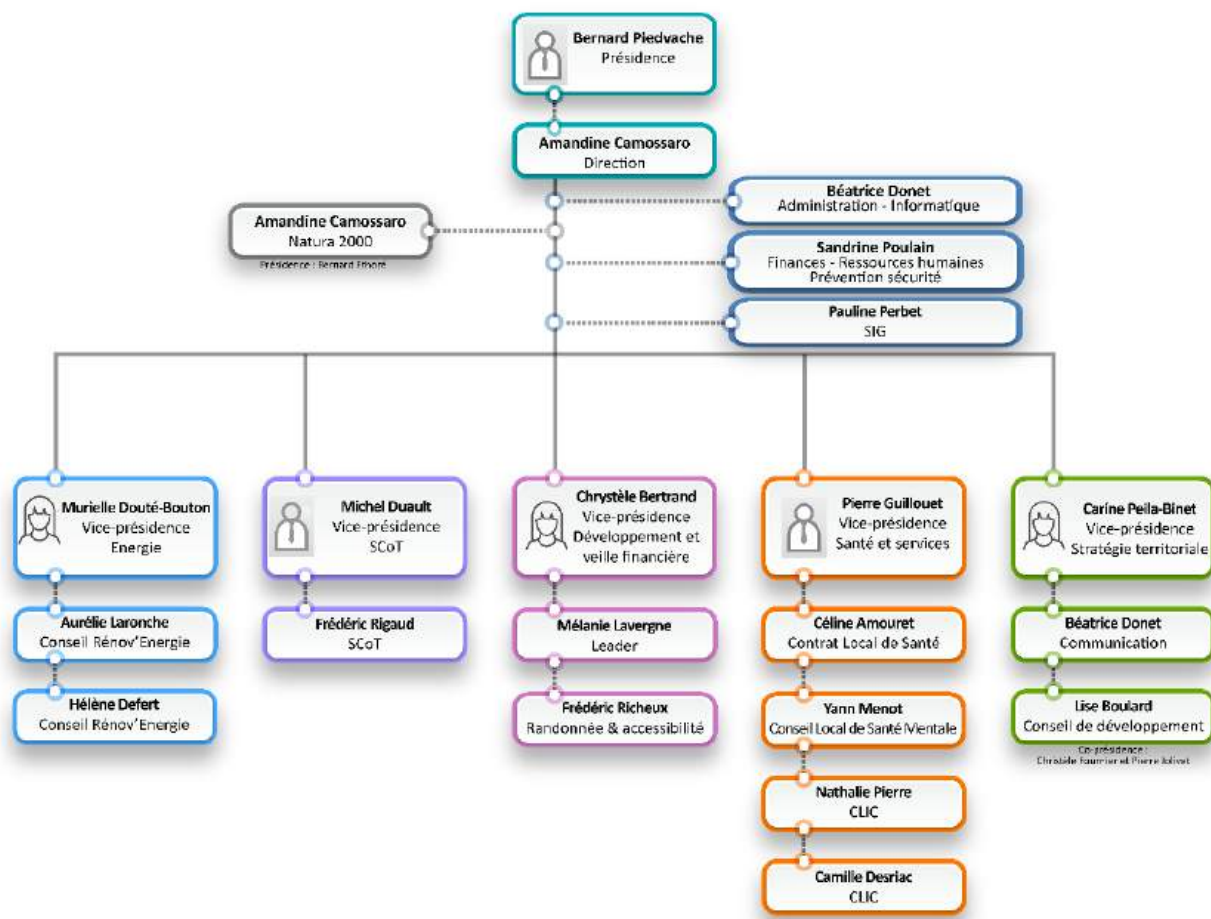
---

<sup>9</sup> EPCI : Etablissements Publics de Coopération Intercommunale

## L'organisation du service au sein du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande

### L'organigramme

Le Syndicat mixte s'appuie sur une équipe technique de **14 agents** :



### Le Syndicat mixte exerce aux lieu et place de ses membres :

- Au titre des compétences communautaires transférées au Syndicat mixte :
  - L'élaboration, la gestion, la mise en œuvre, l'évaluation et la révision du Schéma de Cohérence Territoriale (SCoT) du Pays de Brocéliande.
- Au titre des missions exercées par les EPCI <sup>10</sup> dans le cadre de leurs compétences communautaires :
  - La coordination des programmes et schémas relatifs à la randonnée répondant aux enjeux de développement de l'offre d'itinérance sur le territoire,
  - La coordination des programmes et schémas de voies cyclables d'intérêt supra communautaire,
  - Le développement de l'accessibilité des équipements touristiques et l'accompagnement vers la labellisation Tourisme et Handicap.

<sup>10</sup> EPCI : Etablissements Publics de Coopération Intercommunale

- Au titre des missions se justifiant par l'échelle pertinente du périmètre géographique du Syndicat mixte :
  - Le copilotage et l'animation du Contrat Local de Santé en partenariat notamment avec l'Agence Régionale de Santé,
  - La coordination du Conseil Local en Santé Mentale en partenariat avec l'Agence Régionale de Santé,
  - L'animation du Conseil de développement,
  - La gestion du Centre Local d'Information et de Coordination du Pays de Brocéliande et le portage d'actions visant à prévenir la perte d'autonomie dans le cadre d'un partenariat avec le Conseil Départemental,
  - La gestion de tout service public dont l'objet s'inscrit dans les objectifs promus par les politiques publiques européennes, nationales et locales répondant aux enjeux de transitions environnementale, sociale et économique en complément ou substitution de l'action des membres du Syndicat mixte,
  - Le portage, la coordination et l'animation d'actions de développement local répondant aux enjeux de transitions environnementale, sociale et économique, en complément ou substitution de l'action des membres du Syndicat mixte,
  - La gestion et la coordination de services répondant à un besoin de mutualisation de moyens humains et financiers du Syndicat mixte et de ses membres.

*A la date d'approbation du projet de service, la version des statuts présentée ci-dessus correspond à celle délibérée par le Conseil syndical du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande du 23 avril 2024.*

**La gouvernance du service est assurée par celle du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande, laquelle compte :**

- Une présidence,
- Un Bureau composé du Président, de cinq Vice-présidents et des Présidents des trois Communautés de communes membres du Syndicat mixte. Le Bureau prépare les réunions et exécute les décisions du Conseil syndical.
- Un Conseil syndical réunissant 23 membres élus avec voix délibérative et de membres associés avec voix consultative : conseillers régionaux, conseillers départementaux, consulaires et partenaires. Ce conseil dispose d'une compétence générale pour gérer les affaires du Syndicat mixte.

Un vice-Président est en charge du pôle Santé et services, dont dépend le CLIC.

Une commission santé, composée d'élus du territoire, suit les activités du pôle.

## Le service

La gestion du service et de ses missions est assurée par deux professionnelles au quotidien :

- La **coordinatrice adjointe** (1 ETP<sup>11</sup>),
- La **coordinatrice** (0.8 ETP).

Les fonctions supports du Pays :

- La Directrice,
- L'Assistante de direction - Chargée de communication - Référente informatique,
- La Gestionnaire comptabilité et ressources humaines – Référente prévention sécurité,
- L'Agent d'accueil téléphonique et physique mutualisé entre la Communauté de commune Saint-Méen Montauban et le Syndicat mixte.

Les lieux d'accueil du public :

- Dans les locaux du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande à Montauban-de Bretagne,
- Lors des permanences dans les communes du territoire,
- Au besoin, des rendez-vous peuvent également être proposés au public dans leur Mairie selon les problèmes de mobilité.

Les lieux et horaires de permanences sont détaillés dans la plaquette d'accueil (*cf. annexe 5 : Plaquette de présentation du CLIC*).

### **Actions à mettre en place :**

➡ Mise à jour et mise en place des outils de la loi 2002.2 dans la continuité de la rédaction de ce projet (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, procédures).

---

<sup>11</sup> ETP : Equivalent Temps Plein

## IV. Les orientations, objectifs généraux, opérationnels du CLIC

### AXE 1 : L'accueil et l'accompagnement

Le CLIC est un service de proximité et antenne de la Maison Départementale des Personnes Handicapées d'Ille-et-Vilaine. Il assure un accueil gratuit, personnalisé et en proximité par des permanences délocalisées.

#### Il intervient dans l'accueil et l'accompagnement à différents degrés :

##### 1. Information - Orientation

Le CLIC est un centre de ressources et d'information, un lieu d'écoute, de dialogue et de médiation favorisant l'accès aux droits.

##### 2. Evaluation sans prise en charge

Le CLIC évalue le besoin et oriente vers les structures adaptées (dont les équipes autonomes du Conseil Départemental).

##### 3. L'accompagnement

Le CLIC aide les personnes à formuler leur projet de vie et à constituer, le cas échéant, leur dossier de demande auprès des structures compétentes. Il oriente et accompagne l'utilisateur dans les démarches au regard des droits auxquels il peut prétendre (aide maintien à domicile, droits MDPH<sup>12</sup>, dossier EHPAD<sup>13</sup>...).

L'accompagnement réalisé par les professionnels du CLIC intervient en complément, et de façon concertée, de l'accompagnement social et médico-social réalisé par les travailleurs sociaux des structures partenaires.

*(Cf. annexe 6 : Convention de partenariat avec le Département et la MDPH)*

### AXE 2 : La coordination autour des situations individuelles

Le CLIC est l'organisateur sur son territoire de réunions de coordination dans lesquelles sont abordées les situations problématiques de personnes âgées ou de personnes adultes en situation de handicap résidant à domicile.

#### Les objectifs du dispositif sont les suivants :

- Analyser la situation,
- Identifier les difficultés,
- Formuler des préconisations.

Le CLIC organise et anime ce temps de rencontre, il veille à l'expression de l'ensemble des partenaires et garantit la traçabilité des réunions (*cf. annexe 7 : Plaquette départementale des réunions de coordination CLIC*).

---

<sup>12</sup> MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

<sup>13</sup> EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

### **AXE 3 : Les actions de prévention en faveur des usagers et de leurs familles**

Le CLIC co-construit avec les acteurs locaux (élus, professionnels, etc.), les partenaires institutionnels et les habitants, un programme pluriannuel d'actions coordonnées de prévention et d'accès aux droits en s'assurant d'une égalité d'accès sur l'ensemble du territoire.

#### **Il convient de distinguer 3 degrés d'implication du CLIC :**

##### **1. Pilotage de l'action**

Le CLIC assure le pilotage de l'action. Avec ses partenaires, il analyse les besoins, définit les objectifs, élabore et met en œuvre les actions et prévoit l'évaluation. Il anime le groupe de travail ou le comité de suivi.

*Ex : Dispositif Soutien psychologique à domicile et l'Aide en (parenthèse)*

##### **2. Partenaire de l'action**

Le CLIC est partenaire de l'action. Il participe à l'analyse des besoins, à la définition des objectifs, à l'élaboration et à la mise en œuvre des actions et à l'évaluation. Il participe au groupe de travail ou le comité de suivi.

*Ex : Participation à la programmation de la Semaine Bleue sur une commune*

##### **3. Partenaire opérationnel de l'action**

Le CLIC est partenaire de l'action au niveau opérationnel : il mobilise les partenaires locaux, participe à la communication et à la mise en place effective de l'action.

*Ex : les ateliers de prévention « Pour Bien Vieillir Bretagne : équilibre, mémoire, sommeil, etc. »*

### **AXE 4 : La participation aux concertations institutionnelles**

Le CLIC participe aux réunions organisées par les partenaires institutionnels afin d'assurer une représentation du territoire et contribuer aux réflexions et projets menés à l'échelle territoriale et départementale.

Il participe notamment aux démarches d'intégration et de coordination avec les autres acteurs de son territoire.

## Les objectifs généraux et opérationnels

Les objectifs généraux et opérationnels du CLIC s'articulent autour des missions définies dans son autorisation et le cadre réglementaire des missions (*cf. annexe 8 : Arrêté départemental d'autorisation du CLIC*).

Le CLIC est labellisé de niveau III, il regroupe donc les trois niveaux attendus par la Circulaire DGAS/AVIE<sup>14</sup>/2 C n° 2001-224 du 18 mai 2001 relative aux Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC). Cette labellisation est complétée par une convention avec le Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine et la MDPH<sup>15</sup>.

Le cadre réglementaire s'adresse communément au public des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.

### **Action à mettre en place :**

➡ Poursuivre l'amélioration de l'utilisation des outils numériques.

---

<sup>14</sup> DGAS/AVIE : Direction Générale de l'Action Sociale/

<sup>15</sup>MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

## Les valeurs du service

Ces valeurs ont été travaillées en coordination avec les professionnelles du service, les élus du Conseil Syndical et les partenaires.

### Proximité

- Un service de **proximité géographique**, un véritable **acteur de territoire** pour :
  - Les usagers,
  - Les professionnels,
  - Les élus,
- Des solutions proposées **au plus près de l'habitant**,
- La mise en place de **parcours d'accompagnement au plus près** des acteurs du territoire et des lieux de vie des usagers,
- Un **service facilitateur** au quotidien, entre les besoins et attentes des usagers du territoire, et les possibilités d'intervention individuelle et collective des **acteurs partenaires du territoire**.

### Respect

- Au-delà des obligations de bienveillance du service, ce respect est multidimensionnel :
  - Une **écoute attentive et bienveillante** afin de répondre aux besoins et attentes de la personne,
  - L'instauration d'une **relation de confiance** dans un climat de **convivialité**,
  - La recherche du **consentement de la personne**,
  - **L'éthique** avec une adaptation des propositions à la situation de la personne sans jugement,
  - Une **personnalisation** de l'écoute et des propositions faites, l'utilisateur restant **au centre de son accompagnement**,
  - **Une neutralité respectée** :
    - Dans l'accompagnement individuel du public et de son entourage,
    - Avec l'ensemble des acteurs et sur l'ensemble du territoire.

### Ecoute et échange

- Un temps et un lieu d'**échange confidentiel** avec les usagers, les professionnels et les acteurs du territoire,
- Des **réunions de coordination** entre professionnels pour adapter au mieux le parcours des personnes accompagnées,
- Des **actions collectives** apportant des informations aux usagers, mais leur permettant de s'exprimer aussi sur leurs besoins et attentes du quotidien,
- Le rôle du CLIC est aussi d'être un **observateur du territoire** en valorisant ces échanges et anticipant avec ses partenaires les évolutions des populations accompagnées,
- Le CLIC est un **lieu d'échange coopératif** entre les professionnels et élus du territoire.

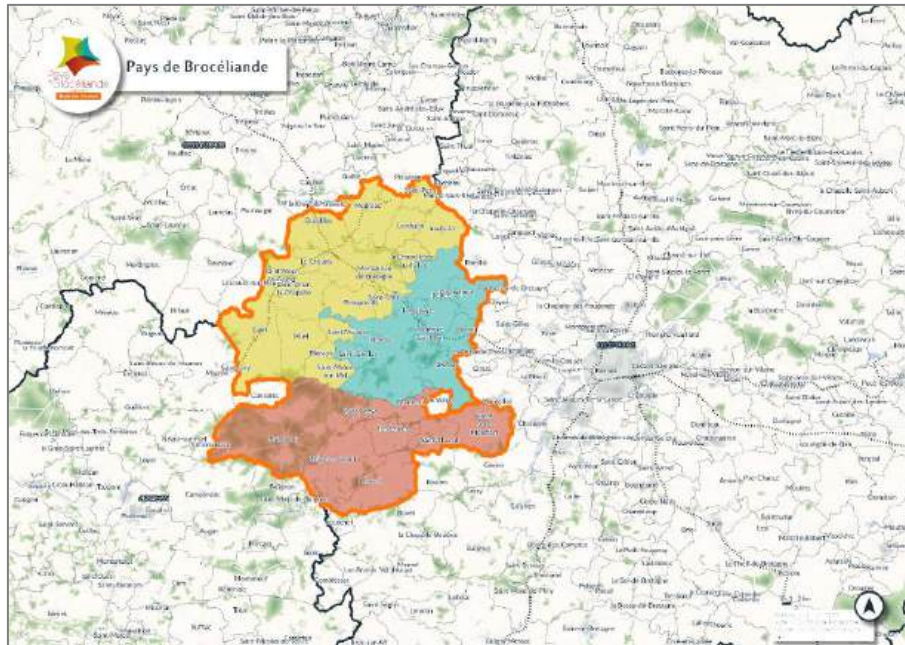




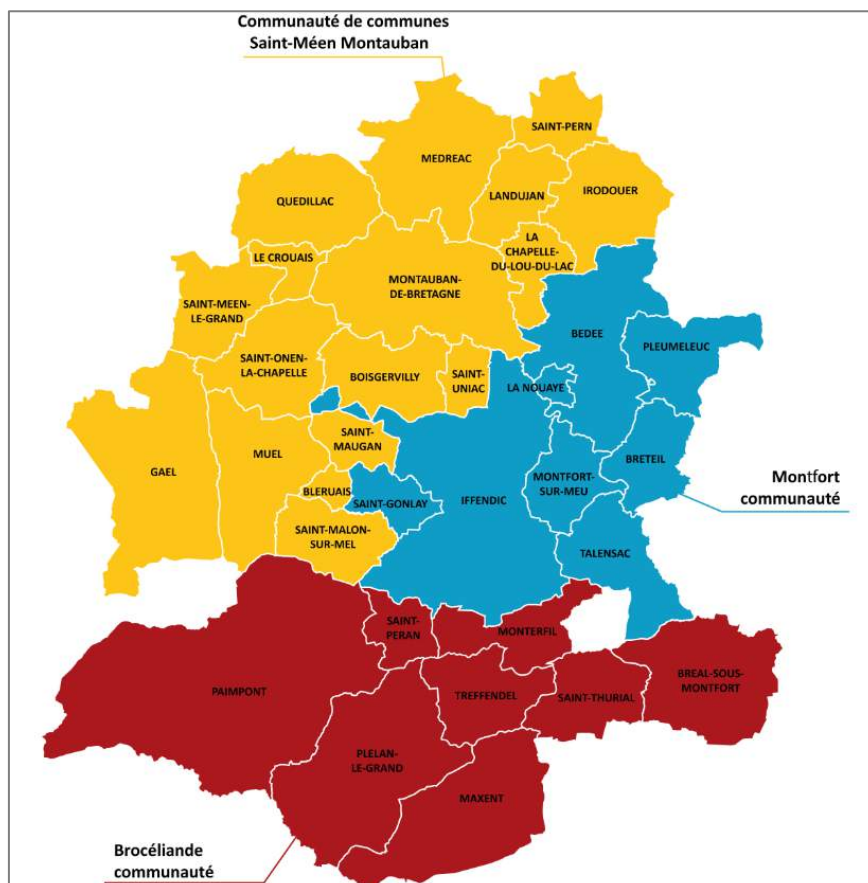
## V. Le public accompagné

### Le territoire d'intervention

Le CLIC intervient sur l'ensemble du Pays de Brocéliande, lequel couvre une superficie de 844 km<sup>2</sup>.



Le Pays de Brocéliande compte 33 communes regroupées au sein de 3 intercommunalités.



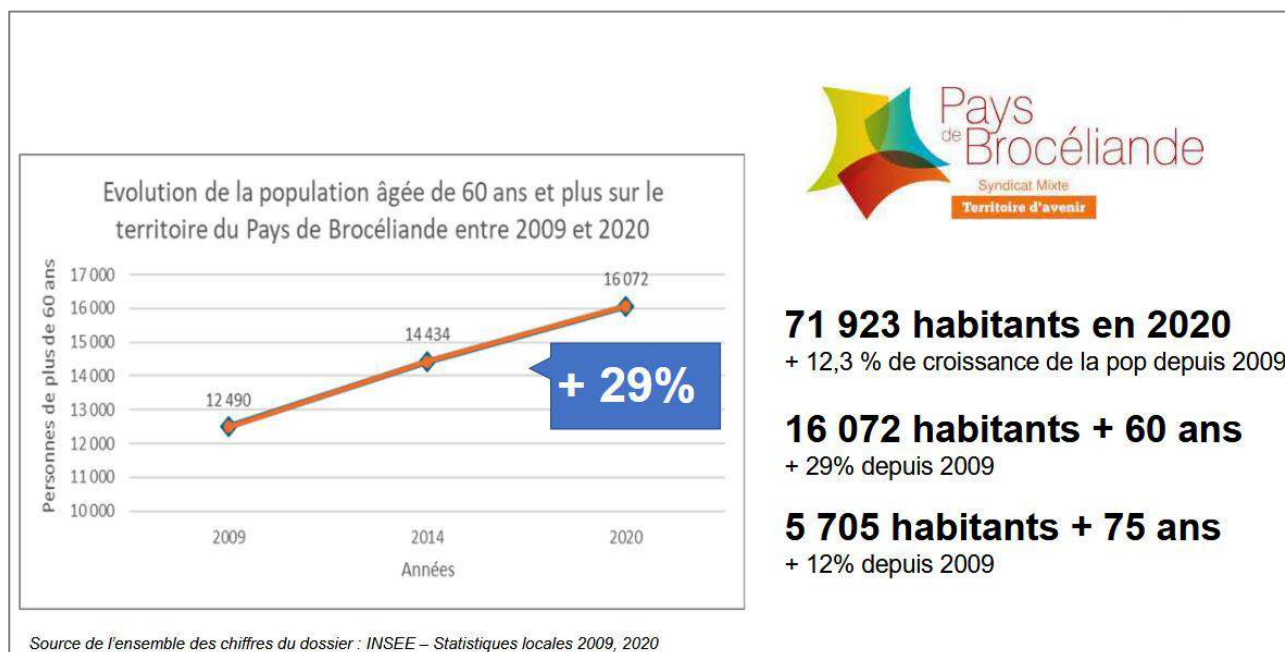
## La population

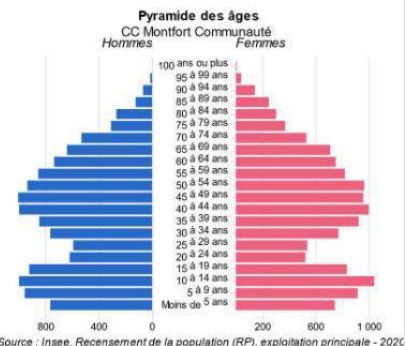
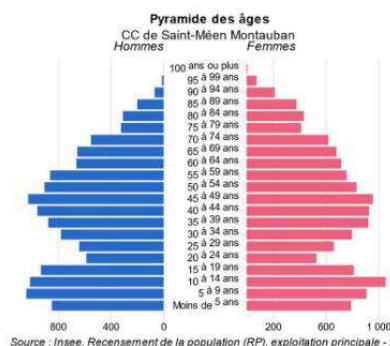
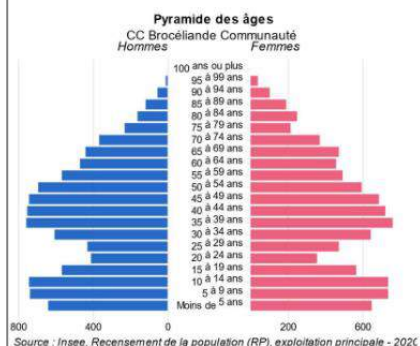
Le Pays de Brocéliande compte 71 922 habitants [1]

Démographie			
<i>Insee 2020</i>	<i>Insee 2018</i>	<i>Insee 2020</i>	Part des populations
<b>Population totale</b>	70 891	71 922	
<b>Population</b>	70 891	71 922	
<b>&lt; 20 ans</b>	20 031	19 977	28%
<b>20-29 ans</b>	6 201	6 364	9%
<b>30-39 ans</b>	9 520	9 467	13%
<b>40-49 ans</b>	10 622	10 751	15%
<b>50-59 ans</b>	8 975	9 291	13%
<b>60-69 ans</b>	7 351	7 399	10%
<b>70-79 ans</b>	4 365	4 831	6%
<b>80-89 ans</b>	3 048	2 978	4%
<b>90-99 ans</b>	765	846	1%
<b>+ 100 ans</b>	13	18	0%
			100%

[1] Source site dotations-dgcl.interieur.gouv.fr

Focus sur le vieillissement de la population du territoire (enquête Generacio dans le cadre du projet « Territoire Innovant seniors »)





## CC Saint-Méen Montauban 26 808 habitants

### + 60 ans :

- 6 345 habitants
- 23,7 % pop
- + 21,9% depuis 2009

### dont + 75 ans :

- 2 451 habitants
- 9,1% pop
- 39% des + 60 ans de la CC
- 42 % des +75 ans du Pays
- +6,3% depuis 2009



**39,4% des  
+ 60 ans  
du territoire**



**Indice de vieillissement : 67**  
(France : 84,3 en 2020)

**36% des  
+ 60 ans  
du territoire**



Indice de vieillissement : 59,8

**Montfort Communauté  
26 134 habitants**

**+ 60 ans :**

- 5 794 habitants
- 22,2 % pop
- +41,5% depuis 2009

**dont + 75 ans :**

- 1 888 habitants
- 7,2% pop
- 32,5% des + 60 ans de la CC
- 33% des +75 ans du Pays
- +22,5% depuis 2009



**Montfort-sur-Meu**  
(40% des plus de 75 ans de la CC)

**CC de Brocéliande  
18 981 habitants**

**+ 60 ans :**

- 3 933 habitants
- 20,7 % pop
- +23,3% depuis 2009

**dont + 75 ans :**

- 1 366 habitants
- 7,2% pop
- 35% des + 60 ans de la CC
- 23% des + 75 ans du Pays
- +10% depuis 2009



**24,4% des  
+ 60 ans  
du territoire**



Indice de vieillissement : 56,1

## Les schémas régionaux ou départementaux



Le CLIC et ce projet prennent en compte les axes de travail du dernier [schéma départemental de l'autonomie et de l'inclusion 2023 – 2028 « S'engager au service des personnes âgées et des personnes en situation de handicap »](#).

### Les axes de travail développés portent sur :

- Axe 1 : agir sur l'attractivité des métiers,
- Axe 2 : s'engager pour permettre à chacun et chacune de vivre dignement à son domicile,
- Axe 3 : conforter et développer l'accueil en établissement,
- Axe 4 : renforcer la prévention de la perte d'autonomie et le soutien aux aidants/es,
- Axe 5 : assurer une réponse coordonnée et de qualité aux besoins des personnes,
- Axe 6 : poursuivre la dynamique inclusive de toutes les politiques départementales,
- Axe 7 : les conditions de réussite du schéma de l'autonomie et de l'inclusion.

### L'analyse de l'activité du CLIC

Les statistiques de l'activité du service ont été extraites jusqu'en 2020 du logiciel Logiclic, et depuis cette date, du logiciel Gwalenn.

Ce logiciel métier est actuellement utilisé dans tous les CLIC d'Ille-et-Vilaine afin de faciliter le lien entre les dispositifs de coordination.

Il est à souligner que certaines données ne sont plus comptabilisées dans les statistiques du service, du fait de ce nouveau logiciel :

- Les usagers pour lesquels le service n'a pas pu recueillir les éléments suivants : nom/prénom/date de naissance/commune...
- Les professionnels sollicitant directement, par exemple, une assistante sociale de l'Hôpital, CCAS<sup>16</sup>, ....

<sup>16</sup> CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

## Les profils des personnes accompagnées le par le CLIC

### Personnes âgées en perte d'autonomie

Généralement, c'est un proche qui contacte le CLIC pour obtenir les dossiers (Ex : APA<sup>17</sup>) et les informations sur les différents services afin de faciliter le maintien à domicile de son parent. Le service informe également des actions de prévention (soutien aux aidants, soutien psychologique, lien social), des actions de soutien aux aidants voire de préconisation d'inscriptions de précaution en établissements.

### Pour les personnes de plus de 60 ans autonomes

La personne contacte elle-même le CLIC pour se renseigner par exemple sur les aides pour l'adaptation de sa salle de bain. Par la même occasion - et selon ses besoins – sont présentées les aides des caisses de retraite principale et complémentaire, les dispositifs de transport, les CMI<sup>18</sup> ou le programme des actions de prévention pour préserver son autonomie et des activités de loisirs proches de chez elle (orientation Mairie, médiathèque, office des sports...).

### Pour les personnes adultes en situation de handicap

Beaucoup de personnes sollicitant le CLIC souffrent de pathologies qui ont des répercussions sur leur vie professionnelle (besoin d'adapter le poste de travail, licenciement pour inaptitude, besoin de faire une reconversion professionnelle). Ces problèmes de santé ont souvent des impacts sur la mobilité et l'autonomie de la personne. Au CLIC, ces personnes sont accompagnées dans le montage de leur dossier MDPH<sup>19</sup>, en leur expliquant les différentes demandes d'ouverture de droits possibles. Selon l'évaluation de la situation, la personne peut être orientée vers d'autres services afin d'être accompagnée pour d'autres démarches (service sociale CARSAT<sup>20</sup>, MSA<sup>21</sup>, CDAS<sup>22</sup>, Espaces France Services, PAE<sup>23</sup>...). Le CLIC informe également des actions de lien social et de prévention car souvent la personne souffre d'un sentiment d'isolement, d'un mal-être lié à la cessation d'activité.

### Pour les enfants en situation de handicap

Les parents viennent au CLIC sur les conseils de l'éducation nationale/des écoles pour ouvrir des droits au niveau de la scolarité de leur enfant (AESH<sup>24</sup>, matériel pédagogique adapté, orientation ULIS<sup>25</sup>, IME<sup>26</sup>...). Ils sont également orientés par des professionnels de santé pour obtenir des aides pour la rééducation de leur enfant en rapport à des troubles du neurodéveloppement, des apprentissages (ergothérapeute, psychomotricienne). Les demandes sont multiples. Souvent ces familles - qui se sentent isolées et perdues – peuvent être orientées vers des services de soutien, de répit (Communauté 360, Paréo, associations de maladies...). Depuis la mise en place de la plateforme TND<sup>27</sup>, elles se sentent plus soutenues dans le parcours de prise en charge de leur enfant.

---

<sup>17</sup> APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie

<sup>18</sup> CMI : Carte Mobilité Inclusion

<sup>19</sup> MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

<sup>20</sup> CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail

<sup>21</sup> MSA : Mutualité Sociale Agricole

<sup>22</sup> CDAS : Centre Départemental d'Action Sociale

<sup>23</sup> PAE : Point Accueil Emploi

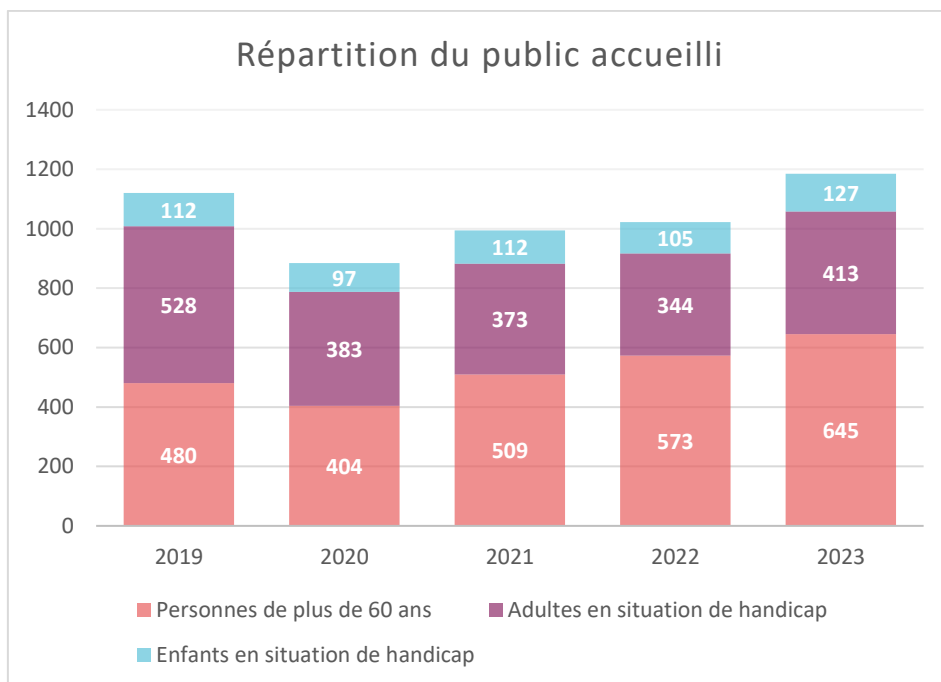
<sup>24</sup> AESH : Accompagnants d'Elèves en Situation de Handicap

<sup>25</sup> ULIS : Unités Localisées pour l'Inclusion Scolaire

<sup>26</sup> IME : Instituts Médico-Educatifs

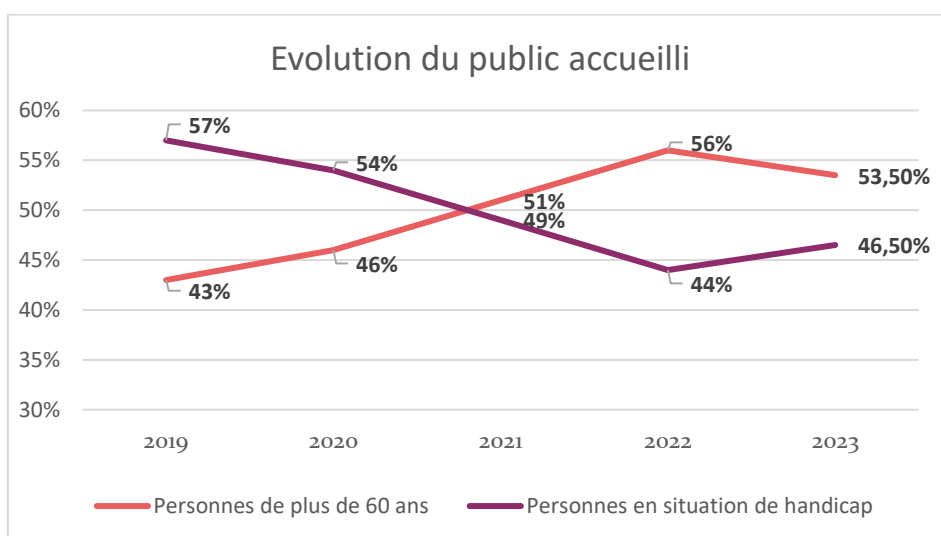
<sup>27</sup> TND : Troubles du NeuroDéveloppement

## L'accueil du public



L'activité du CLIC est à la hausse depuis la période COVID 19, après une période de moindre activité en 2020, cohérente avec l'ensemble des services accueillant du public.

Depuis la création du service, la mission d'accueil du public note une augmentation constante.



Depuis la création du CLIC, l'accompagnement des personnes en situation de handicap représentait la part la plus importante de l'activité du service. Cette courbe s'est inversée depuis 2021. On constate une augmentation de la fréquentation des personnes de plus de 60 ans pour des ouvertures ou renouvellements de droits MDPH<sup>28</sup> (AAH<sup>29</sup>, RQTH<sup>30</sup>, ...), en lien avec l'évolution démographique du territoire.

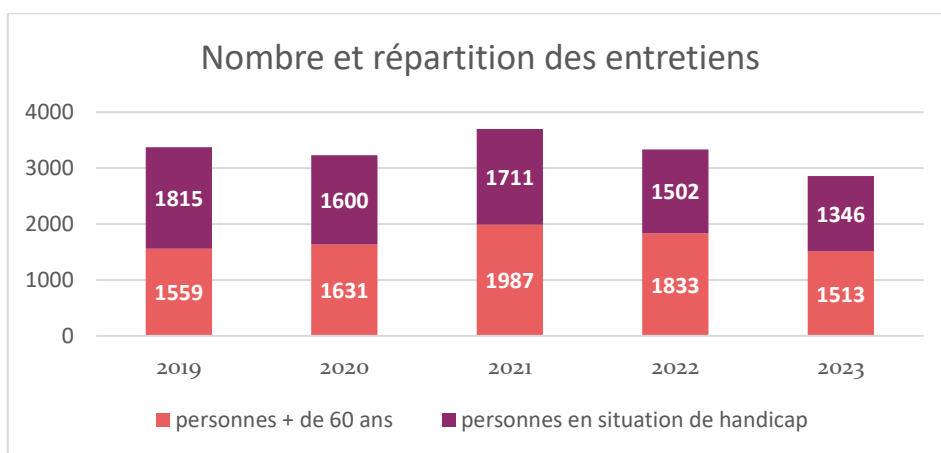
*NB : Il est important de préciser qu'à la demande du Département, toute personne de plus de 60 ans se présentant dans le service doit être enregistrée en tant que telle, qu'elle soit en situation de handicap ou non.*

<sup>28</sup> MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

<sup>29</sup> AAH : Allocation aux Adultes Handicapés

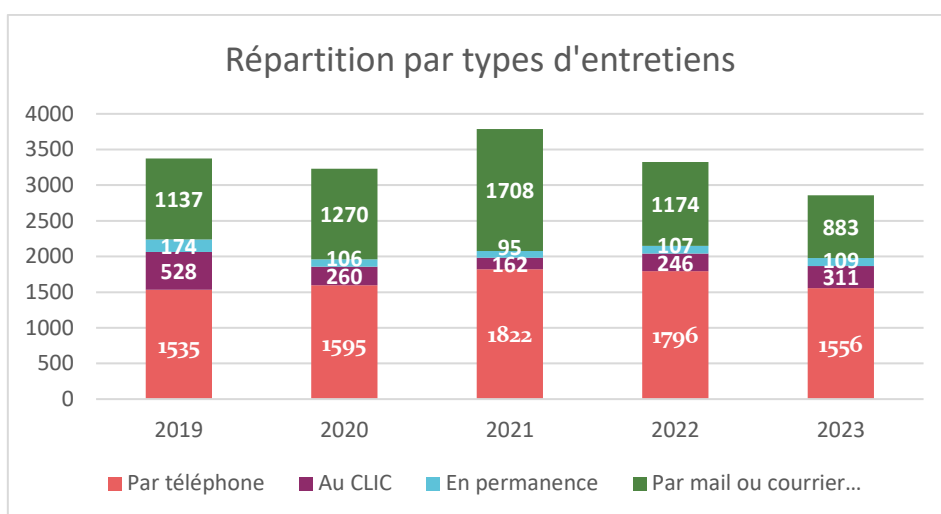
<sup>30</sup> RQTH : Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé





Un entretien correspond aux actions réalisées auprès chaque personne accompagnée (rendez-vous, entretien téléphonique, courrier, etc.). La saisie de l'entretien se fait depuis 2020 sur un logiciel métier commun à tous les CLIC d'Ille-et-Vilaine. Cette saisie représente une charge de travail importante pour les agents. Même si le nombre de personnes accompagnées par le service a augmenté, le nombre d'entretiens réalisés est lui en baisse entre 2022 et 2023.

En 2022 et 2023, les effectifs ressources humaines du service ont, à plusieurs reprises, connu des carences.



Le service propose des entretiens physiques au CLIC ou dans les lieux de permanence. De plus en plus, des entretiens téléphoniques sont proposés pour compléter des dossiers (APA<sup>31</sup>, MDPH<sup>32</sup>...), en raison de difficulté de mobilité du public.

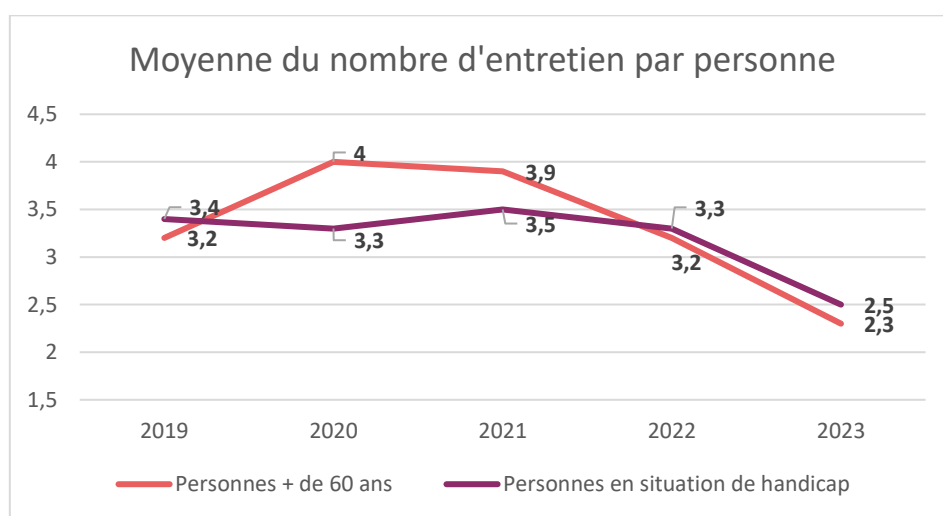
Le nombre d'entretiens ne permet pas d'estimer le temps de travail effectué. Ex : un entretien téléphonique peut durer de quelques minutes (ex : donner des coordonnées de services de téléalarme) à une heure pour évaluer une situation ou aider à compléter un dossier.

<sup>31</sup> APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie

<sup>32</sup> MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

### Un exemple de parcours d'accompagnement d'une personne :

- La personne contacte le CLIC par téléphone.
- Echange sur sa demande et prise de rendez-vous en permanence.
- Envoie du dossier MDPH en amont pour que la personne commence à le compléter et aussi prendre rendez-vous avec son médecin pour la partie médicale.
- Rencontre de la personne en permanence, aide au remplissage du dossier, évaluation de sa situation.
- Quelques semaines ou mois plus tard, la personne recontacte le CLIC pour savoir à quel stade de traitement est rendu son dossier MDPH ou avoir des explications sur les notifications MDPH reçues.



La moyenne du nombre d'entretiens diminue, tandis que le nombre de personnes accueillies augmente. Pour certaines personnes, la demande peut être traitée en une intervention. A l'inverse, une personne peut avoir une dizaine d'entretiens dans l'année.

### Ages du public

Répartition des âges des personnes aidées tout public	2019	2021	2022	2023
< 20 ans	101	112	105	127
20-29 ans	38	30	31	39
30-39 ans	77	47	35	48
40-49 ans	101	120	105	109
50-59 ans	155	160	148	175
60-69 ans	109	117	128	137
70-79 ans	107	174	149	154
80-89 ans	126	164	192	249
90-99 ans	57	70	65	84
+ 100 ans	1		3	1
<b>Non renseigné</b>	248	96	61	64
<b>Total</b>	<b>1120</b>	<b>1090</b>	<b>1022</b>	<b>1187</b>

*Données non renseignées pour 2020 (changement de logiciel)*

L'âge de la population accompagnée est stable, exceptée pour la tranche des 80/89 ans qui a augmenté de 10% entre 2019 et 2023.

Sur les 2 dernières années, la majorité du public (60%) accueilli a plus de 50 ans. On note également un accroissement régulier de cette tranche d'âge.

### Nouvelles personnes aidées

Ce sont les personnes qui viennent pour la première fois au CLIC.

En 2023, près de 60% des personnes sont venues au CLIC pour la première fois.

Les personnes en situation de handicap reviennent régulièrement au CLIC pour le renouvellement de leurs droits MDPH<sup>33</sup>.

Selon l'évolution de leur perte d'autonomie, les personnes de plus de 60 ans recontactent le service pour refaire le point sur leurs besoins et les aides à mettre en place.

### Sollicitations et accompagnements

Pour l'ensemble du public accompagné, c'est souvent l'entourage qui contacte le CLIC pour les prises de rendez-vous.

Le CLIC reçoit, majoritairement, la personne concernée par la demande. Cependant, il est constaté une augmentation d'entretiens où l'entourage fait les démarches au nom de la personne concernée.

### Répartition géographique

Le CLIC est à destination de l'ensemble des personnes qui habitent sur le Pays de Brocéliande. Certaines personnes contactent également le service dans le but d'un rapprochement familial. De manière assez stable la répartition du public accueilli est la suivante :

- 17% de Brocéliande Communauté,
- 32% de Montfort Communauté,
- 46% de la Communauté de communes Saint-Méen Montauban.

### Domaine d'intervention

Le domaine d'intervention le plus sollicité par le public a toujours été et reste l'accès aux droits. Parmi les prestations les plus sollicitées : les CMI<sup>34</sup>, la RQTH<sup>35</sup> et l'orientation professionnelle, l'APA<sup>36</sup>, l'AAH<sup>37</sup>, la scolarité, les prestations des caisses de retraite et le suivi des dossiers.

---

<sup>33</sup> MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

<sup>34</sup> CMI : Carte Mobilité Inclusion

<sup>35</sup> RQTH : Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

<sup>36</sup> APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie

<sup>37</sup> AAH : Allocation aux Adultes Handicapés

Il est à remarquer une augmentation importante du nombre de demandes concernant :

- La scolarité et les demandes AEEH<sup>38</sup> (augmentation significative d'année en année),
- Les demandes concernant la recherche de structures d'accueil (permanent, temporaire, de jour...) et l'adaptation du logement ont fortement progressé ces dernières années. En effet, les familles se retrouvent régulièrement en difficulté pour trouver des structures d'accueil pour personnes âgées dans l'urgence (décès d'un conjoint, sortie d'hospitalisation...). Les jeunes retraités se renseignent beaucoup plus sur les aides possibles au sujet de l'adaptation des logements, principalement la salle de bain.

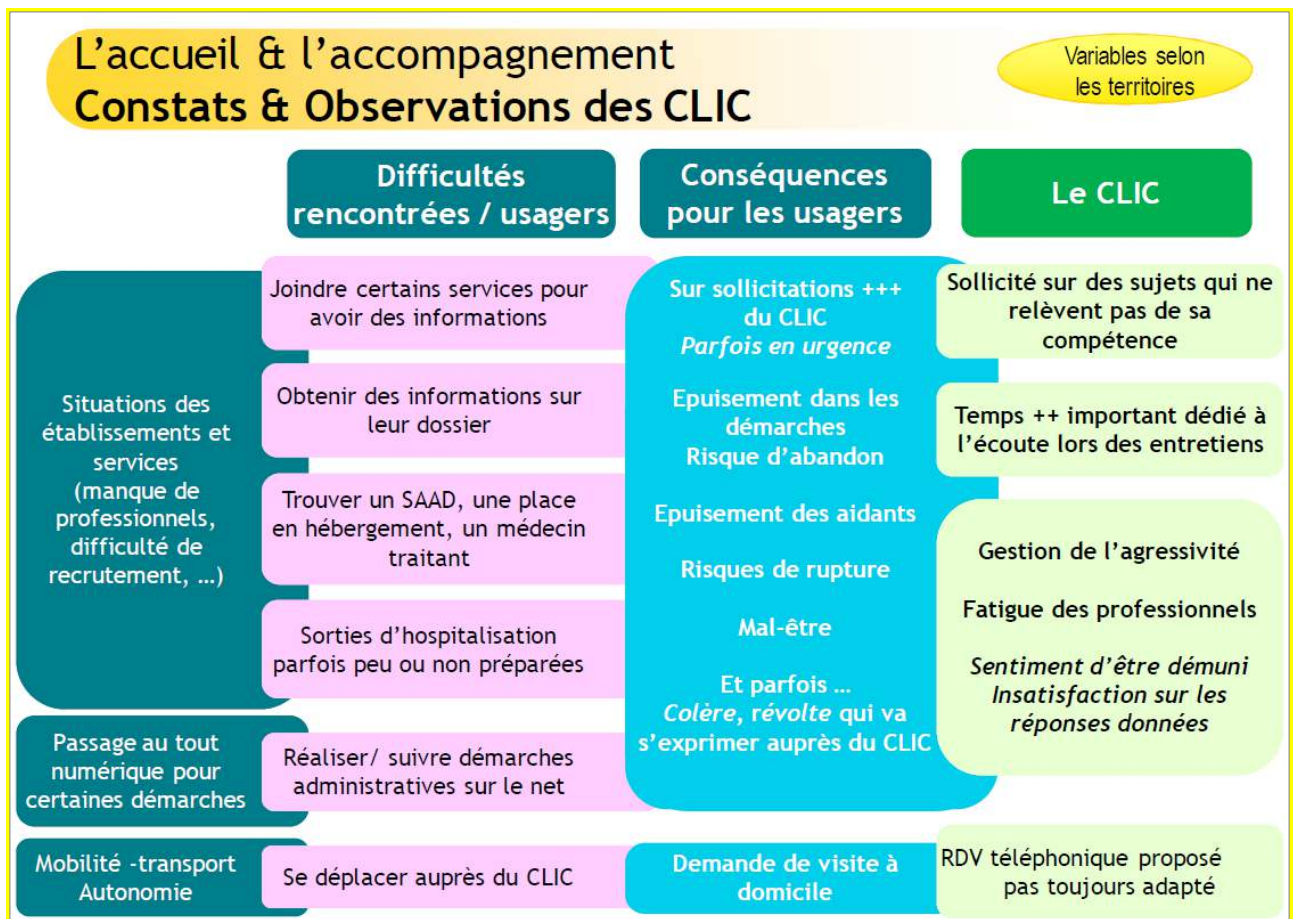
En cohérence avec les CLIC d'Ille-et-Vilaine, l'activité a repris en 2022, après 2 années difficiles (COVID 19). L'activité est revenue au niveau d'avant 2019 (informations communiquées lors de la réunion annuelle du bilan 2022 des CLIC d'Ille-et-Vilaine).

## 2022 : une année de pleine reprise

- Après deux années difficiles, l'activité des CLIC a repris de manière normale
- Augmentation de nombre de personnes accueillies et accompagnées
- Impact de la situation des établissements et services pour personnes âgées et personnes en situation de handicap sur l'activité des CLIC
- Les réunions de coordination sur situations individuelles sont questionnées sur certains territoires
- Forte augmentation des actions de prévention et d'accès aux droits

*Diapo issue de la réunion départementale 2023*

<sup>38</sup> AEEH : Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé



*Diapo issue de la réunion départementale 2023*

Lors de cette réunion, un bilan a été dressé des difficultés communes aux CLIC d'Ille-et-Vilaine.

### **Actions à mettre en place :**

- ➔ Poursuivre un accueil qualitatif du public avec une population vieillissante sur le territoire.
- ➔ Concernant l'accueil des enfants en situation de handicap, le temps de travail sur ces dossiers est plus important avec des périodes de pics d'activité pour répondre aux délais de l'éducation nationale et de la MDPH<sup>39</sup>. Il faudra rester vigilant à l'accueil et l'accompagnement de ce public.
- ➔ Avoir des informations et un parcours plus clair concernant les aides d'adaptation du logement.
- ➔ Prévoir des temps d'accueil téléphonique précis dans la semaine (ou au moins en informer l'accueil).
- ➔ Réfléchir à l'accueil du public (nombre de personnes accueillies évoluant d'année en année avec des moyens constants au niveau du service).
- ➔ Continuer et renforcer le maillage territorial afin de limiter les ruptures de parcours et trouver des solutions concernant les sollicitations du public (SAD<sup>40</sup>, hébergement, etc.).
- ➔ Promouvoir l'accès aux outils numériques partagés (dossier numérique, etc.).

<sup>39</sup> MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

<sup>40</sup> SAD : Services Autonomie à Domicile

## VI. L'intervention du CLIC

### L'accueil et l'accompagnement individuel

Le CLIC assure un accueil gratuit, confidentiel et personnalisé à destination :

- Des personnes âgées de plus de 60 ans et de leur entourage,
- Des personnes en situation de handicap et leur entourage sans limite d'âge.

Le CLIC informe, oriente vers les services de son territoire, aide à constituer un dossier de demande, peut accompagner des démarches relatives aux services de soutien à domicile, aux structures d'accueil, aux droits et aux prestations relatives à la perte d'autonomie.

Le service veille au respect par les professionnels, les partenaires de la charte des droits et libertés de la personne accompagnée. Cette charte est affichée dans les locaux du CLIC (*cf. annexe 9 : Charte de la personne accueillie*).

Afin de répondre à nos missions règlementaires auprès de la personne âgée et/ou en situation de handicap, nos prestations s'articulent autour des niveaux de motivation de l'utilisateur :

### Information – Orientation

La personne exprime une demande. Le CLIC lui apporte une réponse (explication et/ou orientation).

Le CLIC est un centre de ressources et d'informations, un lieu d'écoute, de dialogue et de médiation favorisant l'accès aux droits.

#### **Illustration :**

- *Une personne souhaite avoir les coordonnées d'un service de portage de repas sur sa commune.*
- *Une assistante sociale de l'Hôpital souhaite connaître les services d'aide à domicile intervenant sur un secteur pour une personne sortante d'hospitalisation.*

### Evaluation sans prise en charge

La personne exprime un besoin. Le CLIC traduit ce besoin en demande, en s'appuyant sur une pré-évaluation. La personne fait seule la démarche, le CLIC ne met pas en place de suivi particulier.

Le CLIC évalue le besoin et oriente vers les structures adaptées. Les situations sont celles dont le besoin n'est pas clairement défini ou exprimé et implique une analyse.

#### **Illustration :**

- *Une personne souhaite faire le point sur sa situation à domicile, sa perte d'autonomie. Le service évalue les difficultés de la personne, ses besoins. Elle l'informe, l'oriente vers des services adaptés à sa situation, lui donne des dossiers à compléter qu'elle va remplir seule.*
- *La fille de Madame D. appelle pour sa mère qui a chuté à domicile. Elle aimerait mettre en place des aides sans vraiment savoir lesquelles, ni comment faire.*

## Accompagnement

La personne exprime un besoin. Le CLIC traduit ce besoin en demande. Il effectue une évaluation avec préconisation et accompagne l'utilisateur dans la mise en œuvre de cette préconisation (constitution d'un dossier, contact d'un service, etc.).

Le CLIC aide les personnes à formuler leur projet de vie et à constituer, le cas échéant, leur dossier de demande auprès des structures compétentes. Il oriente et accompagne l'utilisateur dans les démarches au regard des droits auxquels il peut prétendre (aide maintien à domicile, droits MDPH<sup>41</sup>, dossier EHPAD<sup>42</sup>, etc.).

L'accompagnement réalisé par les professionnels du CLIC intervient en complément et de façon concertée avec l'accompagnement social et médico-social réalisé par les professionnels des structures partenaires.

### **Illustration :**

- *La demande est trop complexe pour répondre par une simple information. La personne a besoin d'aide pour son accompagnement. Un suivi est mis en place, impliquant des actions, des démarches, parfois de la coordination, à plus ou moins long terme avec plusieurs interventions (téléphone, rendez-vous en présentiel, etc.).*

### **L'accueil physique par les professionnels du CLIC est réalisé principalement sur rendez-vous :**

Les accueils physique et téléphonique du CLIC sont mutualisés avec ceux de la Communauté de communes permettant de garantir une qualité de réponse dès la première prise de contact.

Des points réguliers sont faits avec les professionnels pour veiller à la qualité de service.

Les demandes de rendez-vous, messages et autres sollicitations sont transmis au CLIC via les outils numériques partagés.

Afin de mieux préparer la venue des personnes accompagnées et la connaissance du service sur le territoire, le livret d'accueil est mis en ligne sur le site du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande et à disposition dans la salle d'attente.

Lors de la prise de contact par le CLIC, l'identité de la personne est demandée (vérifiée si nécessaire).

Les professionnelles veillent à garantir la libre expression de la personne concernée (notamment en cas de présence d'un accompagnant). Le consentement de la personne concernée est questionné. La famille est informée de l'importance et des enjeux de ce consentement, dès les premiers contacts.

En cas de fragilité ou de difficulté d'expression de la personne concernée, les professionnelles veillent à créer un climat de confiance.

---

<sup>41</sup> MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

<sup>42</sup> EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

Les entretiens sont structurés autour d'une grille travaillée en groupe de travail départemental :



Cette grille permet de réaliser une évaluation multidimensionnelle de la demande de la personne.

Un accompagnement peut nécessiter plusieurs rendez-vous, afin de permettre à l'utilisateur de prendre du recul sur sa situation, les solutions envisageables et le temps de s'approprier les démarches à mettre en place.

Dans le cadre de sa mission d'accompagnement, le CLIC peut être amené à travailler ou échanger avec divers acteurs intervenant auprès de la personne, avec son accord (entourage, professionnel, élu). Pour répondre à une prise en charge globale et adaptée, le CLIC s'appuie sur divers partenariats.

Les échanges sont tracés dans le logiciel métier sécurisé Gwalenn permettant de suivre les situations des personnes entre les rendez-vous. Seuls les professionnels du service ont accès aux données des usagers.

### Actions à mettre en place :

- ➔ Poursuivre la mise en conformité aux obligations répondant au Règlement Général de Protection des Données (RGPD) déjà engagé au sein du Syndicat Mixte du Pays de Brocéliande : sécurisation de l'ouverture du courrier, flux et stockage des données, y compris en format papier, etc.
- ➔ Améliorer l'exportation des données du logiciel afin de faciliter le pilotage et l'élaboration des bilans.
- ➔ Clarifier la notion de consentement dans le logiciel (dans le volet administratif).



## La coordination autour des situations individuelles

Les réunions de coordination ont pour objectif de créer un espace de partage coopératif entre les professionnels des secteurs sanitaire, social et médico-social, afin d'améliorer la prise en charge globale des personnes aidées sur leur territoire (organisation du maintien à domicile, approche globale multidimensionnelle, échanges sur les situations problématiques). Les réunions concernent les différents acteurs qui interviennent ou qui peuvent être amenés à intervenir autour d'une situation problématique des personnes âgées ou de personnes adultes en situation de handicap.

### Objectifs :

- Favoriser la bonne organisation du maintien à domicile des personnes suivies,
- Développer une approche globale et multidimensionnelle de la situation,
- Echanger sur des situations problématiques remettant en cause ce maintien à domicile.

Les réunions de coordination contribuent également à :

- Mieux connaître les rôles et les limites de chaque acteur,
- Améliorer les collaborations et les pratiques.

### Modalités :

- Un planning des réunions du territoire proposé par le service,
- Une fiche de demande pour inscrire les situations à l'ordre du jour complétée et adressée au CLIC dans les délais prévus,
- La situation doit concerner au moins trois professionnels issus de structures différentes,
- Le professionnel qui inscrit la situation à l'ordre du jour s'assure du consentement de l'utilisateur concerné par le partage d'informations.

Le CLIC a revu les modalités d'organisation des réunions de coordination suite au travail d'harmonisation des réunions de coordination réalisé par les CLIC d'Ille-et-Vilaine.

*(Cf. annexe 10 : Fiche de présentation des réunions de coordination du CLIC- Pays de Brocéliande)*

Fréquence	Toutes les 8 /10 semaines				
Durée	2h (entre 30 min et 1h/situation)				
Année	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de réunions proposées	20	20	20	20	12
Nombre de réunions réalisées	17	9	10	9	5
Nombre de situations individuelles abordées sur l'année	48	20	28	29	15
Nombre total d'utilisateurs dont la situation individuelle a été abordée sur l'année	42	19	24	25	15
Nombre de situations individuelles de personnes âgées abordées	39	19	24	25	15
Nombre de situations individuelles de personnes en situation de handicap abordées	3	0	0	0	0
Nombre moyen de situations abordées par réunion (nombre de situation/nombre de réunion)	3	2	3	3	3

## Evolution des réunions de coordination

De manière générale, le CLIC propose 20 réunions de coordination par an : 5 sur les 4 secteurs (excepté pour 2023 en raison des absences de personnel dans le service). Les dernières années, la moitié des réunions a été supprimée en raison d'un nombre restreint de situations mises à l'ordre du jour par les partenaires. Le nombre de situations évoquées baisse globalement. Cependant, le temps d'échange est plus long qu'auparavant (en moyenne 45 min). Les situations évoquées concernent principalement des personnes âgées. Les partenaires les plus régulièrement présents autour de la table sont l'équipe autonomie du CDAS<sup>43</sup>, les SSIAD<sup>44</sup>, les services d'aide à domicile, les cabinets infirmiers/pôles de santé. De manière ponctuelle, un médecin, un kiné, un accueil de jour, un SAVS<sup>45</sup>, etc.

### Exemples de situations évoquées en réunion de coordination :

- *Madame hospitalisée avait déjà un plan d'aide avant son hospitalisation. Il est nécessaire de consolider le plan d'aide pour son retour à domicile et de soulager au maximum l'aidant qui s'épuise ; dans l'attente d'une entrée définitive en établissement si la personne et l'aidant l'acceptent.*
- *Plusieurs services rencontrent des difficultés au domicile : refus de la personne ou de l'aidant lors des interventions, personne ou famille désagréable avec le personnel intervenant, état cognitif de la personne accompagnée qui s'aggrave, etc. Les professionnels des différents services échangent et recherchent des pistes d'amélioration, une ligne de conduite commune dans l'accompagnement global de la situation.*

## Les actions de prévention en faveur des usagers et de leurs familles

Le CLIC coordonne un programme d'actions de prévention de la perte d'autonomie et d'accès aux droits à destination des personnes âgées de plus de 60 ans (en situation de handicap ou non) ou de leurs aidants.

### Dans ce but, le CLIC :

- Recense les besoins du territoire en termes d'actions de prévention,
- Fait remonter les éléments annuellement aux financeurs (caisse de retraite, conférence des financeurs, etc.),
- Participe aux instances départementales,
- Coordonne avec les acteurs locaux et les intervenants la mise en œuvre des actions,
- Anime des groupes de travail.

Ces actions s'inscrivent dans les trois degrés d'implication du CLIC détaillés de l'axe 3 : *Les actions de prévention en faveur des usagers et de leurs familles (page 14)*.

---

<sup>43</sup> CDAS : Centre Départemental d'Action Sociale

<sup>44</sup> SSIAD : Services de Soins Infirmiers à Domicile

<sup>45</sup> SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

### Les orientations sont issues :

- Des groupes de travail animés par le CLIC en présence des professionnels et des référents communaux (élu, CCAS<sup>46</sup>, secrétaire de mairie, etc.) dans une dynamique déjà portée lors du fonctionnement associatif du CLIC/CAUDEHM<sup>47</sup>,
- Des remontées des besoins : des communes, des habitants, des professionnels de santé, des acteurs sociaux et médico-sociaux.

Les actions peuvent se dérouler sous différents formats : conférences, ateliers, forums, pièces-de théâtre, séances de cinéma.

Les actions de prévention destinées aux personnes de plus de 60 ans sont principalement soutenues financièrement par la Conférence des Financeurs d'Ille-et-Vilaine. Le CLIC participe à la commission d'instruction des dossiers de son territoire pour avis.

« Pour Bien Vieillir Bretagne » (association réunissant plusieurs régimes de retraite : CARSAT<sup>48</sup>, MSA<sup>49</sup>, CNRACL<sup>50</sup> et IRCANTEC<sup>51</sup>) propose des actions, sous la forme d'une conférence suivie d'ateliers. Ces actions sont mises en place par différents opérateurs (ASEPT<sup>52</sup>, Brain Up, Sports pour tous, etc.). Plusieurs thématiques sont proposées : l'activité physique adaptée, la mémoire, l'équilibre, la nutrition, le sommeil, le numérique, etc.

Pour la remontée des ateliers « Pour Bien Vieillir Bretagne », le CLIC sollicite l'ensemble des communes du territoire et les partenaires des groupes de travail.

Les communes œuvrent à la mise en place de ces actions. Ces dernières se déroulent au plus près de la population (salles mises à disposition). Les Communautés de communes, les résidences autonomie du secteur et d'autres partenaires proposent également d'accueillir ces actions et mettent à disposition gratuitement des espaces.

Le CLIC propose également des actions complémentaires en fonction des besoins et des manques repérés sur le territoire.

Depuis 2019, environ 70 ateliers ont ainsi été programmés sur le Pays de Brocéliande.

---

<sup>46</sup> CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

<sup>47</sup> CAUDEHM : Coordination de l'Autonomie de la Dépendance du Handicap et de Médiation

<sup>48</sup> CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail

<sup>49</sup> MSA : Mutualité Sociale Agricole

<sup>50</sup> CNRACL : Caisse Nationale de Retraites des Agents des Collectivités Locales

<sup>51</sup> IRCANTEC : Institution de Retraite Complémentaire des Agents Non Titulaires de l'État et des Collectivités publiques

<sup>52</sup> ASEPT : Association de Santé, d'Éducation et de Prévention sur les Territoires

## Le CLIC pilote actuellement deux actions

### Le soutien psychologique à domicile

Mis en place depuis septembre 2018, ce dispositif permet aux personnes de plus de 60 ans du Pays de Brocéliande de bénéficier de 5 séances de soutien psychologique à domicile prises en charge par le CLIC du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande. Ce dispositif les accompagne dans une période de fragilité (deuil, épuisement de l'aidant, aggravation de la perte d'autonomie, isolement, entrée en établissement d'un conjoint, etc.). Les personnes sont repérées par les acteurs de terrain (médecins, infirmiers, conseillères sociales en gérontologie, etc.). L'accompagnement est effectué au domicile des personnes par les psychologues libéraux du Pays de Brocéliande avec lesquels une convention a été signée. La possibilité de continuer la prise en charge peut être envisagée entre le professionnel et l'utilisateur (à la charge de la personne). Des relais peuvent également être envisagés si besoin (ex : CMP<sup>53</sup>, activités de lien social, CDAS<sup>54</sup>, etc.).

L'objectif général est de consolider et renforcer l'offre de proximité en matière d'actions de prévention. Il s'agit de proposer une offre de service spécifique, d'écoute psychologique permettant d'apporter un mieux-être à la personne, de l'accompagner soit vers une prise en charge plus durable soit vers l'acceptation de l'offre coordonnée de soins et de services.

#### Objectifs poursuivis :

- Favoriser le maintien à domicile dans de bonnes conditions,
- Proposer au public un autre type d'accompagnement,
- Favoriser un mieux-être chez la personne,
- Lutter contre le syndrome dépressif et la crise suicidaire,
- Lutter contre l'isolement,
- Soutenir les aidants,
- Permettre le repérage de fragilité d'une personne,
- Favoriser la démarche des personnes qui souhaitent participer à des actions de prévention.

La communication est ciblée uniquement auprès des professionnels du territoire pour le repérage des situations avec un bon investissement de leur part.

Pour la réalisation de cette action, le CLIC conventionne avec des psychologues libérales du territoire.

Ce dispositif répond à un réel besoin de la population et complète l'offre de soins vers les publics fragilisés.

L'action est financée par la Conférence des financeurs.

Les principaux motifs de prise en charge portent sur : l'épuisement des aidants, la fragilité psychologique, l'accompagnement au deuil, l'aggravation de l'état de santé, l'évolution de la perte d'autonomie, l'isolement, etc.

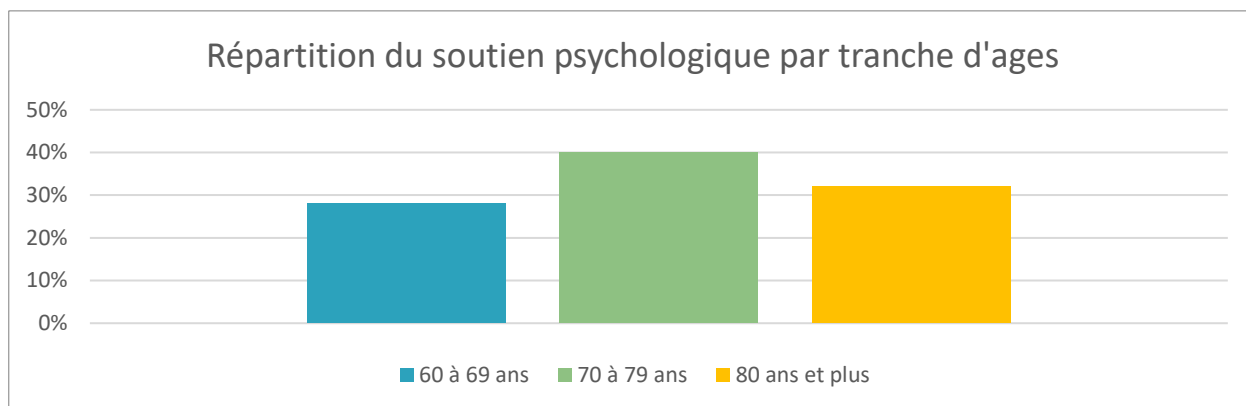
---

<sup>53</sup> CMP : Centre Médico-Psychologique

<sup>54</sup> CDAS : Centre Départemental d'Action Sociale

### Données quantitatives issues du dispositif entre 2018 et mars 2024 :

- 276 personnes ont été accompagnées par le dispositif,
- Plus de 1200 séances de soutien psychologique,
- 68% des femmes et 22 % des hommes,
- De tout âge de 60 à 98 ans.



### Les demandes sont réparties de la façon suivante sur les territoires :

	Total	%
Brocéliande Communauté	52	19%
Communauté de communes Saint-Méen-Montauban	123	45%
Montfort Communauté	101	37%
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>

### Les structures et professionnels sollicitant le dispositif sont :

- DAC<sup>55</sup> (27%),
- CLIC (27%),
- Médecins (14%),
- Autres professionnels de santé (10%),
- CDAS<sup>56</sup>/Services sociaux (8%),
- SSIAD<sup>57</sup>, etc.

<sup>55</sup> DAC : Dispositifs d'Appui à la Coordination

<sup>56</sup> CDAS : Centre Départemental d'Action Sociale

<sup>57</sup> SSIAD : Services de Soins Infirmiers à Domicile

## L'aide en (parenthèse)

C'est une action de soutien à destination des aidants d'une personne de plus de 60 ans.

Cette action permet aux aidants de se rencontrer, d'échanger et de pratiquer une activité partagée une fois par mois. Il s'agit d'ateliers thématiques animés par des professionnels extérieurs qualifiés (art-thérapeute, socio-esthéticienne, sophrologue, etc.) dans un format d'environ 2h30 (1h30 d'activités et une heure de temps d'échanges).

### Objectif :

L'aidant peut prendre du temps rien que pour lui tout en sachant que son proche peut être accompagné durant son absence (organisation de garde à domicile par le CLIC si nécessaire).

### Évolution depuis 2021 :

- 2021/début 2022 : 47 personnes sur 9 ateliers (moyenne : 5 aidants/atelier),
- 2022/début 2023 : 54 personnes sur 9 ateliers (moyenne : 6 aidants/atelier),
- 2023/début 2024 : 58 personnes sur 9 ateliers (moyenne : 6 aidants/atelier).

### Bilan des thématiques :

- Les ateliers les plus sollicités sont : socio-esthétique, sophrologie, art thérapie,
- Programmation co-construite avec les aidants.

**Pays de Brocéliande**  
Territoire d'événements

## Vous êtes aidant, autorisez-vous une (parenthèse)

**Pour...**

- Rompre le sentiment d'isolement
- Faire une pause
- Prendre du temps pour soi
- Trouver un lieu de répit
- Partager ses expériences
- Se changer les idées
- Maintenir le lien social

**Gratuit et ouvert  
à tous les aidants  
d'un proche de plus de 60 ans**

**Renseignez-vous !**

Organisé par le CLIC du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande et la Mairie de Landujan  
clic@pays-broceliande.bzh  
www.pays-broceliande.bzh  
02 99 06 32 45

**MÉDIATHÈQUE ARC EN CIEL**  
7 rue de Montauban - Landujan

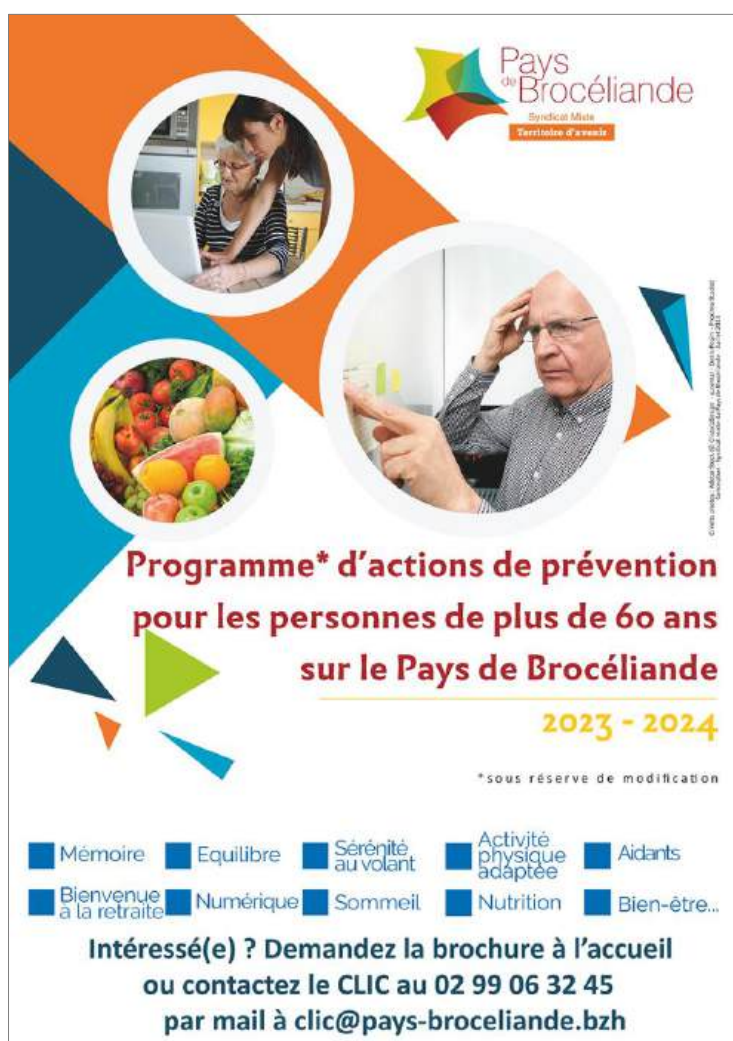
Rencontres les 21 mai, 04 juin, 17 septembre, 15 octobre, 19 novembre, 17 décembre 2024, 21 janvier, 25 février, 18 mars, 22 avril et 20 mai 2025  
(de 14h à 16h - Inscription obligatoire auprès du CLIC)

En partenariat avec :

## Communication

Depuis 2021, le Syndicat mixte édite des plaquettes et affiches du programme d'actions coordonnées sur le Pays de Brocéliande.

Ces outils de communication sont réalisés et diffusés par courrier ou mail (Mairies, Pharmacies, cabinets médicaux, Agence départementale, CDAS<sup>58</sup>, Services à domicile, Bibliothèques/médiathèques, Espaces France Services, Centre hospitalier, CMP<sup>59</sup>, EHPAD<sup>60</sup>, etc.). Cette plaquette permet de regrouper tous les éléments sur un même support de communication et facilite l'information au public. Le programme des actions de prévention se divise en deux parties : les ateliers de prévention dans le cadre de « Pour Bien Vieillir Bretagne » et les actions sur l'année des acteurs du territoire (ex : l'aide aux aidants, le sport santé, l'isolement des seniors, etc.).



**Pays de Brocéliande**  
Syndicat Mixte  
Territoire d'avenir

**Programme\* d'actions de prévention  
pour les personnes de plus de 60 ans  
sur le Pays de Brocéliande**

**2023 - 2024**

\*sous réserve de modification

- Mémoire
- Equilibre
- Sérénité au volant
- Activité physique adaptée
- Aidants
- Bienvenue à la retraite
- Numérique
- Sommeil
- Nutrition
- Bien-être..

**Intéressé(e) ? Demandez la brochure à l'accueil  
ou contactez le CLIC au 02 99 06 32 45  
par mail à clic@pays-broceliande.bzh**

<sup>58</sup> CDAS : Centre Départemental d'Action Sociale

<sup>59</sup> CMP : Centre Médico-Psychologique

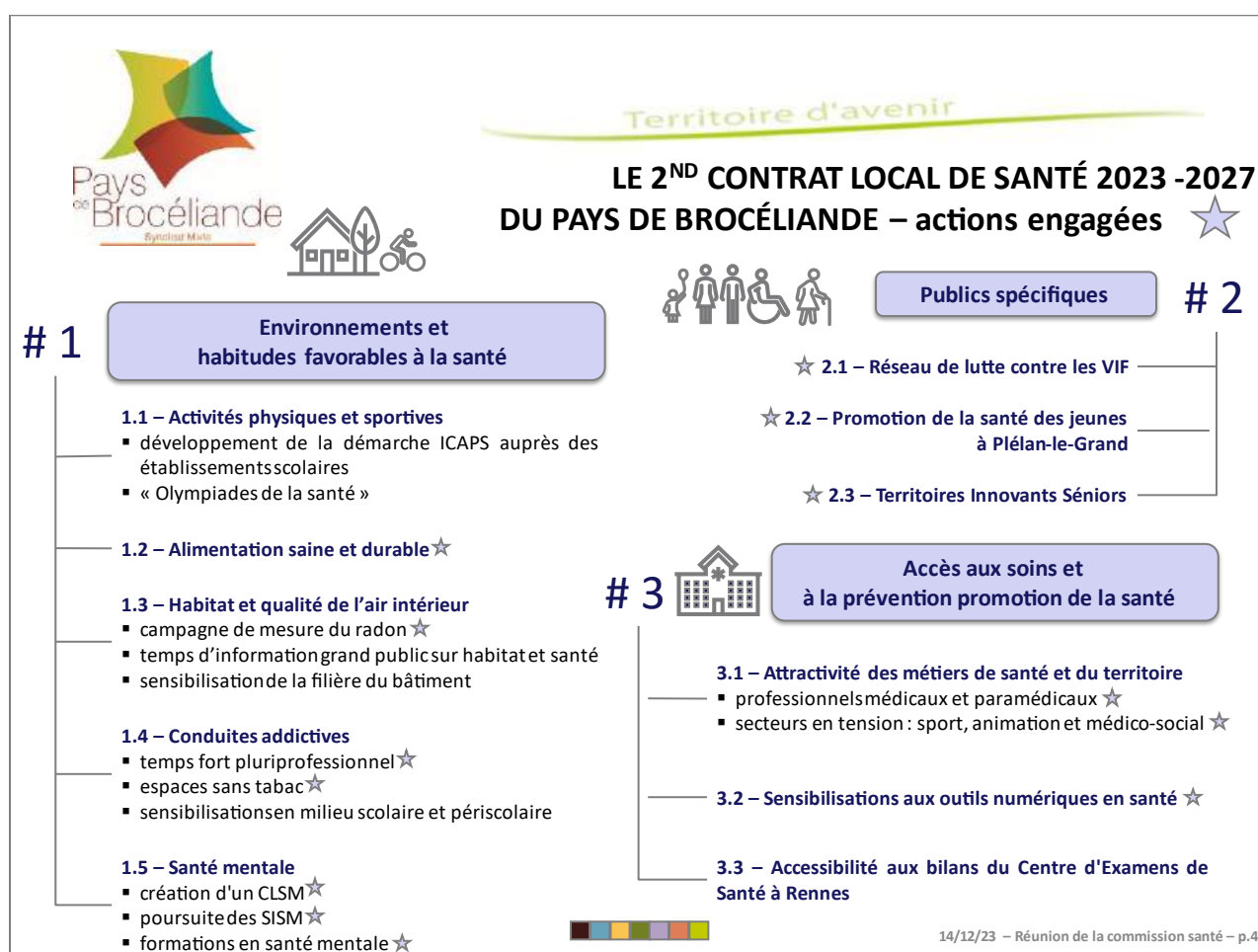
<sup>60</sup> EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

## Le Contrat Local de Santé

Le Syndicat mixte du Pays de Brocéliande porte également un Contrat Local de Santé (CLS), signé avec l'ARS<sup>61</sup> et ses partenaires institutionnels pour la période 2023-2027.

Le CLS vise essentiellement à proposer des actions de prévention et de promotion de la santé vers les habitants. A ce titre, le CLIC est un partenaire reconnu et associé à ce travail. Etant porté par la même collectivité, les 2 services travaillent en étroite collaboration (Ex : campagne sur le radon, programme des SISM<sup>62</sup>, etc.).

Le CLS vise également à favoriser la mise en réseau des professionnels et le renforcement de leurs connaissances sur différentes thématiques de santé. A ce titre, le CLIC est associé à cette dynamique locale en participant aux différents réseaux du territoire et actions proposées : Réseau VIF<sup>63</sup>, formations en santé mentale, crise suicidaire, conduites addictives, etc.



<sup>61</sup> ARS : Agence Régionale de Santé

<sup>62</sup> SISM : Semaines d'Information sur la Santé Mentale

<sup>63</sup> VIF : Violences Intrafamiliales



## La participation aux concertations institutionnelles

### Représentation du CLIC :

- **Présenter les missions** du CLIC (professionnels, étudiants, structures, etc.),
- **Participer à des réflexions** sur différents travaux,
- **Rencontrer les acteurs, partenaires** du territoire (services, associations, etc.).

### Exemples

- **Participation pour la prévention** : *Conférence des financeurs, Pour bien vieillir Bretagne, Semaine Bleue,*
- **Participation départementale** : *aux réunions Intercliv 35, CLIC/DAC, groupe de travail Accueil et accompagnement dans les CLIC d'Ille-et-Vilaine, harmonisation des outils des CLIC (logiciel Gwalenn, plaquette des réunions de coordination), schéma départemental de l'autonomie, salon autonomie,*
- **Participation locale** : *CLS<sup>64</sup>, ASIP<sup>65</sup>, Agence départementale, Habitat inclusif, Analyses des besoins sociaux, études pré-opérationnelle OPAH, etc.*
- **Travaux du CLIC** : *élaboration du projet de service.*

### **Actions à mettre en place :**

- ➡ Dispositif de l'aide en (parenthèse) : mener une réflexion sur le portage du dispositif pour 2025.
- ➡ Mener une réflexion avec les partenaires sur le soutien psychologique auprès des personnes de moins de 60 ans.
- ➡ Valoriser/Identifier des partenariats pour pallier aux manques de suivi psychiatrique du territoire.
- ➡ Mener des actions visant à mobiliser les aidants aux actions proposées sur le territoire.
- ➡ Améliorer la communication concernant les actions de prévention au sens large vers la population et les acteurs.

---

<sup>64</sup> CLS : Contrat Local de Santé

<sup>65</sup> ASIP : Accueil Social Inconditionnel de Proximité

## VII. Les partenariats

### Définition

La mission du CLIC comme « acteur de territoire » nécessite un travail avec de nombreux partenaires. Le CLIC a identifié et défini les attentes réciproques nécessaires à un partenariat efficace :

**« Un partenaire c'est quelqu'un avec qui on s'associe, tant en termes d'actions de prévention, qu'à destination de la population dans un travail en commun et complémentaire sur des projets ou outils pour la fluidité des parcours »**

### Les attentes d'un partenaire vis-à-vis du service

Apporter une réponse commune à un besoin en s'appuyant sur la complémentarité des compétences respectives.

- Mutualiser les connaissances, compétences et moyens,
- Agir en respect des valeurs portées par le CLIC du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande,
- Garantir le **secret partagé entre professionnels** en s'assurant du consentement de la personne pour le partage des informations le concernant,
- Évaluer communément les effets du partenariat mis en place.

### Les propositions du service à ses partenaires

- Apporter leurs connaissances, compétences et moyens au regard des limites respectives des missions et des objectifs définis,
- Être un relai d'information (nouveaux services, animation, etc.),
- Être acteur de territoire,
- Garantir la confidentialité des échanges et des informations transmises,
- Apporter une expertise sur le secteur de la gérontologie et du handicap,
- Collaborer aux travaux : DAC<sup>66</sup>, CPTS<sup>67</sup>, CLS<sup>68</sup>, hôpital de proximité, Communautés de communes, communes, etc.
- Améliorer l'interconnaissance entre services et mutualiser des outils (annuaires, lettres d'information, partages d'informations utiles, etc.),
- Continuer la démarche territoriale ASIP<sup>69</sup> : premier accueil du public et numérique.

---

<sup>66</sup> DAC : Dispositif d'Appui à la Coordination

<sup>67</sup> CPTS : Communauté Professionnelle Territoriale de Santé

<sup>68</sup> CLS : Contrat Local de Santé

<sup>69</sup> ASIP : Accueil Social Inconditionnel de Proximité

## L'ancrage des activités dans le territoire

Le CLIC travaille en partenariat **avec des organismes institutionnels tels que :**

- Le Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine,
- La MDPH<sup>70</sup> d'Ille-et-Vilaine,
- La Conférence des financeurs d'Ille-et-Vilaine,
- Le DAC<sup>71</sup>,
- Les CCAS<sup>72</sup> et CIAS<sup>73</sup> du territoire,
- Le Centre hospitalier de Brocéliande,
- Les CLIC du département, etc.

Le CLIC développe des partenariats **avec des établissements et services du secteur sanitaire, de coordination tels que :**

- CPTS<sup>74</sup>,
- Médecins généralistes,
- Infirmiers libéraux,
- Pharmaciens,
- SAD<sup>75</sup> (ex : SAAD<sup>76</sup>, SSIAD<sup>77</sup> et SPASAD<sup>78</sup>),
- CDAS.

Il existe notamment des échanges autour de l'amélioration de la réponse aux besoins et attentes du territoire : plateforme de répit, réseau Ville-Hôpital.

Le CLIC intervient en partenariat **avec les structures du secteur du handicap et de la gérontologie tels que :**

- Enfance en situation de handicap : IME<sup>79</sup>, SESSAD<sup>80</sup>, CMP<sup>81</sup> enfant, écoles, éducation nationale, etc.
- Emploi, formation et insertion professionnelle des personnes en situation de handicap : PAE<sup>82</sup>, We Ker, Euréka Emplois Services, Cap emploi, etc.
- Structures d'accompagnement et d'hébergement pour les personnes en situation de handicap : SAVS<sup>83</sup>, foyer de vie, FAM<sup>84</sup>...
- Hébergement permanent, temporaire, accueil de jour pour les personnes de plus de 60 ans : EHPAD<sup>85</sup>, Résidences autonomie, etc.
- Habitats inclusifs : Maison Hélène, Résidence les Jasmins, Résidence du Bois Joly, Les Jardins Carrés, etc.
- Les associations : association de Centre social, Office des sports, Clubs de retraités, Familles rurales, associations d'usagers en rapport avec des pathologies particulières, etc.

---

<sup>70</sup> MDPH : Maison Départementale pour les Personnes Handicapées

<sup>71</sup> DAC : Dispositif d'Appui et de Coordination

<sup>72</sup> CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

<sup>73</sup> CIAS : Centre Inter-communal d'Action Sociale

<sup>74</sup> CPTS : Communauté Professionnelle Territoriale de Santé

<sup>75</sup> SAD : Service Autonomie à Domicile

<sup>76</sup> SAAD : Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

<sup>77</sup> SSIAD : Service de Soins Infirmiers A Domicile

<sup>78</sup> SPASAD : Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile

<sup>79</sup> IME : Institut Médico-Educatif

<sup>80</sup> SESSAD : Service d'Education Spéciale et de Soins A Domicile

<sup>81</sup> CMP : Centre Médico-Psychologique

<sup>82</sup> PAE : Point Accueil Emploi

<sup>83</sup> SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

<sup>84</sup> FAM : Foyer d'Accueil Médicalisé

<sup>85</sup> EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

### **Les partenaires sociaux, médico-sociaux, de l'habitat, de la mobilité :**

- Services sociaux : CARSAT<sup>86</sup>, MSA<sup>87</sup>, Département, etc.
- Services à la population : Mairies, CCAS<sup>88</sup>, Communautés de communes, Espaces France Services,
- Services tutélaires : APASE<sup>89</sup>, ATI<sup>90</sup>,
- Adaptation du logement : CDHAT<sup>91</sup>, Aid'Habitat, SOLIHA, Espace Conseil France Rénov', ANAH<sup>92</sup>, ADIL<sup>93</sup>,
- Transports adaptés : transports à la demande, transports solidaires, taxis-ambulances,
- Services de culture, loisirs : médiathèques, relais assistantes maternelles, activités physiques et sportives.

### **Dans le cadre de ce travail en partenariat, le CLIC :**

- Rencontre régulièrement les partenaires pour animer et ré-évaluer la dynamique du territoire : Interclit,
- Contribue aux réflexions,
- Anime des groupes de travail en lien avec ses missions et les besoins du territoire,
- Participe aux diagnostics territoriaux,
- Identifie et recherche de nouveaux modes de financement comme le CNSA<sup>94</sup> pour des actions autour de l'habitat ou de la mobilité, etc.

### **Actions à mettre en place :**

- ➡ Poursuivre la mise en place et l'animation des conventions de partenariat, notamment avec les lieux d'accueil,
- ➡ Relancer la dynamique de partenariat mise à mal par la crise COVID 19,
- ➡ Continuer le travail d'interconnaissance et la communication des missions réciproques entre partenaires : lettre d'information commune avec actualités opérationnelles du terrain, annuaires partagés, etc.
- ➡ Poursuivre l'harmonisation des pratiques et des outils entre les CLIC d'Ille-et-Vilaine, avec le soutien du Département,
- ➡ Rester vigilant sur les missions et les champs d'activités en lien avec les dispositifs présents ou à venir (DAC<sup>95</sup>, plate-forme de répit et d'accompagnement, C360, Espaces France Services, CDAS<sup>96</sup>, etc.).

<sup>86</sup> CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail

<sup>87</sup> MSA : Mutualité Sociale Agricole

<sup>88</sup> CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

<sup>89</sup> APASE : Association Pour l'Action Sociale et Educative

<sup>90</sup> ATI : Allocation Temporaire d'Invalidité

<sup>91</sup> CDHAT : Centre de Développement pour l'Habitat et l'Aménagement des Territoires

<sup>92</sup> ANAH : Agence Nationale de l'Habitat

<sup>93</sup> ADIL : Agence Départementale d'Information sur le Logement

<sup>94</sup> CNSA : Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie

<sup>95</sup> DAC : Dispositif d'Appui et de Coordination

<sup>96</sup> CDAS : Centre Départemental d'Action Sociale

## VIII. La démarche Qualité et gestion des risques

### La démarche Qualité

La démarche qualité du CLIC est articulée autour de plusieurs outils. Elle vise à :

- Garantir l'organisation du service et de la réponse apportée aux usagers,
- Gérer les dysfonctionnements, plaintes et réclamations,
- Piloter les actions d'amélioration continue.

### Amélioration continue

Dans la continuité de l'évaluation externe, du nouveau référentiel paru en mars 2022, et des obligations de la loi de 2002-2, le CLIC a mis en place des outils de pilotage de la qualité, commun entre ces évaluations, le plan d'action du projet de service et les outils d'évaluation de la qualité de prestation.

#### **Action à mettre en place :**

- ➔ Intégrer un bilan qualité au sein du rapport d'activité interne.

### Évaluations des ESSMS (Etablissements et Services Sociaux et Médico-sociaux)

Cette démarche obligatoire recentre les activités de la structure au regard des réponses apportées aux besoins et attentes des usagers.

C'est une dynamique d'amélioration de la qualité des prestations apportées. Les évaluations antérieures ont déjà pu permettre la planification d'actions d'amélioration.

Le plan d'actions qui en découle est commun avec celui du présent projet de service.

Le présent projet de service prend en compte le nouveau dispositif d'évaluation des ESSMS<sup>97</sup> mis en place en 2022.

#### Indicateurs

A ce jour, le service a mis en place des indicateurs pour le suivi de l'activité annuelle et la qualité de prestation :

- Nombre de personnes aidées,
- Communes des personnes aidées,
- Moyenne d'âge,
- Public accueilli : personnes âgées/en situation de handicap adultes et enfants,
- Types de modalités et objet de la sollicitation,
- Nombre d'actions de prévention mises en place,
- Nombre de réunions de coordination proposées/saisies,
- Questionnaires de satisfaction retournés,
- Nombre de formations réalisées sur l'année,
- Mise en place des outils de la loi 2002-2,
- Nombre de plaintes/réclamations/événements indésirables.

<sup>97</sup> ESSMS : Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux

## Mesure de la perception de la qualité de l'accompagnement

Cette mesure s'appuie au quotidien sur les dispositions de recueil et d'analyse des informations relatives à la perception de la qualité des prestations.

Le service met en place des enquêtes de satisfaction des usagers. Des questionnaires spécifiques ont été proposés dans le cadre de l'élaboration du projet de service.

Les résultats sont analysés et les actions d'amélioration identifiées sont planifiées dans un plan d'actions (cf. annexe 11 : Support de présentation des résultats).

### **Actions à mettre en place :**

- Formaliser les pratiques en matière d'enquête auprès du public et des partenaires,
- Assurer une communication des résultats des enquêtes de satisfaction (public, partenaires),
- Formaliser les outils loi 2002-2,
- Formaliser la gestion des plaintes/réclamations/événements indésirables/situations de maltraitance,
- Formaliser les procédures de fonctionnement du service afin de garantir la continuité de travail.

## La gestion des dysfonctionnements

Le CLIC recueille, analyse et prend en compte les différentes formes de dysfonctionnements possibles :

- Évènements indésirables,
- Plaintes et réclamations,
- La maltraitance suspectée ou avérée.

### **Les évènements indésirables**

Ils comprennent l'ensemble des événements qui surviennent dans l'accompagnement et qui doivent être pris en compte et traités par le service, qu'il en soit à l'origine ou non.

En cas d'évènement majeur, il peut être complété par la déclaration d'Évènement Indésirable Grave ou Sanitaire gérée par l'ARS<sup>98</sup> Bretagne : <https://www.bretagne.ars.sante.fr/alerter-signaler-reclamer>

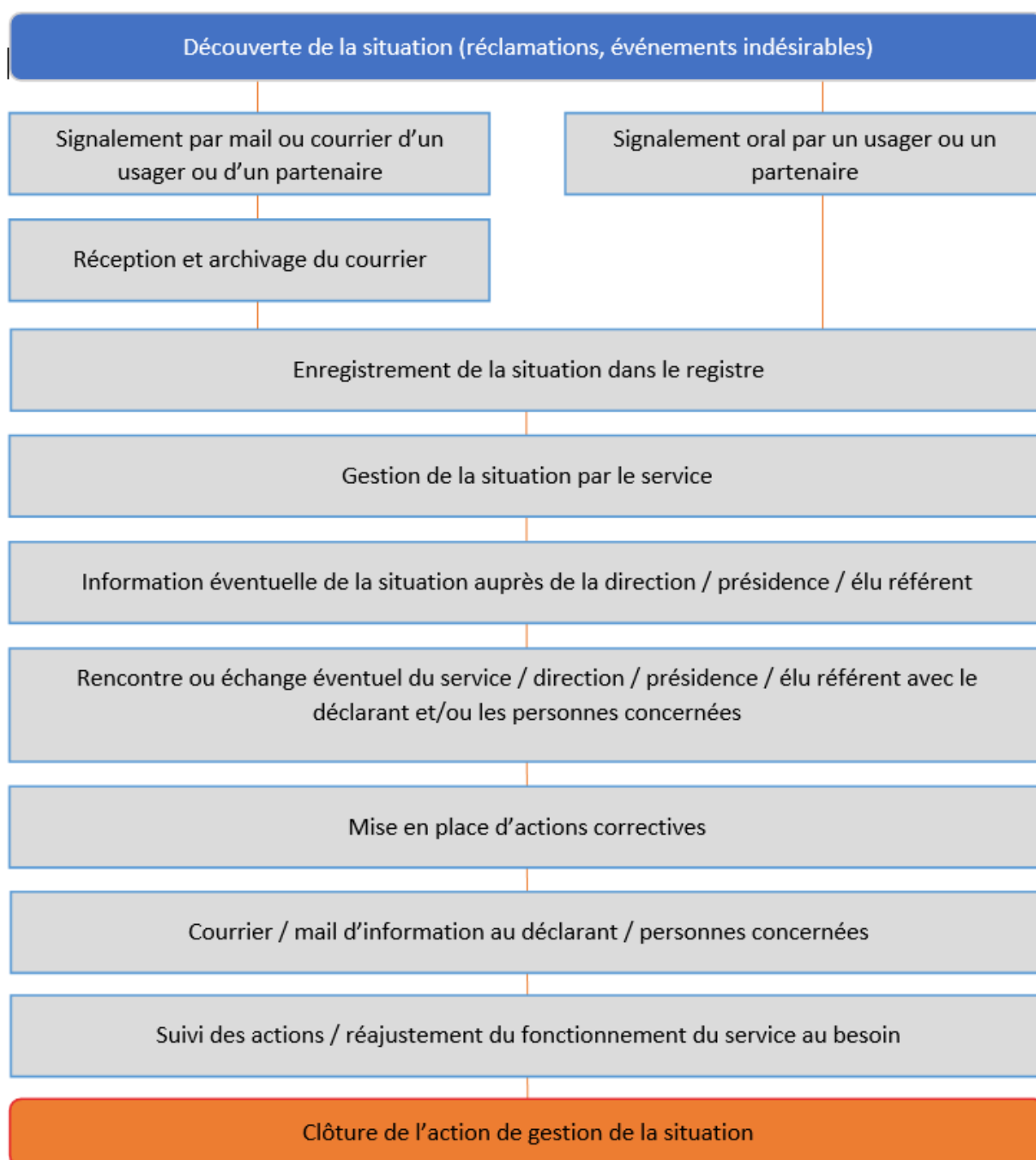
**Les plaintes et réclamations** : Insatisfaction justifiée, au regard du service qu'on lui doit, émise (oralement ou par une autre forme de communication) par la personne accompagnée, sa famille, son référent ou tout partenaire.

Les situations ou les choix de déclaration font l'objet d'échanges entre les professionnels et partenaires avant la déclaration formelle et institutionnelle.

---

<sup>98</sup> ARS : Agence Régionale de Santé

## Procédure de gestion des réclamations, évènements indésirables



**La maltraitance** est une situation suspectée ou avérée d'acte, d'omission ou de négligence commis par une personne et portant atteinte à autrui à/au :

- Sa vie,
- Son intégrité : corporelle, intimité sexuelle, psychique, etc.
- Sa liberté d'une autre personne,
- Développement de sa personnalité,
- Sa sécurité financière.

La maltraitance est caractérisée par son début précoce et sa chronicité. Elle vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. La maltraitance peut être physique ou psychologique, avec des agressions verbales notamment. Elle peut aussi passer par des mauvais traitements sur le plan financier et matériel.

(Sources : HAS<sup>99</sup>, OMS<sup>100</sup>, Code Pénal)

Les déclarations sont gérées en interne au même titre que tout autre dysfonctionnement. Elles peuvent donner suite à des remontées d'informations préoccupantes au Procureur de la République.

Au-delà des obligations du service, plusieurs dispositifs existent au niveau national :

- Plateforme privilégiée, le numéro national **3977** est affiché dans les locaux du CLIC, il concerne toute situation suspectée ou avérée concernant toute personne âgée ou en situation de handicap, victime de maltraitance et tout témoin de ces risques ou situations, à domicile ou en établissement.
- Pour la personne âgée : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F861>
- Pour la personne en situation de handicap : <https://handicap.gouv.fr/prevenir-et-lutter-contre-la-malveillance>
- Pour la protection de l'enfance : <https://www.servicepublic.fr/particuliers/vosdroits/F781>

**Ces dispositifs s'intègrent dans la dynamique nationale des lanceurs d'alerte**, aussi bien pour les professionnels que pour les citoyens :

- Pour les professionnels : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32031>
- Pour les citoyens : <https://www.defenseurdesdroits.fr/guide-du-lanceur-dalerte-314>

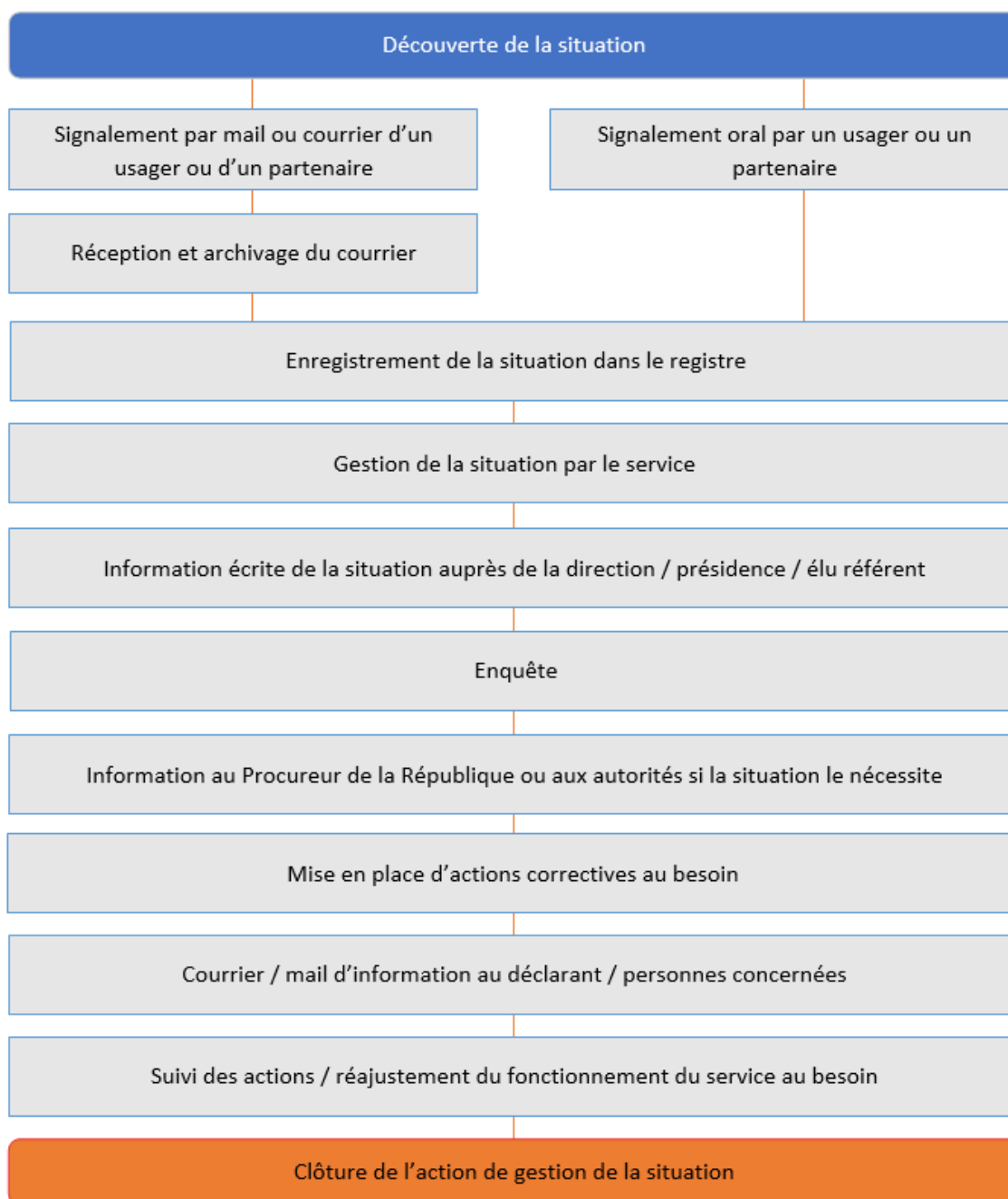
---

<sup>99</sup> HAS : Haute Autorité de Santé

<sup>100</sup> OMS : Organisation Mondiale de la Santé



## Procédure de gestion des situations de maltraitance suspectée ou avérée



## Les personnes qualifiées

En cas de désaccord sur l'accompagnement (qu'il soit fait par le CLIC ou non), toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, gratuitement, à une personne qualifiée (article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles).

Ces personnes qualifiées sont nommées par un [arrêté commun de l'ARS<sup>101</sup> Bretagne et du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine](#), affiché dans les locaux du service (*cf. annexe 12 : Liste des personnes qualifiées*).

Le rôle de la personne qualifiée est d'assurer une médiation et d'accompagner l'utilisateur afin de lui permettre de faire valoir ses droits :

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité de l'utilisateur,
- Le libre choix entre les prestations (accompagnement à domicile ou en établissement),
- La prise en charge ou l'accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé,
- La confidentialité des données concernant l'utilisateur,
- L'accès à l'information,
- L'information sur les droits fondamentaux, sur les protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'utilisateur bénéficie,
- La participation directe de l'utilisateur ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

---

<sup>101</sup> ARS : Agence Régionale de Santé

## **IX. Le projet social**

### **Les lignes directes de gestion**

Le projet social du CLIC du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande est défini dans le cadre des Lignes Directrices de Gestion (LDG) qui ont été arrêtées le 1<sup>er</sup> janvier 2022 (arrêté n°2022-02) pour l'ensemble de la collectivité.

Les LDG présentent la stratégie pluriannuelle de gestion des ressources humaines retenue pour mettre en adéquation les ressources et les moyens de la collectivité avec le projet politique de la collectivité, ainsi que les orientations et critères retenus pour la promotion et la valorisation des parcours. Elles ont été établies pour une durée de 6 ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022.

#### **Les LDG ont pour but de :**

- Renouveler l'organisation du dialogue social en passant d'une approche individuelle à une approche plus collective,
- Développer les leviers managériaux pour une action publique plus réactive et plus efficace,
- Simplifier et garantir la transparence et l'équité du cadre de gestion des agents publics,
- Favoriser la mobilité et accompagner les transitions professionnelles des agents publics dans la fonction publique et le secteur privé,
- Renforcer l'égalité professionnelle dans la fonction publique.

Elles définissent notamment le renforcement du dialogue social qui est au cœur des évolutions déjà introduites depuis quelques années. La collectivité reste à l'écoute des agents (par la prise en charge partielle de la collectivité à la couverture santé des agents, par exemple...) et propose des temps d'échanges à travers l'évaluation professionnelle afin d'obtenir des retours sur les attentes d'évolution.

### **Le plan de formation**

Le plan de formation du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande (pour l'ensemble des services dont le CLIC) est le fruit d'une démarche participative. Il est alimenté annuellement pour répondre simultanément au développement des agents et aux orientations stratégiques de la structure.

Les propositions d'actions de formation peuvent, le cas échéant, faire l'objet d'évolution en fonction des besoins de l'organisation et de l'adaptation des compétences des agents. Le plan est évalué chaque année lors des entretiens annuels.

#### **Les axes prioritaires de la formation sont définis par :**

- Les nécessités de service,
- Les orientations stratégiques fixées par le plan de formation : détermination des besoins d'évolution des services et des agents et identification des besoins de formation de la structure et des agents lors des entretiens professionnels en cohérence avec le projet du Syndicat mixte,
- Les disponibilités budgétaires,
- La cohérence du contenu de la formation avec les missions prioritaires de l'agent,
- Le nombre de formations déjà suivies par l'agent.

### **Les priorités de formation de la collectivité sont les suivantes :**

- **Les besoins "projet"** : ils constituent les besoins de formation nés de l'analyse des grands projets de la structure et de l'adaptation nécessaire des services qu'ils induisent. Ce sont des besoins de formation prioritaires.
- **Les besoins "métiers"** : ils constituent les besoins de formation nés d'une analyse plus détaillée des différents métiers exercés par les agents et soumis à des mutations, nécessitant des adaptations plus ou moins profondes.
- **Les besoins "personnels"** : ils regroupent les besoins exprimés par les agents en rapport plus ou moins directs avec les activités qu'ils exercent ainsi que celles qu'ils pourraient être amenés à exercer ultérieurement dans une autre collectivité.

### **La prévention des risques professionnels : le DUERP**

Le service dispose d'un Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels mis à jour annuellement après consultation du personnel. Il est porté par le Syndicat mixte du Pays de Brocéliande.

L'identification de la pénibilité et des risques psychosociaux font l'objet d'une analyse détaillée, associant le personnel afin d'assurer une qualité de l'évaluation et développer une culture de prévention au sein de la collectivité.

Pour ce faire, la collectivité s'appuie sur deux instances, un comité technique (un élu référent, la pilote de l'action et un référent agent par pôles et d'un comité de pilotage (Président, un référent élu, la Directrice générale des services, un référent agent et la pilote de l'action).

Une réflexion sera amorcée en 2025 afin de mettre en œuvre une démarche de qualité de vie au travail.

Le service s'engage dans une démarche répondant aux orientations régionales et nationales favorisant la Qualité de Vie au Travail.

### **Intégration des salariés :**

Au moment de sa prise de fonction, il est remis à l'agent les documents suivants :

- Livret de présentation de la structure,
- Règlement intérieur qui régit le fonctionnement de la structure (protocole de télétravail, charte informatique, règlement de formation ; etc.),
- Fiche de poste,

L'intégration d'un nouveau professionnel ou stagiaire fait l'objet de rencontres régulières avec la direction.

En plus de ces éléments, les documents suivants sont remis aux salariés et stagiaires du CLIC :

- Livret d'accueil à destination des usagers et ses annexes,
- Règlement de fonctionnement,
- Le présent projet de service.

## Les modalités de gestion des situations d'urgence / continuité de service :

Le CLIC a mis en place un dispositif permettant d'assurer au mieux la continuité de service : congés estivaux, mesures sanitaires, etc.

En cas de problème ne pouvant être géré par le service, le service informe les autorités pour bénéficier d'un appui visant à assurer la continuité de service à court, moyen ou long terme.

### **Actions mises en place :**

- Mise en place d'outils numériques adaptés au télétravail,
- Systématiser la remise des outils de la loi 2002-2 aux nouveaux professionnels/stagiaires,
- Mise à jour du DUERP<sup>102</sup>,
- Formaliser la continuité de service (exemple crise COVID19).

## La gestion des paradoxes

L'accompagnement des usagers expose les professionnels à la gestion d'un grand nombre de paradoxes, au regard du respect des droits suivants :

- Droit à l'information, notamment en cas de confrontation de données de différentes sources, ou de l'information,
- Neutralité dans la décision de la personne,
- Droit d'expression,
- Droit à la sécurité,
- Liberté d'aller et venir,
- Choix des usagers et familles,
- Maintien à l'emploi au regard de la santé sécurité/handicap,
- Parcours des parents au regard du handicap des enfants (délais, possibilité d'accompagnement),
- Respect de l'intimité de l'utilisateur,
- Respect de l'intimité de la famille,
- Obligation du respect des autres,
- Obligation du respect des lieux de vie,
- Respect des croyances et choix religieux,
- Etc.

Ces paradoxes font l'objet d'échanges réguliers entre les professionnels, les usagers et leurs familles afin d'identifier, ensemble, l'accompagnement adapté à chaque situation.

---

<sup>102</sup> DUERP : Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels

## Les modalités de régulation

En cas de situations complexes identifiées dans l'accompagnement, ou dans le cas de situations de faits exprimées par la famille mais qui n'auraient pas été souhaités par l'utilisateur, les situations font l'objet d'échange entre les membres de l'équipe et d'autres acteurs et services du territoire : DAC<sup>103</sup>, CDAS<sup>104</sup>, CCAS<sup>105</sup>, etc.

Cette régulation s'inscrit dans la dynamique du CLIC de la lutte et de la prévention contre la maltraitance.

Des questionnements réguliers sont faits au sein du CLIC sur des thèmes du quotidien comme :

- « *Comment respectons-nous l'intimité de la personne en tant que professionnelle ?* »
- « *Comment faisons-nous respecter à la famille l'intimité de la personne ? et son cheminement ?* »

La notion de secret (intimité familiale) est prise en compte, tout comme la notion d'urgence et de temps d'expression des risques psychosociaux.

Le service pose les enjeux auprès de la famille pour permettre le cheminement.

### **Actions mise en place :**

- ➡ Réflexion pour la mise en place d'analyse de la pratique professionnelle,
- ➡ Rappeler le devoir de discrétion des salariés du CLIC auprès des élus et des différentes parties prenantes.

---

<sup>103</sup> DAC : Dispositif d'Appui à la Coordination

<sup>104</sup> CDAS : Centre Départemental d'Action Sociale

<sup>105</sup> CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

## X. Le plan d'actions et son évaluation

Le plan d'actions - reprenant toutes les actions identifiées dans le projet - est mis en annexe afin d'en faciliter le suivi et la mise à jour.

## XI. Conclusion et projection

Le projet de service sert de référence permanente à la réflexion et à l'action, dans l'intérêt des personnes accueillies et des partenaires. L'analyse des pratiques professionnelles, réalisée à l'occasion de l'écriture de ce premier projet, vise à garantir une bonne organisation de service.

C'est un cadre fédérateur, évolutif, tourné vers les cinq années à venir. Il exprime une vraie volonté collective et détermine des principes d'actions et des valeurs portées par le service.

Il vise également à mobiliser les professionnels, à orienter les décisions des élus et à conduire l'action avec des objectifs communs largement partagés.

Son élaboration permet de poursuivre le travail de mise en conformité du service, au regard de ses obligations. Ses objectifs se déclinent en actions concrètes et sont priorisées dans un plan d'actions.

Les ressources mises en œuvre sont identifiées. Elles permettent ainsi de répondre aux missions individuelles et collectives de service public.

Malgré les contraintes financières du moment, les enjeux prioritaires du CLIC demeurent :

- Garantir une communication permettant de lutter contre le non-recours aux droits,
- Favoriser le maintien à domicile grâce aux actions ciblées pour promouvoir la prévention de la perte d'autonomie,
- Développer le travail de proximité en lien avec les CCAS<sup>106</sup> du territoire.

Depuis sa création, le service a été porté et soutenu dans sa mise en œuvre par les collectivités locales avec une réelle volonté de proposer un accueil de la population en proximité.

Cette dynamique locale permet un fonctionnement de qualité du service, favorise un bon ancrage territorial tant au niveau des collectivités que des partenaires institutionnels ou associatifs.

En raison de son rôle charnière, le CLIC continue de garantir une offre de services à la population en coordination avec l'ensemble des dispositifs et acteurs existants du Pays.

---

<sup>106</sup> CCAS : Centre Communal d'Action Sociale





# Annexes



## Annexe 1 : Délibération d'approbation du projet

Le CLIC, porté par le Syndicat mixte du Pays de Brocéliande, est un service médico-social. La loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale fait obligation aux établissements et services sociaux et médico-sociaux dans son article 12 (art. L311-8 du CASF1) d'élaborer un projet d'établissement ou de service.

« Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. »

Sa rédaction prend en compte et s'appuie sur :

- L'article L311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles, dans sa version mise à jour du 7 Février 2022.
- Les Recommandations de Bonnes Pratiques de la HAS applicables aux activités du CLIC notamment celle de « l'élaboration, rédaction, et animation du projet de service » éditées par l'ANESM/HAS en Mai 2010 et sur le guide méthodologique de la HAS « ESSMS (Les établissements et services sociaux et médico-sociaux) : Valorisez les résultats de vos évaluations » édité en Novembre 2016.
- Les attendus du nouveau référentiel d'évaluation des ESSMS dans sa version du 8 Mars 2022, applicable à la date d'élaboration du présent projet.

Le projet d'établissement ou de service s'articule autour de trois fonctions :

- Communication sur les activités et projections du service pour les usagers, aidants, partenaires, professionnels du service, gestionnaires, élus et autorités de tarification.
- Planification des actions d'amélioration ou de développement mises en place.
- Négociation auprès des autorités sur les moyens nécessaires à la réalisation des missions du service, mais aussi de son développement au regard des besoins et attentes de ses usagers et de son territoire.

Il est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation des instances représentatives des usagers, de professionnels et du gestionnaire. Il s'agit d'un document évolutif, révisé tous les 5 ans, conformément à l'article L311-8 du Code d'Action Sociale et des Familles. Le plan d'actions associé est mis à jour chaque année.

Au-delà de son obligation de mise en œuvre, il est un outil privilégié de communication avec les professionnels, les personnes accompagnées, les familles et les partenaires du CLIC du Syndicat Mixte du Pays de Brocéliande.

Le Syndicat mixte du Pays de Brocéliande, assisté par le Cabinet Galata, élabore son premier projet de service du CLIC. Ce projet de service est le fruit d'un travail de plusieurs mois associant les agents et élus du Syndicat mixte ainsi que les partenaires, les représentants des usagers du CLIC et/ou de leurs familles.

Des enquêtes et entretiens préliminaires ont été réalisés auprès du public et des partenaires. Ils ont permis d'identifier les besoins et attentes respectifs. La réunion de groupes de travail pluridisciplinaires, couvrant l'ensemble des services proposés, a permis l'expression et la formalisation du fonctionnement du CLIC et des actions à prévoir.

Le projet de service exprime une volonté collective et détermine les principes d'actions et les valeurs portées par le service. Il vise également à mobiliser les professionnels, à orienter les décisions des élus et à conduire l'action dans une direction commune partagée.

Il identifie les ressources mises en œuvre pour répondre aux missions individuelles et collectives du service. Ses objectifs se déclinent en actions concrètes, lesquelles seront priorisées dans un plan d'actions.

Le projet de service du CLIC du Pays de Brocéliande est joint en **pièce jointe** de la présente note.

⇒ **Il est proposé aux membres du Conseil syndical d' :**

- **Approuver le projet de service du CLIC,**
- **Autoriser le Président à signer tous les documents se rapportant à cette décision.**

## Annexe 2 : Les recommandations de bonnes pratiques

---

*Liste de recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute  
Autorité de Santé applicables au CLIC*

---

La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre - 16/03/2008

Les attentes de la personne et le projet personnalisé - 01/12/2008

Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance - 01/12/2008

Ouverture de l'établissement à et sur son environnement - 01/12/2008

Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement - 09/2009

Élaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service - 05/05/2010

Le-questionnement-ethique-dans-les-etablissements-et-services-sociaux-et-medico-sociaux -  
05/10/2010

L'accompagnement à la santé de la personne handicapée - 06/2013

Le-soutien-des-aidants-non-professionnels-une-recommandation-a-destination-des-professionnels-  
du-secteur-social-et-medico-social-pour-soutenir-les-aidants-de-personnes-agees-adultes-  
handicapees-ou-souffrant-de-maladie-chronique-vivant-a-domicile - 05/01/2015

L'adaptation-de-l-intervention-aupres-des-personnes-handicapees-veillissantes - 15/03/2015

Les directives anticipées concernant les situations de fin de vie - 01/10/2016

Construire une démarche qualité de vie au travail - 01/09/2017

Pratiques de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap -  
26/03/2018

Outil-de-reperage-des-risques-de-perte-d-autonomie-ou-de-son-aggravation - 02/04/2018

Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations  
accompagnées - 01/07/2018

La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre - 01/07/2018

Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire –  
07/2020

L'accompagnement de la personne polyhandicapée dans sa spécificité - 13/10/2020

## Annexe 3 : Planning

### Calendrier de travail

#### Projet de service du CLIC du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande

ELABORATION DU PROJET DE SERVICE	
Préparation et planification de la mission	
Recueil des informations de la structure	13/10/22 (1 jour sur site)
Réunion du comité de pilotage	
Formalisation du projet de service	
Groupes de travail (valeurs élus)	15/11/22 (0,5 jour sur site)
Groupes de travail (Valeurs service)	25/11/22 (0,5 jour sur site)
Groupes de travail (intégration de la demande – gestion de la qualité)	19/01/23 (0,5 jour sur site)
Groupes de travail (Historique / Création du Clic)	27/01/23 (0,5 jour sur site)
Groupes de travail (action co/partenariat)	31/03/23 (0,5 jour sur site + 0,5 jour hors site)
Lancement enquêtes	Mars à juin 2023
Analyse questionnaires partenaires, usagers	16/05/23 (0,5 jour hors site)
Analyse questionnaire partenaires, usagers	07/07/23 (0,5 jour sur site)
Rédaction du projet de service et de la synthèse	
Rédaction projet	20/07/23 (1 jour hors site)
Plan d'actions avec Direction	24/07/23 (0,5 jour sur site)
Rédaction projet de service – Groupe de relecture -équipe élargie	18/12/2023 (0,5 jour sur site)
Rédaction projet de service : démarche qualité, gestion des risques	6/03/24 (0,5 jour sur site)
Rédaction projet de service : analyses des données du territoire et d'activité du service	29/3/24 (0,5 jour sur site)
Rédaction projet de service : finalisation du dossier, plan d'actions	15/04/24(0,5 jour sur site)







## Le CLIC, pour quoi et pour qui...

En complément des autres services, l'équipe du CLIC :

- Vous écoute
- Evalue votre situation
- Vous renseigne sur les services et les professionnels
- Vous aide dans vos démarches administratives
- Vous accompagne dans l'expression de vos attentes et de vos besoins (projet de vie)

Le service **vous informe et propose des actions de prévention** construites avec les acteurs, professionnels et élus du territoire. Il organise également des **réunions de coordination** pour les situations les plus problématiques.



### **Personnes de plus de 60 ans**



**Le CLIC vous informe sur vos droits et vous guide dans vos démarches pour :**

- Rester chez soi : services d'aides à domicile, portage de repas, téléalarme, services de soins à domicile...
- Bénéficier d'un accueil : hébergement temporaire, accueil de jour, EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)...
- Accéder aux droits : adaptation du logement, caisse de retraite, APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)...
- Maintenir le lien social : transport, associations, ateliers...

### **Personnes en situation de handicap**



**Antenne-relais de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), le CLIC propose une aide dans la constitution des dossiers et renseigne sur les différentes prestations, services et établissements :**

- Prestation de Compensation du Handicap
- Carte Mobilité Inclusion = invalidité, stationnement, priorité
- Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé
- Allocations enfants et adultes
- Institutions spécifiques au handicap...

*Le CLIC est un établissement médico-social (loi du 2 janvier 2002) caractérisé par sa gratuité, sa neutralité et la confidentialité des échanges qui y ont lieu.*

## Territoire couvert

Communauté de communes  
Saint-Méen Montauban



## Accueil



### **SUR rendez-vous UNIQUEMENT**

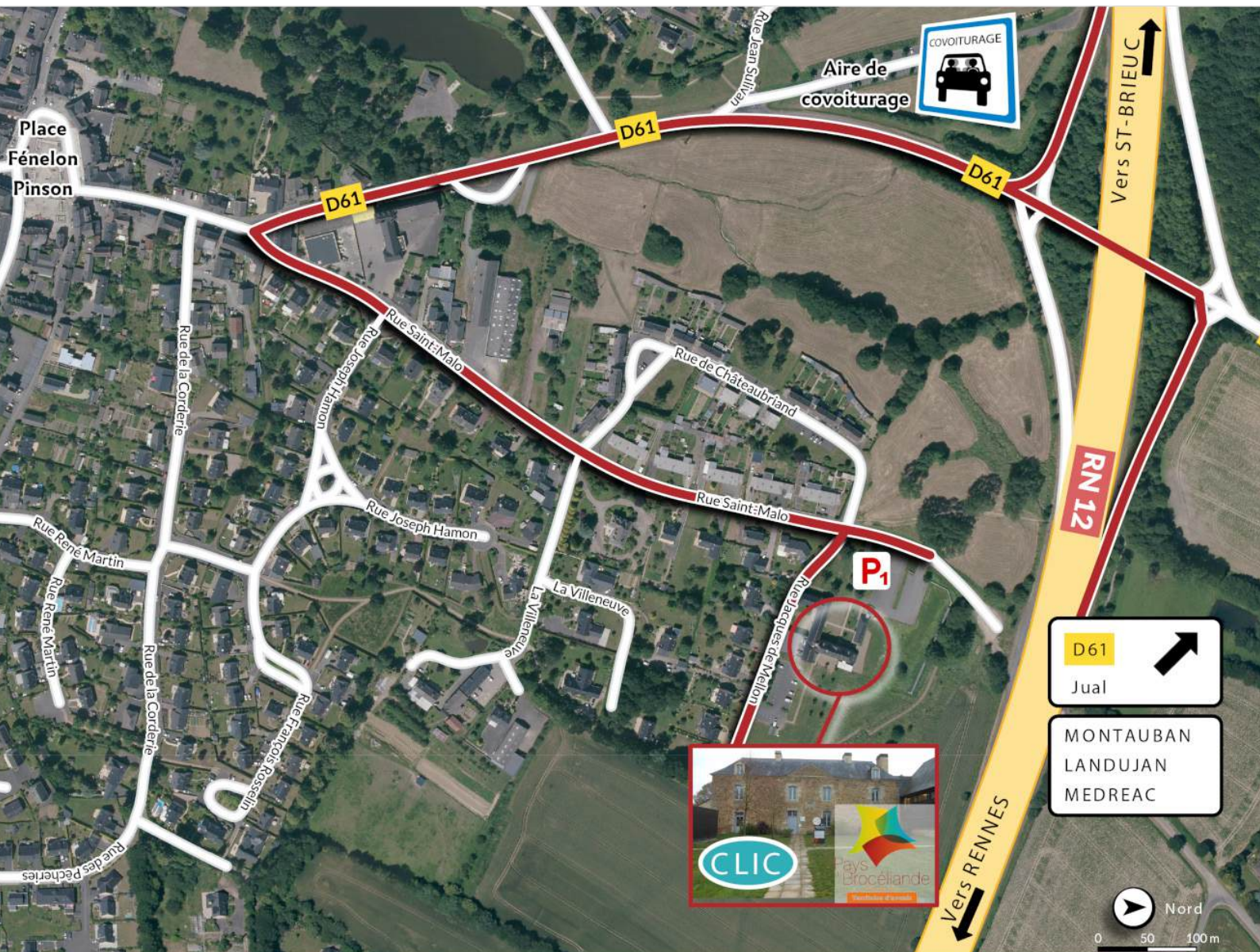
Montauban-de-Bretagne : du lundi au vendredi

Montfort-sur-Meu : 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> mardi du mois de 14h à 16h30

Iffendic : 2<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> vendredi du mois de 14h à 16h30

Plélan-le-Grand : 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> vendredi de 14h à 16h 30

Saint-Méen-le-Grand : 2<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> mardi de 14h à 16h30



*Aider les personnes  
à préserver  
leur autonomie dans  
le respect de leur dignité,  
de leur intégrité,  
de leur vie privée.*

**Syndicat mixte du Pays de Brocéliande**  
**Manoir de la Ville Cotterel**  
**48 rue de Saint Malo - BP 86048**  
**35360 Montauban-de-Bretagne**  
**02 99 06 32 45**  
**clic@pays-broceliande.fr**  
**www.pays-broceliande.com**



## Annexe 6 : Convention de partenariat avec le Département et la MDPH



### CONVENTION de PARTENARIAT

#### RELATIVE AU FONCTIONNEMENT ET AU FINANCEMENT DES CLIC

#### Centres Locaux d'Information et de Coordination

#### Antennes de la Maison Départementale des Personnes Handicapées d'Ille-et-Vilaine

#### ENTRE :

**Le Département d'Ille-et-Vilaine** représenté par le Président du Conseil Départemental dûment autorisé à signer la présente convention par délibération de l'assemblée départementale du 21 juin 2018,

**La Maison Départementale des Personnes Handicapées d'Ille-et-Vilaine** représentée par Madame Anne-Françoise COURTEILLE, Présidente du GIP, dûment autorisée à signer la présente convention par délibération de la Commission exécutive du 18 juin 2018,

#### ET :

**Le Syndicat mixte du Pays de Brocéliande**, dont le siège est situé au Manoir de la Ville Cottrel - 48 rue de Saint-Malo – BP86048 – 35360 Montauban-de-Bretagne,  
gestionnaire du **CLIC du Syndicat Mixte du Pays de Brocéliande**,  
représenté par Monsieur Joseph LE LEZ, son Président.

*stl*

VU le Code de l'Action Sociale et des Familles,

VU la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'Action Sociale et Médico-Sociale,

VU la loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales et notamment son article 56,

VU la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées,

VU la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement n°2015-1176 du 28 décembre 2015,

VU l'arrêté portant sur la création du CLIC de Brocéliande en date du 19 décembre 2007,

VU le schéma départemental de l'autonomie,

VU la délibération de la commission exécutive de la MDPH du 18 juin 2018,

VU la délibération de l'assemblée départementale du 21 juin 2018.

*stl*

## **PREAMBULE**

Les Clic, Centres locaux d'information et de coordination, sont inscrits dans la loi n 2001-647 du 20 juillet 2001 relative à la prise en charge de la perte d'autonomie des personnes âgées et à l'allocation personnalisée d'autonomie.

En Ile-et-Vilaine, le premier CLIC a ouvert en 2003. Progressivement, à l'initiative des territoires et avec le soutien du Département, plusieurs CLIC ont été créés ; il en existe aujourd'hui 13 en Ile-et-Vilaine, couvrant ainsi la totalité du territoire départemental.

Suite à la mise en place de la Maison départementale des personnes handicapées et à une volonté départementale, les CLIC sont depuis 2006 relais de la Maison du handicap (excepté le CLIC de Rennes).

Tous les CLIC du département sont désormais labellisés de niveau 3.

Par les services apportés aux personnes âgées, aux personnes en situation de handicap et à leur entourage, les CLIC exercent des missions essentielles auprès de ces populations et constituent une structure ressource et un support pour les communes de leur territoire.

Dans le cadre de leur compétence dans le domaine de l'action sociale, les collectivités territoriales et les CCAS doivent être parties prenantes des CLIC, aussi bien dans le soutien financier qu'ils peuvent leur apporter que dans les actions partenariales qu'ils pourront développer.

Le schéma départemental en faveur de l'autonomie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, adopté en janvier 2015, a confirmé l'importance de la mise en place des dispositifs de coordination locale, réunissant sur chaque territoire, les différents acteurs de la politique en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.

La loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015, constitue une avancée majeure de la reconnaissance de l'avancée en âge. Son ambition est de mobiliser l'ensemble des acteurs et des politiques publiques qui peuvent agir sur le Bien vieillir pour améliorer les actes de la vie quotidienne des personnes en perte d'autonomie, dans le respect de leur choix. Le Département est réaffirmé dans son rôle de pilote de cette politique de l'avancée en âge et l'enjeu pour lui est d'impulser une stratégie territoriale au sein de la gouvernance locale.

Cette loi s'appuie sur trois piliers indissociables que sont l'anticipation de la perte d'autonomie, l'adaptation de la société au vieillissement et l'accompagnement de la perte d'autonomie. Le premier pilier affirme l'importance de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées et l'intérêt des actions de prévention auprès des usagers et de leur entourage.

Les MAIA, méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie, destinées aux professionnels intervenant dans le champ de la gérontologie et du handicap, sont progressivement déployées sur les territoires et couvriront en 2018 l'ensemble du département breillien.

Dans le cadre de ce schéma départemental et de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement, et au regard de cette nouvelle démarche que constitue la méthode MAIA et de la généralisation de la réponse accompagnée pour tous, les missions des CLIC sont amenées à évoluer et leur public recentré sur les usagers, les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et leur entourage.

Il convenait par conséquent de proposer une nouvelle convention répondant à ce nouveau contexte et prenant en compte les nouvelles missions des CLIC.

✓-L.L.

## IL EST CONVENU CE QUI SUIV

### ARTICLE 1 : **Objet de la convention**

La présente convention a pour objet :

- de définir les relations et les engagements respectifs des parties dans le domaine gérontologique et du handicap
- de définir les missions du CLIC dans le cadre spécifique du partenariat contractualisé avec le Département et la MDPH

### ARTICLE 2 : **Public concerné**

Les actions menées par le Centre Local d'Information et de Coordination s'adressent aux **personnes âgées de plus de 60 ans, aux personnes en situation de handicap (enfants et adultes) et à leur entourage** sur le territoire couvert par le CLIC.

### ARTICLE 3 : **Engagements de la structure gestionnaire du CLIC :**

La structure gestionnaire du CLIC s'engage à gérer le CLIC aux conditions définies par la présente convention.

#### **1. Les Missions**

##### **A. L'accueil et l'accompagnement**

Le CLIC, service de proximité et antenne de la Maison départementale des personnes handicapées d'Ille-et-Vilaine, s'adresse au public visé à l'article 2 de la présente convention. Il assure un accueil gratuit, personnalisé et en proximité par des permanences délocalisées.

Il intervient dans l'accueil et l'accompagnement à différents degrés :

- **1 : Information – Orientation**

*L'utilisateur exprime une demande. Le CLIC lui apporte une réponse (explication et/ou orientation).*

Le CLIC est un centre de ressources et d'information, un lieu d'écoute, de dialogue et de médiation favorisant l'accès aux droits.

- **2 : Evaluation sans prise en charge**

*L'utilisateur exprime un besoin. Le CLIC traduit ce besoin en demande, en s'appuyant sur une pré-évaluation. L'utilisateur fait seul les démarches, le CLIC ne met pas en place de suivi particulier.*

Le CLIC évalue le besoin et oriente les personnes vers les structures adaptées dont les équipes autonomie et la MDPH.

5-6-6.

- **3 : Accompagnement**

*L'usager exprime un besoin. Le CLIC traduit ce besoin en demande ; il effectue une évaluation avec préconisation et accompagne l'usager dans la mise en œuvre de cette préconisation (mise en place d'un service, constitution d'un dossier, ...)*

Le CLIC aide les personnes à formuler leur projet de vie et à constituer, le cas échéant, leur dossier de demande auprès des structures compétentes.

Il oriente et accompagne l'usager dans les démarches au regard des droits auxquels il peut prétendre.

L'accompagnement réalisé par les professionnels des CLIC intervient en complément et de façon concertée avec l'accompagnement social et médico-social<sup>1</sup> réalisé par les travailleurs sociaux des structures partenaires.

## **B. La coordination autour de situations individuelles**

Les CLIC sont les organisateurs des réunions de coordination autour de situations individuelles de personnes âgées et de personnes adultes en situation de handicap.

Une coordination est nécessaire dès lors qu'il y a au moins trois intervenants concernés par la situation.

La saisine peut se faire par l'ensemble des professionnels du secteur de la gérontologie et / ou du handicap concernés par la situation.

Ne participent aux réunions de coordination autour de situations individuelles que les professionnels concernés par la situation. La participation des usagers et/ou de leur famille est laissée à l'appréciation de ces professionnels.

Les participants échangent entre eux les informations nécessaires, en accord avec les usagers et dans le respect des dispositions légales régissant les rapports avec les usagers, leur représentant légal ou la personne de confiance, selon des modalités qu'ils définissent ensemble notamment dans l'analyse des situations de crises ou d'urgence et/ou lors de difficultés voire d'impossibilité de mise en place des aides proposées.

L'ensemble des professionnels participant aux réunions de coordination est soumis de fait au secret professionnel.

Au moins six réunions de coordination autour de situations individuelles doivent être organisées par an. Le CLIC en garantit la traçabilité.

## **C. Les actions de prévention en faveur des usagers et de leurs familles**

Le CLIC co-construit avec les acteurs locaux (élus, professionnels, bénévoles), les partenaires institutionnels et les habitants, un programme pluriannuel d'actions coordonnées de prévention et d'accès aux droits en s'assurant d'une égalité d'accès sur l'ensemble du territoire.

Sur son territoire, le CLIC est le garant de ce programme d'actions coordonnées en lien avec l'agence départementale.

Il convient de distinguer trois degrés d'implication du CLIC dans les actions de prévention :

---

<sup>1</sup> Voir en annexe un extrait du **Cadre de référence de l'intervention sociale de proximité d'Ille-et-Vilaine 2018-2023** relatif à la définition de l'accompagnement social et médico-social.

- 1<sup>er</sup> : Pilotage de l'action  
Le CLIC assure le pilotage de l'action. Avec ses partenaires, il analyse les besoins, définit les objectifs, élabore et met en œuvre les actions et prévoit l'évaluation. Il anime le groupe de travail ou le comité de suivi.
- 2<sup>ème</sup> : Partenaire de l'action  
Le CLIC est partenaire de l'action. Il participe à l'analyse des besoins, à la définition des objectifs, à l'élaboration et à la mise en œuvre des actions et à l'évaluation. Il participe au groupe de travail ou au comité de suivi.
- 3<sup>ème</sup> : Partenaire opérationnel de l'action  
Le CLIC est partenaire de l'action au niveau opérationnel : il mobilise les partenaires locaux, participe à la communication et à la mise en place effective de l'action.

#### **D. La participation aux concertations institutionnelles**

Le CLIC participe aux réunions organisées par les partenaires institutionnels afin de représenter son territoire et contribuer aux réflexions et aux projets menés à l'échelle territoriale et départementale.

Il participe notamment aux démarches d'intégration et de coordination sur son territoire.

## **2. Communication**

Le CLIC s'engage à faire mentionner le logo du Département d'Ille-et-Vilaine et celui de la MDPH sur toutes publications de documents, sur les supports de présentation du CLIC (affiches, programmes, invitations, dossiers de presse, insertions presse et annonces publicitaires médias, annonces sites internet ...), et sur tous les supports de communication relatifs à une action d'information, à une manifestation ou animation à destination du public.

Le CLIC s'engage à contacter le responsable en charge de la communication avant la signature du « bon à tirer » du document de présentation du CLIC afin de veiller au respect de l'image du Département et de la MDPH.

Il devra par ailleurs informer les services du Département et de la MDPH de tout projet important de communication afin de permettre une cohérence départementale.

Lors de l'organisation de temps forts, une ou des invitations selon l'importance de l'évènement seront systématiquement adressées au Président du Conseil départemental avec mention du Département comme collectivité partenaire sur les cartons d'invitation.

## **3. Obligations diverses**

La structure gestionnaire du CLIC s'engage :

- A rendre accessibles les locaux destinés à accueillir les personnes âgées et les personnes en situation de handicap, dans le cadre de la réglementation en vigueur.
- A fournir, chaque année, au Département et à la MDPH, un budget prévisionnel permettant une lecture précise de son activité liée au CLIC au 30 octobre de chaque année.

J - L - L -



- A tenir une comptabilité spécifique et à communiquer toutes les pièces justificatives demandées par le Département et la MDPH.
- A transmettre également un rapport annuel d'activité détaillé au 30 avril de l'année n+1.
- A notifier au Département et à la MDPH toute modification intervenant dans ses statuts, dans ses instances dirigeantes et dans l'équipe du personnel.

#### **ARTICLE 4 : Engagements du Département et de la MDPH**

##### **1. Les financements du CLIC**

Le Département et la MDPH s'engagent en contrepartie à attribuer à la structure gestionnaire une participation financière annuelle au fonctionnement fixée comme suit :

- Un premier versement au cours du premier trimestre de l'année n+1 comprenant :
  - une part forfaitaire correspondant à 60 % de la dotation globale départementale ;
  - une part variable correspondant à 30 % de la dotation globale départementale :
    - 15 % de la dotation globale départementale répartis entre chaque CLIC comme suit :
      - 7,5 % au prorata de la population des personnes âgées de plus de 60 ans
      - 7,5 % au prorata de la population des personnes en situation de handicap sur le territoire du CLIC (il est communément admis que la population des personnes handicapées représente 10 % de la démographie)
    - 15 % de la dotation globale départementale répartis entre chaque CLIC en fonction de la superficie du territoire couvert par le CLIC
- Un deuxième versement au cours du troisième trimestre comprenant une part variable correspondant à 10 % de la dotation globale et tenant compte de l'activité n-1 du CLIC au regard de ses quatre missions.

Ces critères seront pris en compte dès 2018.

Pour les CLIC fusionnés, deux parts forfaitaires leurs seront attribuées.

Pour les CLIC qui auraient, selon ces nouveaux critères, une participation dont le montant théorique serait inférieur à ce qu'ils ont perçu en 2017, le Département et la MDPH s'engagent à leur maintenir le même niveau de participation qu'en 2017.

Pour les CLIC qui auraient, selon ces nouveaux critères, une participation dont le montant théorique serait supérieur à ce qu'ils ont perçu en 2017, le Département et la MDPH s'engagent à les accompagner pour atteindre progressivement le montant théorique de la participation.

Pour cette première année, le premier versement ne pourra être effectué qu'après validation de cette nouvelle convention par l'assemblée départementale et par la commission exécutive de la MDPH qui se dérouleront en juin 2018.

La participation globale départementale et de la MDPH sera réévaluée chaque année par application du taux directeur voté par l'assemblée départementale.

5-6-6-

## 2. Dialogue de gestion

Chaque année, en mai-juin, un dialogue de gestion est organisé avec le CLIC (président ou son représentant et coordinateur/directeur) sur son territoire pour échanger sur le bilan de l'année n-1 à partir du bilan d'activité et du bilan financier transmis au 30 avril (cf. article 3).

Participent à ce dialogue de gestion avec le CLIC, le Département (siège et agence départementale) et la MDPH.

## 3. Communication

Le Département et la MDPH s'engagent à communiquer au travers de leurs publications, sur l'existence des CLIC, sur leurs missions et sur leurs actions.

Le Département et la MDPH s'engagent à fournir leur logos sous toutes formes souhaitées (autocollants, fichiers numériques,...) et restent à la disposition de l'association pour tous conseils en communication et notamment sur le respect des éléments de la charte graphique (l'emplacement du logo en bas à droite de chaque publication est impératif pour le Département).

## 4. Information et formation

Le Département et la MDPH organisent des temps d'information et de formation à l'intention des professionnels des CLIC.

Le Département et la MDPH donnent au CLIC un droit d'accès :

- pour le Département :
  - au site extranet de gestion des admissions en établissement et des listes d'inscription gériatrique en Ile-et-Vilaine (GAELIG),
  - à l'annuaire des services d'aide au maintien à domicile (DOMIRE).
- pour la MDPH, à son système d'information en consultation afin d'informer les personnes sur l'avancement du traitement de leur demande.

## 5. Réunions de concertation

### **\* Une réunion annuelle pour les Présidents des structures gestionnaires et les coordinateurs**

Le Département et la MDPH s'engagent à réunir une fois par an en novembre les Présidents et les coordinateurs de CLIC pour une réunion d'information et d'échange sur le bilan départemental des CLIC, le taux d'évolution et les différents points d'actualité.

### **\* Des réunions techniques pour les professionnels des CLIC**

Composé de représentants du Département et de la MDPH et des professionnels des CLIC, ce groupe de travail a pour rôle de :

- Diffuser et partager des informations



- Echanger des bonnes pratiques, capitaliser des projets et expérimentations
- Elaborer des outils communs
- S'informer sur des thématiques en fonction des besoins et des priorités

Il constitue un lieu de ressources auprès des coordinateurs : conseil, information, formation, soutien technique.

Il se réunit au moins trois fois par an.

#### **ARTICLE 5 : Evaluation du dispositif CLIC**

La loi du 2 janvier 2002 promulguée le 3 janvier 2002 pose le principe d'une autorisation de fonctionner pour les établissements et services médico-sociaux limitée à une durée de 15 ans et a conditionné le renouvellement de l'autorisation.

Durant cette période d'autorisation de 15 ans, le CLIC doit procéder à :

- trois évaluations internes dont les résultats doivent être transmis tous les 5 ans à l'autorité ayant délivré l'autorisation ;
- deux évaluations externes : la première doit être réalisée au plus tard 7 ans après la date de l'autorisation et la seconde, au plus tard 2 ans avant son renouvellement.

#### **ARTICLE 6: Validité, dénonciation et résiliation de la convention**

La présente convention est conclue pour une durée d'un an à compter du 21 juin 2018, et sera reconduite chaque année par tacite reconduction.

En cas de modification importante (territoire, démographie ...), la convention pourra être révisée et fera l'objet d'un avenant qui lui sera annexé.

Elle pourra être résiliée de plein droit en cas de manquement ou de non-exécution des clauses par l'une des parties. Dans ce cas, l'autre partie mettra fin à la présente convention, avec un préavis de six mois, par lettre recommandée avec accusé de réception.

A Rennes, le 15 NOV. 2018

**LE PRESIDENT  
DU CONSEIL DEPARTEMENTAL  
D'ILLE-ET-VILAINE**

**JEAN-LUC CHENUT**

**LA PRESIDENTE  
DE LA COMMISSION  
EXECUTIVE DU GIP MDPH**

**ANNE-FRANÇOISE COURTEILLE**

**LE PRESIDENT  
DU SYNDICAT MIXTE DU PAYS DE BROCELIANDE**

**JOSEPH LE LEZ**  
**Pays  
de Brocéliande**  
Syndicat Mixte

CONVENTION de PARTENARIAT  
RELATIVE AU FONCTIONNEMENT ET AU FINANCEMENT DES CLIC  
Centres Locaux d'Information et de Coordination  
Antennes de la Maison Départementale des Personnes Handicapées d'Ille-et-Vilaine

**ANNEXE**

Extrait du Cadre de référence de l'intervention sociale de proximité d'Ille-et-Vilaine 2018-2023  
relatif à la définition de l'accompagnement social et médico-social.

**L'**accompagnement social et médico-social s'inscrit dans les principes éthiques et déontologiques du travail social et dans les valeurs du service public. Il relève de la compétence des travailleurs sociaux et médico-sociaux. L'accompagnement vise l'atteinte d'un ou plusieurs objectifs identifiés avec la personne à partir de la co-évaluation menée. L'ensemble des actions mises en œuvre s'appuie sur les ressources de la personne et celles de son environnement.

L'accompagnement peut être généraliste ou spécialisé selon la nature et les domaines d'intervention (enfance-famille, insertion, personne âgée, personne en situation de handicap...). Travailler avec l'humain nécessite souplesse et adaptation

dans le déroulement de l'accompagnement. Il ne peut être figé dans des « process » ou procédures. Il tient compte de la temporalité de la personne et de son cheminement.

**DÉFINITION L'ACCOMPAGNEMENT**

L'accompagnement social et médico-social peut s'adresser à une personne, une famille ou un groupe. Il fonde son intervention sur l'approche globale (voir la définition page 9). Il vise à prévenir les situations à risque, à protéger les personnes en situation de vulnérabilité, à rendre les personnes pleinement actrices de leur parcours de vie et à favoriser le lien social.

L'accompagnement est élaboré à partir des besoins exprimés par la personne et/ou repérés. Il prend en compte les objectifs de la personne et des professionnels qui l'accompagnent dans une logique de co-construction.

Il est un processus dynamique et global de relation d'aide entre une ou plusieurs personnes et un ou plusieurs travailleurs sociaux. Il se co-construit avec les personnes dans une approche contractuelle. Il revêt plusieurs modalités d'intervention : l'intervention d'aide à la personne (ISAP) et l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC).

Son contenu et la posture professionnelle qui en découle s'adaptent ainsi aux personnes et à leur temporalité. L'accompagnement social peut intégrer plusieurs interventions concomitantes ou successives.

L'accompagnement social veille à respecter les choix des personnes et s'appuie sur leurs compétences et capacités, leurs ressources et celles de leur environnement, dans une logique de développement social local.

Quel que soit le contexte d'intervention (demande explicite de la personne ou aide contrainte), il est possible dans la majorité des situations de créer un espace relationnel de dialogue et de co-construction qui permet l'accompagnement. Lorsque l'accompagnement social s'adresse à une famille et que la demande a été portée par un de ses membres, le travailleur social veille à prendre en compte la singularité de chaque individu et les interactions entre les membres de la famille.

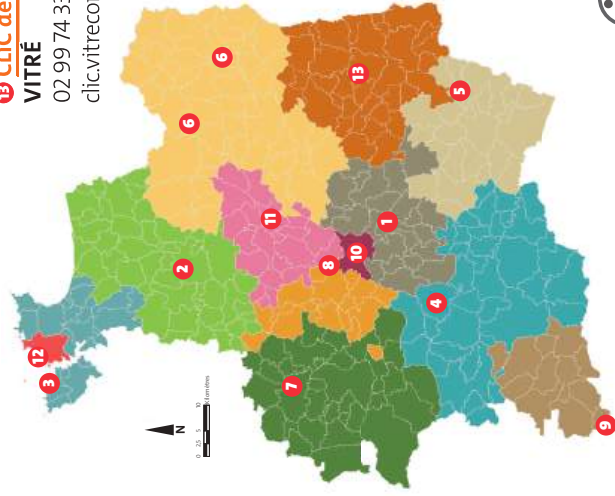
La réalisation de démarches administratives peut trouver sa place dans l'accompagnement ou être réalisée par d'autres professionnels (informateur social, assistant administratif...).

## Les Centres locaux d'information et de coordination d'Ille-et-Vilaine

- 1 CLIC Allit'âges  
CESSON-SÉVIGNÉ**  
02 99 77 35 13  
accueil@clic-alliages.fr
- 2 AGECLIC  
COMBOURG**  
02 23 16 45 45  
clic@ageclic.fr
- 3 CLIC Côte d'Émeraude  
DINARD**  
02 99 16 88 76  
accueil@clic-cote-emeraude.fr
- 4 CLIC des Quatre Rivières  
GUICHEN**  
02 99 52 01 59  
clic.4rivieres@gmail.com
- 5 CLIC de la Roche aux Fées  
LA GUERCHE-DE-BRETAGNE**  
02 23 55 51 44  
clic.rocheauxfees@orange.fr
- 6 CLIC Haute Bretagne  
MAEN-ROCH – FOUGÈRES**  
02 99 98 60 23  
clic@assoahautebretagne.fr

- 7 CLIC du Syndicat mixte  
du Pays de Brocéliande  
MONTAUBAN-DE-BRETAGNE**  
02 99 06 32 45  
clic@pays-broceliande.bzh
- 8 CLIC Noroit  
MONTGERMONT**  
02 99 35 49 52  
clic.noroit@gmail.com
- 9 CLIC Redon Agglomération  
REDON**  
02 99 71 12 13  
clic@redon-agglomeration.bzh

- 10 CLIC de Rennes  
Maison des aînés et des aidants  
RENNES**  
02 23 62 21 40  
clic@ccasrennes.fr
- 11 CLIC de l'Ille et de l'Illet  
SAINT-AUBIN-D'AUBIGNÉ**  
02 23 37 13 99  
clic-ille-illet@orange.fr
- 12 CLIC de Saint-Malo  
SAINT-MALO**  
02 23 18 58 00  
ccas.clic@saint-malo.fr
- 13 CLIC des Portes de Bretagne  
VITRÉ**  
02 99 74 33 01  
clic.vitrecommunaute@ccasvitre.fr



**Département d'Ille-et-Vilaine**  
Direction de l'autonomie  
1, avenue de la Préfecture  
35042 RENNES CEDEX  
Tél. 02 99 02 37 15

Suivez-nous sur



[www.ille-et-vilaine.fr](http://www.ille-et-vilaine.fr)



**Ille & Vilaine**  
LE DÉPARTEMENT

## Les réunions de coordination CLIC

Un outil à disposition des professionnels de l'action sociale, médico-sociale et sanitaire



Ille-et-Vilaine, le à taille humaine

**AUTOUR D'UNE SITUATION INDIVIDUELLE À DOMICILE D'UNE PERSONNE  
ÂGÉE OU D'UNE PERSONNE ADULTE EN SITUATION DE HANDICAP**



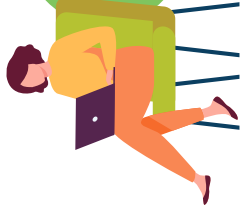
### DE QUOI S'AGIT-IL ?

- Un outil à disposition de tous les professionnels de l'action sociale, médico-sociale et sanitaire.
- Une mission confiée aux CLIC par le Département.



### POUR QUI ?

- Les professionnels concernés par la situation.
- La personne concernée et/ou son entourage, si jugé pertinent.



### QUEL EST LE RÔLE DU CLIC ?

- Organiser et animer la réunion.
- Apporter son expertise.
- Veiller à l'expression de chacun.
- Garantir la traçabilité de chaque réunion.

## LES RÉUNIONS DE COORDINATION

proposées par les Centres locaux d'information et de coordination (CLIC).

### QUELLES MODALITÉS PRATIQUES ?

- Nécessité de se rapprocher du CLIC référent pour :
  - connaître les modalités pratiques (délai, lieu, calendrier...);
  - obtenir la fiche de demande qui sera à adresser au CLIC, dûment complétée, dans les délais prévus.



### QUELS OBJECTIFS ?

- Analyser la situation,
- Identifier les difficultés,
- Formuler des préconisations.

Les réunions de coordination contribuent également à :

- mieux comprendre les rôles et les limites de chaque professionnel ;
- améliorer les collaborations et harmoniser les pratiques.

### POUR QUELLES SITUATIONS ?

- Situations problématiques de personnes âgées ou personnes adultes en situation de handicap résidant à domicile.

*Maintien à domicile compromis, épousement de l'entourage, risque de rupture d'accompagnement, état de vulnérabilité, etc.*

### Attention :

Les réunions de coordination ne répondent pas aux situations d'urgence.

### À noter :

- > La situation doit concerner au moins trois professionnels issues de structures différentes.
- > Le professionnel qui inscrit la situation s'assure du consentement de la personne concernée au partage d'informations.\*

\* Cf. Décret n° 2016-1349 du 10 octobre 2016 relatif au consentement préalable au partage d'informations entre des professionnels ne faisant pas partie de la même équipe de soins.



**ARRÊTÉ**

**Autorisant la cession de l'autorisation du  
du Centre Local d'Information et de Coordination  
(CLIC) de Brocéliande géré par l'association  
CAUDHEM en Brocéliande, au Syndicat mixte du  
Pays de Brocéliande  
et portant renouvellement de l'autorisation du  
Centre Local d'Information et de Coordination  
(CLIC) du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande**

**FINESS : 35 005 074 6**

**LE PRESIDENT DU CONSEIL DEPARTEMENTAL**

Vu le Code général des collectivités territoriales ;

Vu le Code de l'action sociale et des familles, notamment les articles :

- L.312-1 et suivants définissant le champ des établissements et services médico-sociaux ;
- L.313-1 à L.313-9 relatifs aux autorisations ;
- R.313-1 à R.313-10-2 relatifs aux modalités d'autorisations de création, de transformation, d'extension, des établissements et services sociaux et médico-sociaux ;

Vu la délibération du 1<sup>er</sup> juillet 2021 portant élection de Monsieur Jean-Luc CHENUT à la Présidence du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine ;

Vu les délibérations de l'Assemblée départementale en date du 23 janvier 2015 et des 21 et 22 juin 2018 adoptant le schéma départemental en faveur de l'autonomie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap pour la période 2015-2022 ;

Vu l'arrêté de création du CLIC du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande géré par l'association CAUDHEM en Brocéliande fixé au 19 décembre 2007 ;

Vu la délibération n°2-2013 de l'assemblée générale de l'association CAUDHEM en date du 16/09/2013 approuvant à l'unanimité le transfert de la gestion du CLIC au Syndicat mixte du Pays de Brocéliande ;

Vu l'arrêté préfectoral en date du 7/11/2013 modifiant les statuts du Syndicat du SCoT du Pays de Brocéliande ;

Vu la délibération n°2014-08 du conseil syndical du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande en date du 07/01/2014 approuvant le transfert de la gestion du CLIC au Syndicat mixte du Pays de Brocéliande ;

Considérant que ce transfert des activités du CAUDEHM vers le Syndicat mixte du Pays de Brocéliande à compter du 01/02/2014 s'opère à moyens constants pour le Département d'Ille-et-Vilaine ;

Considérant que le Syndicat mixte du Pays de Brocéliande s'engage à respecter les conditions techniques de fonctionnements définies par la réglementation pour les activités médico-sociales exercées ;

**SUR PROPOSITION** du Directeur Général des Services Départementaux d'Ille-et-Vilaine.

**ARRETE**

**Article 1** : Le Syndicat mixte du Pays de Brocéliande est autorisé au 1<sup>er</sup> février 2014 à gérer le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) de Brocéliande, service social et médico-social, situé Manoir de la Ville Cotterel – 48 rue de Saint Malo – BP86048 - 35360 MONTAUBAN DE BRETAGNE.  
Le CLIC de Brocéliande devient CLIC du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande.

L'autorisation du CLIC du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande géré par le Syndicat mixte du Pays de Brocéliande est renouvelée pour une durée de 15 ans à compter du 19 décembre 2022.

**Article 2** : L'établissement est répertorié au Fichier National des Etablissements Sanitaires et Sociaux de la manière suivante :

<b>Raison sociale de l'entité juridique :</b>	<b>SYNDICAT MIXTE DU PAYS DE BROCELIANDE</b>
<b>Adresse :</b>	<b>Manoir de La Ville Cotterel - 48 rue de Saint Malo - BP 86048 – 35 360 Montauban de Bretagne</b>
<b>N° FINESS :</b>	<b>35 005 073 8</b>
<b>N° SIRET :</b>	<b>253 514 715 00015</b>
<b>Code statut juridique :</b>	<b>[26] Autre Etablissement Public à Caractère Administratif</b>

<b>Entité établissement :</b>	<b>CLIC du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande</b>
<b>N° FINESS :</b>	<b>35 005 074 6</b>
<b>Adresse :</b>	<b>Manoir de La Ville Cotterel - 48 rue de Saint Malo - BP 86048 – 35 360 Montauban de Bretagne</b>
<b>Catégorie établissement :</b>	<b>[463] - CLIC</b>
<b>Mode de fixation des tarifs :</b>	<b>[08] – Président du Conseil Départemental</b>

**Article 3** : Tout changement important dans l'activité, l'installation, l'organisation, la direction ou le fonctionnement de l'établissement ou du service, au regard des caractéristiques prises en considération pour son autorisation, devra être porté à la connaissance des autorités compétentes concernées. L'autorisation ne peut être cédée sans l'accord de cette dernière.

**Article 4** : La présente décision peut être contestée par voie de recours administratif (gracieux ou hiérarchique) ou par voie de recours contentieux devant le Tribunal Administratif de Rennes (par voie dématérialisée sur Télérecours, <https://www.telerecours.fr/>, ou postale, 3 contour de la Motte 35044 RENNES cedex) dans un délai de deux mois à compter de sa notification, ou, à l'égard des tiers, à compter de sa publication.



**Article 5** : Le Directeur général des services départementaux d'Ille-et-Vilaine et le gestionnaire de la structure sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié sur le site internet du Département d'Ille-et-Vilaine.

Fait à Rennes, le

04 AVR. 2023

Le Président

Jean-Luc CHENUT



La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, prévue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

### Article 1 - Principe de non discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

### Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

### Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service, ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

### Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1°) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2°) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension;
- 3°) le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également exercé par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessaires par la prise en charge ou l'accompagnement.

### Article 5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.

### Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des frères et sœurs en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurent l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des intervenants et familles en difficulté ou en situation de détresse, préemptivement, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

### Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

### Article 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

### Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

### Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

### Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

### Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



## Présentation des réunions de coordination CLIC du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande

### Pôle Santé & Services

Dossier suivi par : Nathalie PIERRE et Séverine ROSSATO

clic@pays-broceliande.fr

02 99 06 32 45

### DEFINITION DE LA REUNION DE COORDINATION

La réunion de coordination permet aux différents acteurs qui interviennent ou peuvent être amenés à intervenir autour d'une situation problématique de personne âgée ou de personne en situation de handicap de se rencontrer, d'échanger afin d'ajuster les interventions favorisant le maintien à domicile.

### OBJECTIFS

- Favoriser la bonne organisation du maintien à domicile des personnes suivies
- Développer une approche globale et multidimensionnelle de la situation
- Echanger sur des situations problématiques qui peuvent remettre en cause le maintien à domicile

*A la marge, la coordination peut permettre :*

- la communication et la connaissance entre les différents partenaires
- les informations entre partenaires sur le fonctionnement des différents services

### PRINCIPES DEONTOLOGIQUES RETENUS CONCERNANT LES REUNIONS DE COORDINATION

**Le respect des choix de la personne âgée ou de la personne en situation de handicap :** Dans la mesure du possible, chaque participant est tenu d'informer les personnes mises à l'ordre du jour (soit inscrit dans son règlement de fonctionnement, soit oralement).

**Le respect de la confidentialité :** chaque participant est responsable de la tenue de ses dossiers et des informations dont il dispose dans le cadre de l'exercice de ses missions. Chaque professionnel est tenu à la discrétion professionnelle. A ce titre, il ne partage, au cours de ces réunions, que les informations nécessaires dans l'intérêt de l'utilisateur et utiles à la compréhension de sa situation.

### ORGANISATION ET DEROULEMENT

Le CLIC organise et anime les réunions de coordination de son territoire. Les réunions se déroulent par secteur. Un calendrier semestriel des réunions de coordination est établi par le service.

SECTORISATION	COMMUNES
Secteur de Plélan-le-Grand	Paimpont, Saint-Péran, Monterfil, Tréffendel, Saint-Thurial, Maxent, Plélan-le-Grand, Bréal-sous-Montfort
Secteur de Montauban-de-Bretagne	Médréac, Landujan, St-M'Hervon, La Chapelle du Lou du Lac, Boisgervilly, St-Uniac, Montauban-de-Bretagne, Saint-Pern, Irodouer
Secteur de Saint-Méen-le-Grand	Quédillac, Le Crouais, Saint-Onen-La Chapelle, Gaël, Muel, Bléruais, Saint-Maugan, Saint-Malon-sur-Mel, Saint-Méen-le-Grand
Secteur de Montfort-sur-Meu	Bédée, Pleumeleuc, La Nouaye, Breteil, Iffendic, Saint-Gonlay, Talensac, Montfort-sur-Meu



### ORDRE DU JOUR

- Chaque partenaire, souhaitant mettre à l'ordre du jour une situation, remplit la fiche d'inscription des situations en réunion de coordination. Cette fiche est transmise au CLIC par mail 15 jours avant la date de la réunion. Elle précise les intervenants avec lesquels le partenaire souhaite échanger autour de la situation et le motif de la demande.
- Le CLIC se charge d'inviter les différents partenaires concernés par la situation. Un ordre de passage est établi et transmis aux différents acteurs par mail.

Ceci permet à chacun de préparer ses dossiers en amont.



### LIEUX DES REUNIONS

- De préférence dans un lieu neutre (au CLIC, en Mairie, dans les locaux de la communauté de commune...)



### PARTICIPANTS

- Tout professionnel du maintien à domicile (équipe médico-sociale, encadrant de proximité, service d'aide à domicile, service de soins à domicile, médecin, infirmier libéral, infirmière en gérontologie, équipe spécialisée Alzheimer, HAD, assistante sociale d'hôpital...), peut participer aux réunions de coordination pour des personnes dont il a une prise en charge.
- Le nombre de participants ne doit pas être trop variable d'une structure à l'autre (deux personnes par service au maximum)



### RELEVÉ DE CONCLUSION

- Le CLIC fait le relevé de conclusion qui indique les préconisations retenues pour chaque situation. Celui-ci est transmis aux acteurs concernés par la situation (qui auront été au préalable identifiés par le partenaire qui met la situation à l'ordre du jour) et envoyé pour le moment en messagerie non sécurisée.

## Annexe 11 : Support de présentation des résultats



BP 44 – 35410 Châteaugiron  
Tél. : 02 99 37 63 63 – [infos@galata.fr](mailto:infos@galata.fr)

[ynicolaz@galata.fr](mailto:ynicolaz@galata.fr) (Yann NICOLAS-NICOLAZ)

# Analyse des questionnaires

**CLIC PAYS DE BROCÉLIANDE**  
7 Juillet 2023



## A. *LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES*





CLIC - Analyse des questionnaires - 7 Juillet 2023



2

## A. Les personnes accompagnées

Enquête ouverte de Mars à Avril 2023

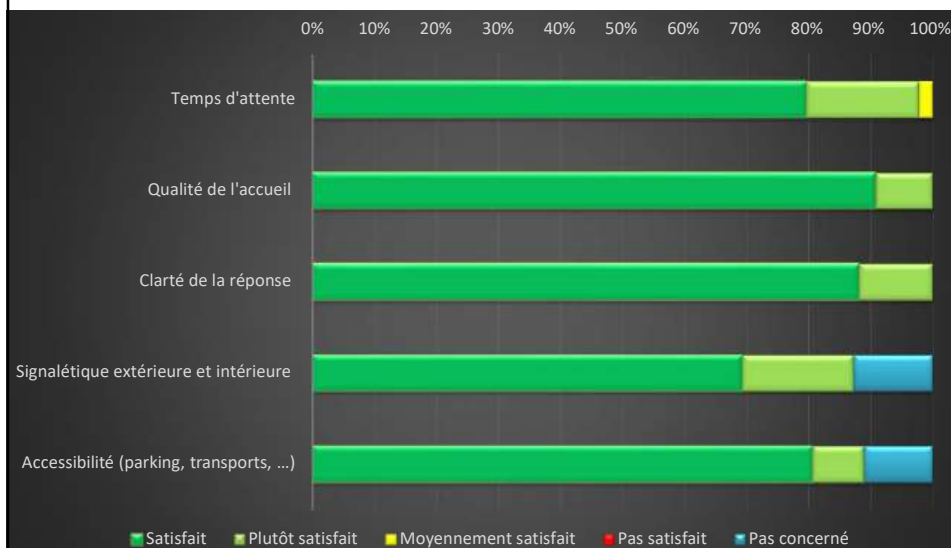
44 répondants dont :

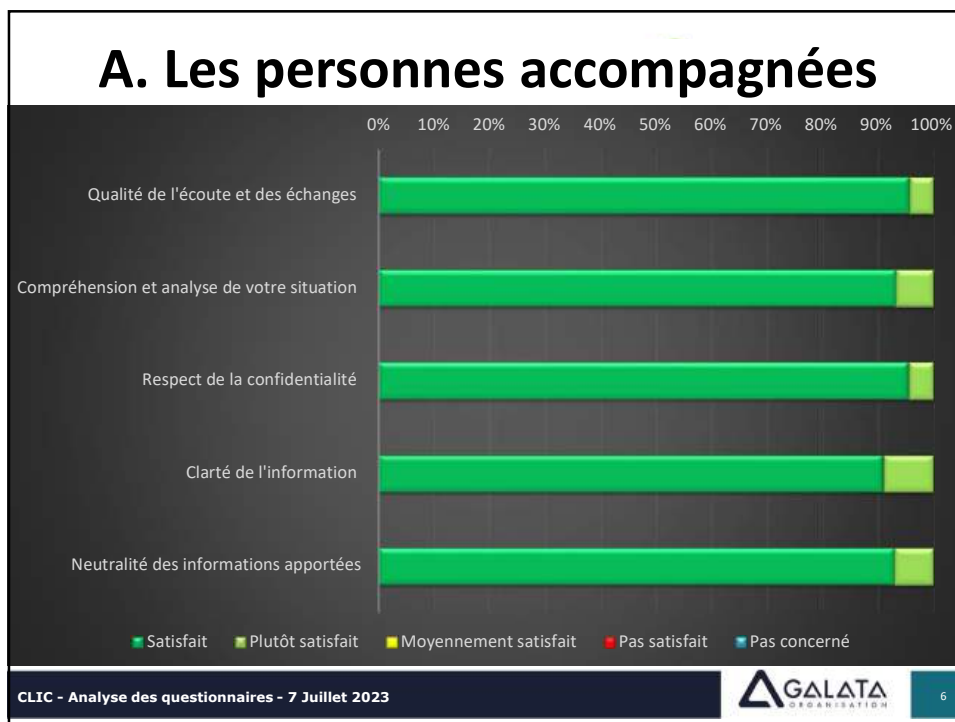
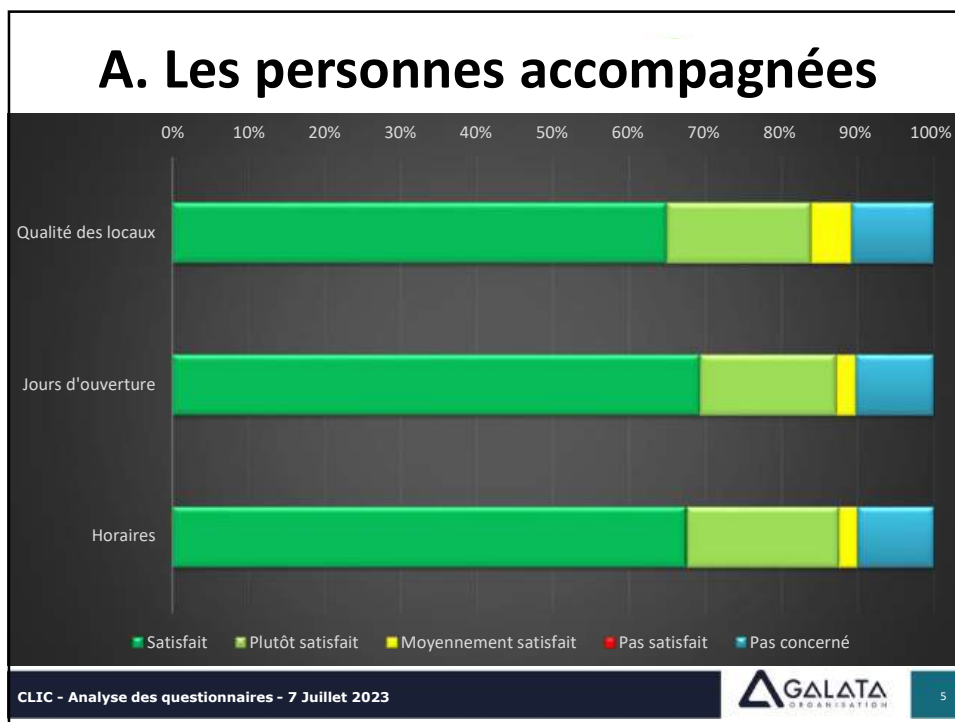
- 28 personnes aidées
  - 9 conjoints
- 2 membres de la famille
  - 5 parents

Age des répondants :

- de 19 à 93 ans (moyenne 60 ans)

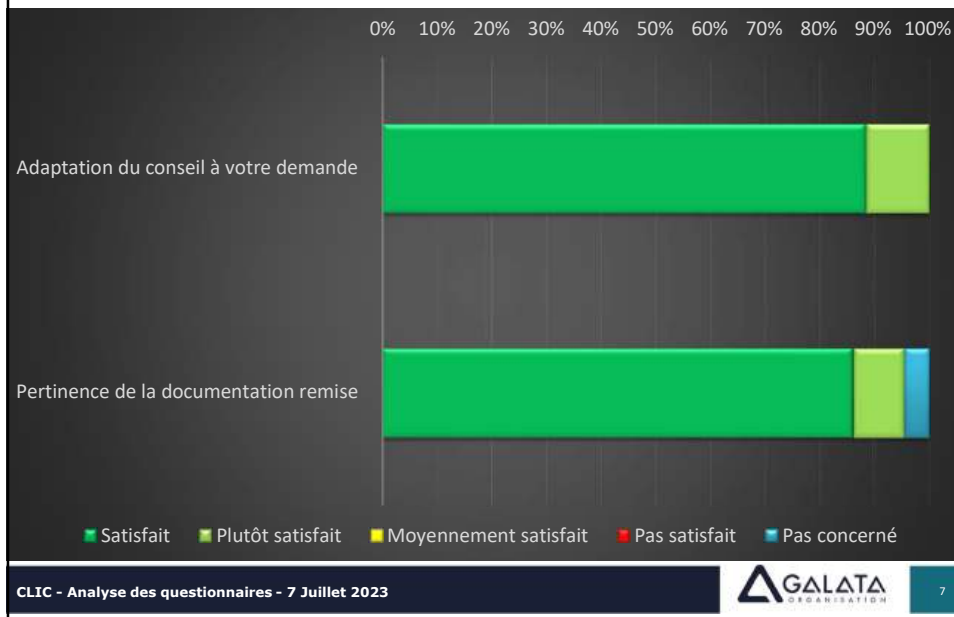
## A. Les personnes accompagnées



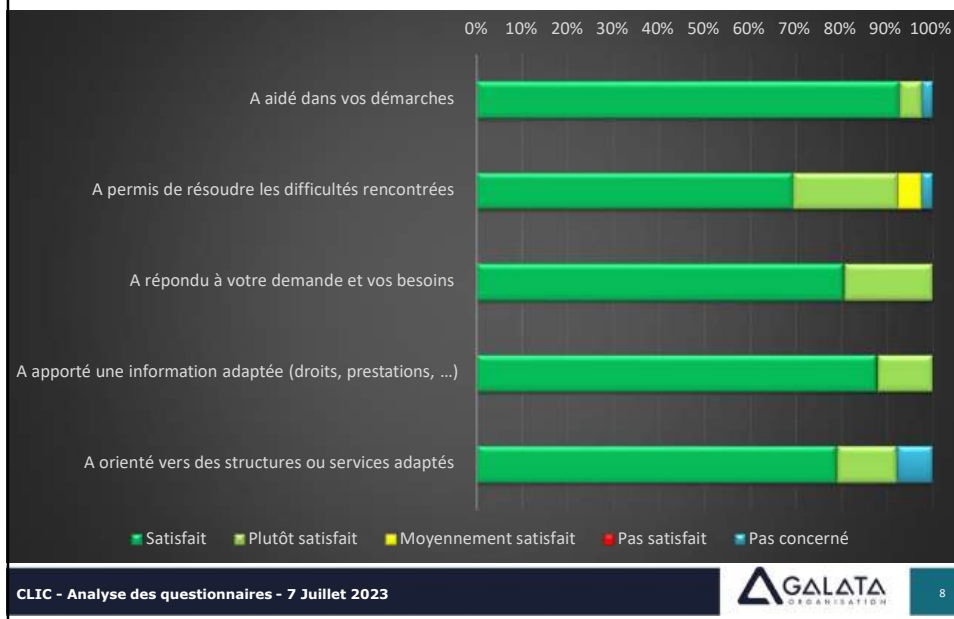




## A. Les personnes accompagnées



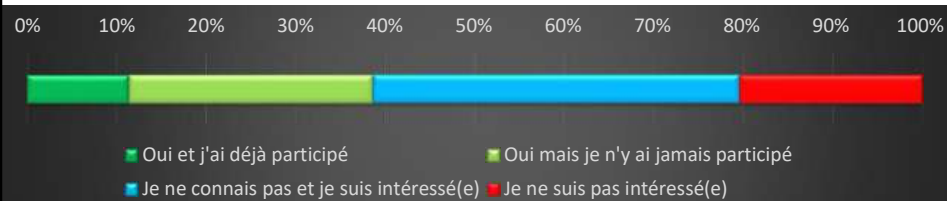
## A. Les personnes accompagnées



## A. Les personnes accompagnées

### Les actions collectives :

Savez-vous que le CLIC organise et coordonne des actions de prévention ?



Toutes les personnes y ayant participé déclarent en avoir tiré des bénéfices pour son quotidien

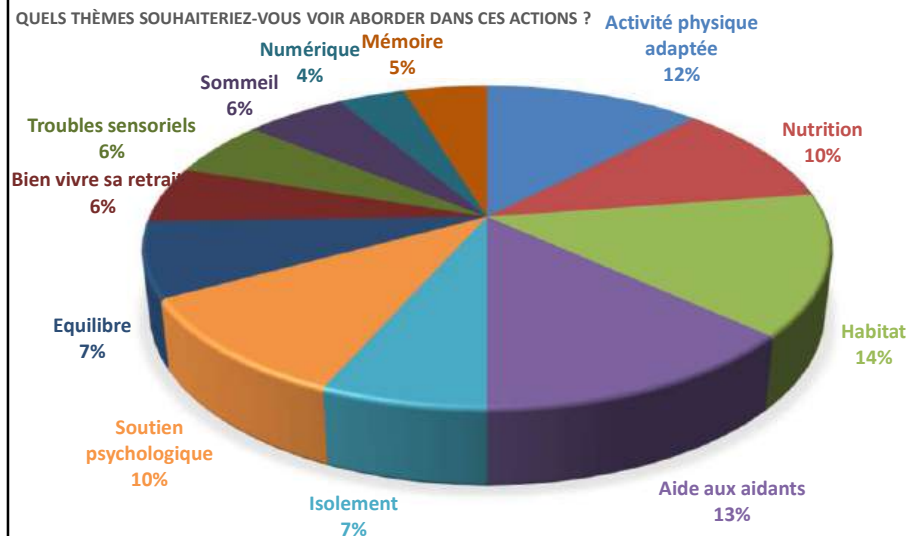
CLIC - Analyse des questionnaires - 7 Juillet 2023

GALATA  
ORGANISATION

9

## A. Les personnes accompagnées

QUELS THÈMES SOUHAITERIEZ-VOUS VOIR ABORDER DANS CES ACTIONS ?



CLIC - Analyse des questionnaires - 7 Juillet 2023

GALATA  
ORGANISATION

10

## A. Les personnes accompagnées

### Quelques commentaires :

- Ce service est bien adapté. Les personnes sont accueillantes et nous mettent à l'aise. Encore merci.
- Tout ce qui concerne le bien être, l'amélioration de la santé
- Un grand remerciement pour la constitution du dossier et pour le rappel téléphonique.
- Pour ma part je suis très satisfaite du soutien de clic dans ma problématique d'aidante : aide au ménage, soutien psychologique et élaboration du dossier APA.

## A. Les personnes accompagnées

### Quelques commentaires :

- Remercier de l'accueil téléphonique, puis du rappel et d'une grande écoute.
- Merci pour vos ateliers Aide entre parenthèses
- Un grand merci à l'aide en (parenthèse) pour son accueil et sa bienveillance sans faille. Merci pour les ateliers partagés, véritables moments de rencontre et de réconfort. Continuer cette aide d'écoute et de soutien psychologique aux aidants ,tellement irremplaçable. -

## A. Les personnes accompagnées

### Quelques commentaires :

- Peut-être si possible avancer plus vite dans les dossiers, je pense qu'il y a quand même un temps très long pour des réponses à nous besoin (Note : dossier MDPH)
- Avoir quelques heures pour se rencontrer, échanger, se retrouver pour discuter,

## B. *LES PARTENAIRES*



## B. Les questionnaires « partenaires »

Enquête ouverte de Mars à Avril 2023

56 répondants

NB : 33 ont souhaités être recontactés ou informés des résultats de l'enquête

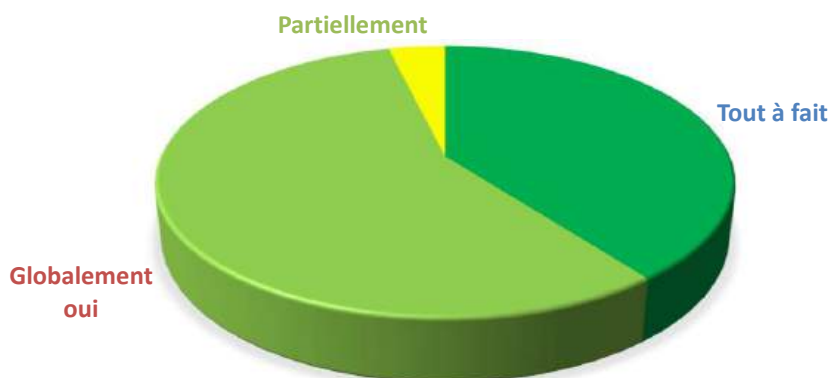
## B. Les questionnaires « partenaires »

CONNAISSEZ-VOUS LES MISSIONS DU CLIC ?



## B. Les questionnaires « partenaires »

POUR VOUS, LES MISSIONS RÉPONDENT-ELLES AUX RÉELS BESOINS DU TERRITOIRE ?



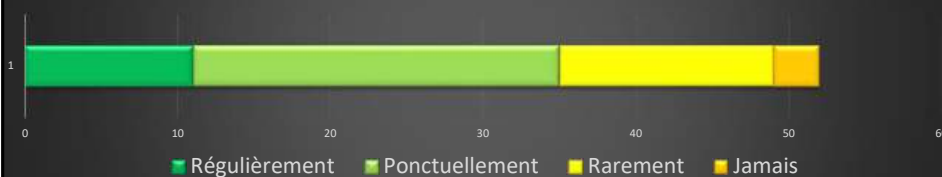
CLIC - Analyse des questionnaires - 7 Juillet 2023

GALATA  
ORGANISATION

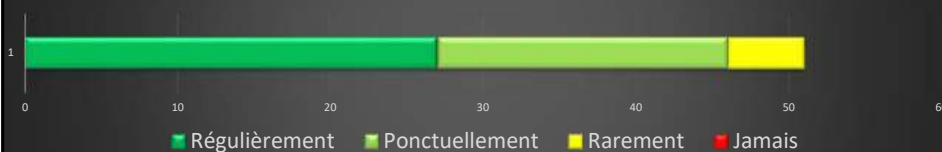
17

## B. Les questionnaires « partenaires »

Faites-vous appel au CLIC ?



Orientez-vous des usagers vers le CLIC ?

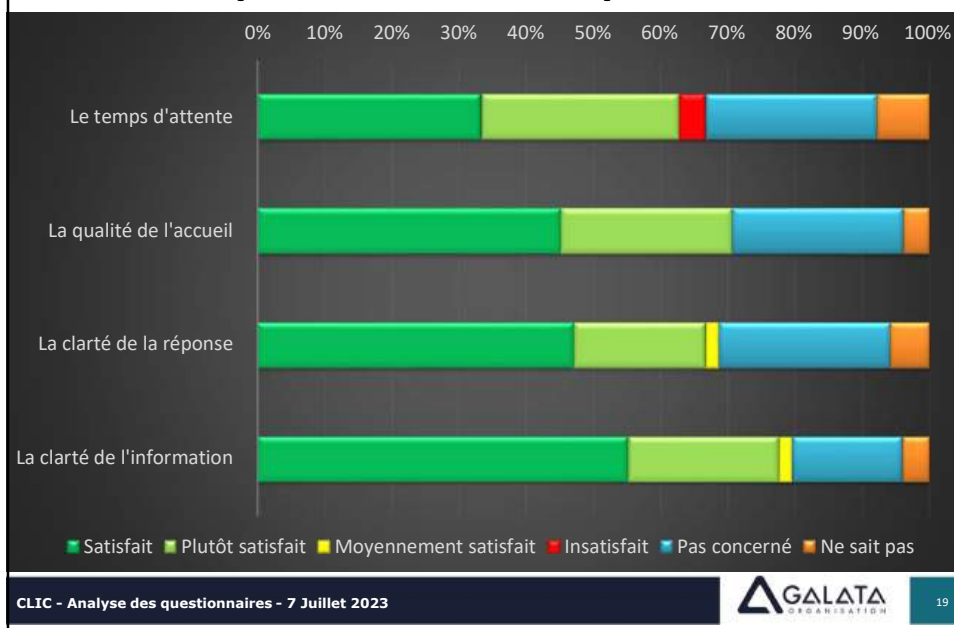


CLIC - Analyse des questionnaires - 7 Juillet 2023

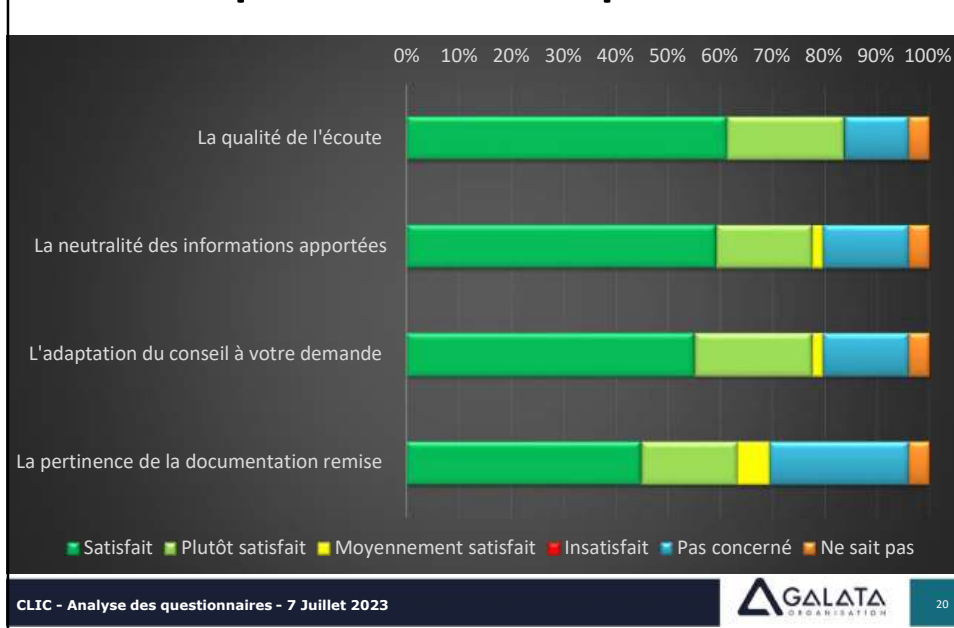
GALATA  
ORGANISATION

18

## B. Les questionnaires « partenaires »



## B. Les questionnaires « partenaires »



## **B. Les questionnaires « partenaires »**

**Quelques commentaires :**

**Structure indispensable sur le territoire**

**Echanges par mail quasi exclusivement positifs durant les réunions de coordination lorsqu'elles ne sont pas annulées**

**Nous obtenons toutes les réponses nécessaires en contactant le CLIC et un service de qualité. En outre, il est de plus en plus difficile de les joindre et les avoir en direct au téléphone quand on appelle avec un usager par exemple.  
merci !**

## **B. Les questionnaires « partenaires »**

**Quelques commentaires :**

**Contacts directs uniquement dans le cadre d'échanges d'informations par mail ou en réunion, pour le suivi de situations individuelles ou autres, ce sont les cadres qui assurent le contact**

**Excellent relais autour de situation complexe de personnes fragiles**

**Partenariat essentiel dans certains de nos accompagnements.**

**Disponibilité et réactivité**

**Partenaire essentiel pour des prises en charge de qualité**





*Merci de votre attention*

## Annexe 12 : Liste des personnes qualifiées



Direction Départementale de  
L'Emploi, du Travail et des Solidarités



Délégation Départementale d'Ille et Vilaine



### LE PREFET D'ILLE-ET-VILAINE

### LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ BRETAGNE

### LE PRESIDENT DU CONSEIL DEPARTEMENTAL D'ILLE-ET-VILAINE

VU le Code Général des Collectivités Territoriales,

VU le Code de l'Action Sociale et des Familles notamment son article L311-5,

VU le Décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003,

VU le Décret n° 2007-23 du 5 janvier 2007 modifiant le décret n° 2001-654 du 19 juillet 2001 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements des personnels des collectivités locales et établissements publics mentionnés à l'article 2 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale et abrogeant le décret n° 91-573 du 19 juin 1991,

VU le Décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat,

SUR proposition de M. le Directeur Départemental de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, de Mme la Directrice générale de l'ARS Bretagne et de M. le Directeur Général des Services du Département d'Ille-et-Vilaine,

## ARRETENT

**Article 1<sup>er</sup>** : En raison d'une erreur matérielle portant sur le numéro d'appel d'Info Sociale en Ligne, service social du Département d' Ille-et-vilaine, l'arrêté du 4 mai 2023 de désignation des Personnes qualifiées est modifié comme suit.

**Article 2** : En application des dispositions susvisées, toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal, peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits.

L'usager peut choisir cette personne qualifiée sur la liste établie à l'article 3.

**Article 3** : Les personnes, ci-après désignées, sont nommées personnes qualifiées :

**Madame Anne-Paule BERKELMANS**  
**Monsieur Patrice CHATEAUGIRON**  
**Madame Marinette FERLICOT**  
**Madame Christiane LE MANAC'H**  
**Monsieur Alban TRUFFAUT**

**Article 4** : Info Sociale en Ligne, service social du Département d'Ille-et-Vilaine, est chargé de mettre en relation les usagers avec les personnes qualifiées. L'usager, ou son représentant, doit contacter Info Sociale en Ligne au 0 800 95 35 45 (prix d'un appel local). La Personne Qualifiée doit intervenir à la demande des usagers des établissements et services pour une demande ayant fait l'objet de faire valoir leurs droits, pour tout problème qui a trait à la vie des personnes dans l'établissement. La Personne Qualifiée a un rôle d'information, de médiation entre l'usager et l'établissement, de sollicitation des autorités compétentes et de signalement.

**Article 5** : La Personne Qualifiée intervient sur saisine de personnes accueillies en établissements et services. Elle informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par courrier des suites données à sa demande. Elle rend compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et en tant que de besoin à l'autorité judiciaire. Elle peut également tenir informée la personne ou l'organisme gestionnaire.

**Article 6** : Les frais de déplacements, frais de timbres ou de téléphone engagés le cas échéant par les personnes désignées à l'article 2 dans le cadre des missions définies au présent arrêté, peuvent être remboursés selon les règles de droit commun par le Département ou l'Agence Régionale de Santé (ARS) ou M. le Directeur Départemental de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, Un protocole d'accord signé par les trois autorités précise les modalités de remboursement.

**Article 7** : Le retrait de la liste d'une personne qualifiée peut s'exercer à la demande de l'intéressé ou des autorités compétentes après concertation entre les parties.

**Article 8** : M. le Directeur Départemental de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, Mme la Directrice Générale de l'ARS Bretagne, M. le Directeur Général des Services du Département d'Ille-et-Vilaine, sont chargés chacun en ce qui les concerne de l'exécution du présent arrêté qui sera publié sur le site internet du Département d'Ille-et-Vilaine. et notifié à chacune des personnes qualifiées ci-dessus désignées.

Fait à Rennes, le **26 MAI 2023**

en trois exemplaires originaux

Le Préfet de la Région Bretagne,  
Préfet D'Ille-et-Vilaine



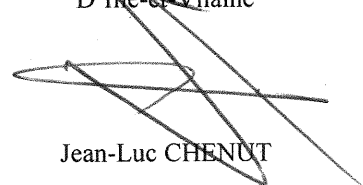
Emmanuel BERTHIER

La Directrice Générale  
De l'Agence Régionale de Santé Bretagne



Elise NOGUERA

Le Président  
du conseil départemental  
D'Ille-et-Vilaine



Jean-Luc CHENUT

## Communauté de communes Saint-Méen Montauban

Bléruais - Boisgervilly - Gaël - Irodouër - La Chapelle du Lou du Lac - Landujan - Le Crouais

Médreac - Montauban-de-Bretagne - Muel - Quédillac

Saint-Malon-sur-Mel - Saint Maugan - Saint Méen-le-Grand - Saint Onen-la-Chapelle - Saint Pern - Saint Uniac

Brocéliande communauté  
Bréal-sous-Montfort - Maxent - Monterfil - Montferfil - Paimpont - Plélan-le-Grand - Saint Péran - Saint Thurial - Treffendel



Montfort communauté  
Béée - Breteil - Iffendic - La Nouaye - Montfort-sur-Meu - Pleumeleuc - Saint Gonlay - Talensac



Syndicat mixte du Pays de Brocéliande

Manoir de la Ville Coterel

48, rue de Saint-Malo

35360 MONTAUBAN-DE-BRETAGNE

Tél : 02 99 06 32 45

[contact@pays-broceliande.bzh](mailto:contact@pays-broceliande.bzh)

[www.pays-broceliande.bzh](http://www.pays-broceliande.bzh)

**Dossier suivi par :**

[clic@pays-broceliande.bzh](mailto:clic@pays-broceliande.bzh)

Juin 2024