

INSTANCE GERONTOLOGIQUE DE L'AGGLOMERATION CHOLETAISE

CENTRE LOCAL D'INFORMATION ET DE COORDINATION



RAPPORT D'ACTIVITE 2019

I. Présentation générale P 3

- A. Historique P 3
- B. Rappel du support juridique P 3
- C. Missions P 3
- D. Territoire d'intervention P 7
- E. Caractéristiques de la population P 8
- F. Pilotage du dispositif P 9
- G. Organisation administrative P 11
- H. Démarche qualité du CLIC P 14
- I. Réseau partenarial P 15

II. Activité P 17

- A. Actions individuelles P 17
 - 1) Nombre de personnes aidées et de nouvelles personnes P 17
 - 2) Répartition des bénéficiaires selon l'âge et le sexe P 18
 - 3) Répartition des bénéficiaires selon l'origine géographique P 19
 - 4) Personne à l'origine des dossiers de demandes P 21
 - 5) Nombre d'entretiens réalisés P 22

- 6) Les demandes effectuées selon les labels P 24
- 7) Motifs de sortie p 29
- 8) Réunions p 30
- 9) Soutien aux aidants P 31

B. Actions collectives pilotées par le CLIC P 32

C. Actions concourant à l'activité du centre de ressources du CLIC P 35

III. Comptes administratifs 2019 P 36

IV. Eléments marquants de l'année et projets 2020 P 37

VI. Annexes P 41

I. PRESENTATION GENERALE

A - Historique

L'IGEAC, Instance Gérontologique de l'Agglomération Choletaise, est une association créée en 2002 à l'initiative des responsables de deux associations, l'IGEM¹ et l'ACCOMADOPA², dans le but de porter et de gérer un centre local d'information et de coordination à l'échelle de la CAC (Communauté d'Agglomération Choletaise).

L'IGEM et l'ACCOMADOPA assuraient déjà depuis plusieurs années l'information auprès du public âgé et la coordination du maintien à domicile, respectivement sur les communes rurales et la ville de Cholet qui constituent aujourd'hui une partie du territoire d'action du CLIC (agglomération choletaise).

Le 8 juin 2004, l'IGEAC, association autonome dont le principal objet est la gestion du Centre Local d'Information et de Coordination du Choletais, est créée pour assurer un rôle d'information et de coordination auprès des personnes âgées. L'IGEM et l'ACCOMADOPA sont dissoutes.

B - Rappel du support juridique

L'IGEAC est une association conforme à la loi du 1^{er} juillet 1901 et à l'article 7 du décret du 16 août 1901.

¹ Instance Gérontologique Evre et Moine créée en l'an 2000.

² Association pour la COordination du MAintien à DOmicile des Personnes Agées existante depuis 1990.

C - Missions

Missions du 1^{er} niveau :

Information :

1. L'information s'adresse aux personnes âgées de plus de 60 ans, à leur famille, aux professionnels du sanitaire, aux professionnels du social, aux professionnels de l'habitat ou toute autre personne relais.
2. L'information porte sur :
 - les démarches administratives et l'assistance juridique,
 - les services à caractère sanitaire, l'offre de soins, les actions de prévention,
 - les services à caractère social,
 - les services concernant l'habitat pour l'adaptation du logement,
 - les établissements sociaux et médico-sociaux existants,
 - les prestations sociales.
3. Les coordinateurs sont chargés de capitaliser l'ensemble de l'information. En contact permanent avec les professionnels, ils se tiennent informés de l'évolution des services afin d'assurer le rôle de veille nécessaire à la connaissance du territoire.
4. Avec une base de données autorisée par la CNIL, les dossiers de demande des personnes âgées sont enregistrés et mis à jour selon le type de suivi individuel proposé.
5. Thèmes ou manifestations partenariales : Le CLIC collabore annuellement avec différents partenaires à l'organisation d'événements sous forme de conférences, d'ateliers, de sessions de formation...

Orientation :

Le CLIC oriente les personnes vers l'organisme le plus à même de répondre à leurs besoins et à leurs attentes, tout en favorisant le libre choix de celles-ci.

Missions de 2^{ème} niveau :

Evaluation :

1. Actuellement, une évaluation médico-sociale et environnementale des situations individuelles est proposée. Les coordinateurs évaluent les besoins en croisant avec l'avis de l'ergothérapeute et des autres professionnels (médecin, assistante sociale, responsable de service à domicile...). Cette évaluation peut faire l'objet d'un temps de coordination des différents professionnels, organisée par le CLIC.

L'évaluation pluridisciplinaire est notamment effectuée pour les maintiens à domicile les plus compliqués ou à la demande d'un des intervenants.

2. Les personnes chargées de l'évaluation de la personne et de son environnement participent à l'élaboration du plan d'aide :

- les professionnels de l'action sociale, c'est-à-dire, les assistants des services sociaux des établissements de santé, des administrations ou encore des organismes de retraite
- les professionnels de santé libéraux et les réseaux de santé
- les services de soutien à domicile.
- les professionnels de l'habitat;
- autres : suivant les intervenants au domicile de la personne âgée.

Cette évaluation peut faire l'objet d'une discussion lors d'une réunion de coordination au domicile de la personne, à l'hôpital ou au CLIC. Pour les

situations plus simples ou en cas d'impossibilité de réunir les professionnels, le coordinateur procède à une évaluation qu'il complète et affine avec les professionnels intervenants lors d'entretiens individuels.

3. Outil d'évaluation de situations individuelles : Usage d'un dossier personnel qui réunit des renseignements d'identification administrative, des données sociales, des renseignements sur l'habitat, des informations financières (destinées à définir la participation financière pour certains services) et la proposition de plan d'aide et d'actions à entreprendre.
4. Le CLIC dispose depuis le mois d'avril 2005 des services d'une ergothérapeute, détachée du centre hospitalier de Cholet, à raison d'un jour par semaine. Son rôle est d'amener la personne âgée à utiliser le meilleur de ses capacités fonctionnelles en utilisant des compensations gestuelles. Elle propose pour cela un réentraînement aux activités de la vie quotidienne et des conseils sur l'utilisation du matériel en fonction du handicap. Elle a également la compétence de conseiller la personne pour le réaménagement de son habitat, en fonction de ses besoins.

Elaboration d'un plan d'aide :

1. Un plan d'aide, précisant la nature des aides à mettre en place et l'importance de l'aide, est élaboré pour chaque personne prise en charge dans le cadre de la coordination. Ce plan d'aide est réalisé suivant les besoins évalués lors de l'entretien ou de la visite.
2. Le plan d'aide peut être formalisé dans un document qui reprend les engagements des intervenants professionnels ou de l'entourage. Il est envoyé à tous les participants ainsi qu'aux personnes ou professionnels concernés.

Ecoute :

Les coordinateurs se tiennent à la disposition des personnes âgées et de leur entourage, leur offrant une écoute attentive tout en garantissant la confidentialité et l'anonymat, si besoin.

Missions du 3^{ème} niveau :**Mise en œuvre du plan d'aide :**

Si cela est nécessaire, le CLIC s'assure de la mise en place de l'aide conformément au plan qui avait été défini. En cas d'ajustement ou de modification aux contraintes d'organisation, le CLIC en informe les autres intervenants.

Gestion de l'urgence :

Le CLIC ne gère pas directement l'urgence puisque les services qu'il assure sont le conseil, l'information ou l'écoute. Cependant, il contribue à la recherche de solutions d'urgence.

Ainsi, le CLIC peut compter sur les réseaux de professionnels et de bénévoles du Choletais.

Aujourd'hui, le rôle du CLIC IGEAC réside davantage dans la réflexion sur la prise en compte de l'urgence et sa structuration. Il participe pleinement à des dispositifs préventifs : « Elaboration de plans d'aide individuels en prévision du risque de canicule ».

Suivi de la situation :

1. Une réévaluation des situations individuelles est faite pour ajuster les aides proposées par les coordinateurs à l'évolution des besoins de la

personne. Les situations identifiées comme « complexes » sont orientées depuis mars 2012 vers les gestionnaires de cas de la MAIA sud 49, selon une procédure précise.

2. Le suivi par les coordinateurs du CLIC s'effectue à la demande de la personne âgée, de sa famille ou celle des intervenants professionnels.
3. Pour respecter le rythme des personnes aidées, le CLIC n'a pas défini de réévaluation périodique systématique. Le suivi est « personnalisé » en fonction du besoin évalué par la coordinatrice.

Observatoire :

1. Le CLIC participe aux côtés des CLIC du Maine et Loire et en lien avec le Département au recueil de données gérontologiques du territoire.
2. Moyens mis en place pour assurer le recensement régulier des acteurs locaux de la politique gérontologique :

Le recensement des acteurs locaux de la politique gérontologique se fait de façon régulière grâce à la connaissance du terrain par les différents membres du CLIC et aux fréquentes rencontres :

- réunions de travail,
- échanges par courrier, téléphone, internet ou fiches de liaison,
- questionnaires annuels adressés aux acteurs du réseau.

3. Moyens mis en place pour connaître les besoins spécifiques des personnes âgées du secteur :
 - les contacts directs avec les personnes âgées et leur entourage,
 - les contacts réguliers avec l'ensemble des professionnels,
 - les groupes de travail,

- la présence au Conseil d'Administration des usagers, des élus et de tous les professionnels concernés par la prise en charge des personnes âgées.

- la participation active du CLIC au CIAP (Comité d'Intégration des Acteurs et des Projets Locaux)

4. Le CLIC organe de réflexions et de propositions :

La composition du conseil d'administration sous forme d'IGL (Instance Gérontologique Locale) favorise au sein de l'association les échanges sur l'actualité et le devenir du territoire de l'AdC du point de vue de la réalité de terrain et de la politique gérontologique.

E - Caractéristiques de la population du territoire du CLIC

Les derniers chiffres de l'INSEE qui permettent d'établir la démographie à l'échelle de l'Agglomération du Choletais datent de 2016.

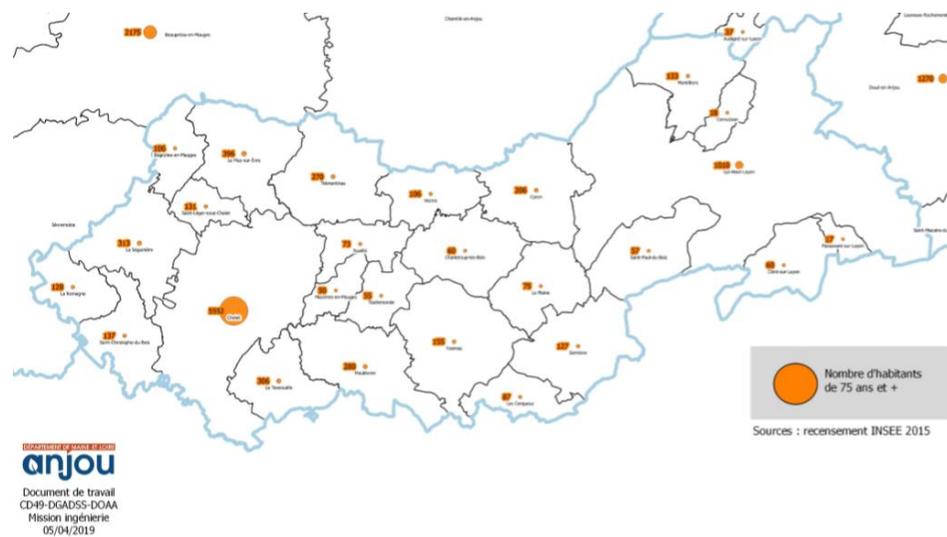
	Pop. Totale	Pop. de 60 ans et +	Dont 60 à 74 ans	Dont 75 à 79 ans	Dont 90 ans et +
Bégréolles-en-Mauges	2040	366	260	93	14
Chanteloup-les-Bois	710	203	145	55	3
Cholet	53718	14725	9073	5079	572
La Romagne	1835	381	252	122	7
La Séguinière	4092	1045	730	279	36
La Tessoualle	3162	918	609	253	56
Le May-sur-Èvre	3822	1006	606	354	47
Mazières-en-Mauges	1154	253	198	50	5
Nuaillé	1489	385	313	69	3
Saint-Christophe-du-Bois	2699	645	505	130	10
Saint-Léger-sous-Cholet	2817	660	522	127	11
Toutlemonde	1336	278	221	54	3
Trémentines	2956	762	487	234	41
Vezins	1704	389	282	93	14
Sous total	83534	22015	14202	6992	822
Cernusson	362	53	36	16	1
Cléré-sur-Layon	343	116	68	44	4
Lys-Haut-Layon	7882	2220	1208	910	102
Montilliers	1225	313	179	102	32
Passavant-sur-Layon	126	47	30	17	0
Sous total	9938	2749	1520	1090	139

Coron	1598	436	234	169	33
La Plaine	1031	228	157	66	5
Les Cerqueux	880	179	93	71	16
Maulévrier	3161	784	501	245	38
Saint-Paul-du-Bois	599	157	98	55	3
Somloire	897	268	139	101	28
Yzernay	1855	438	281	147	9
Sous total	10021	2490	1504	853	133

Total	103493	27254	17226	8935	1094
--------------	---------------	--------------	--------------	-------------	-------------

En comparaison des chiffres de 2015, on note une augmentation en 2016 de 1,8% des personnes de plus de 60 ans et **de + 6,7% des plus de 90 ans !**

La population des plus de 75 ans en 2016, représente 9,7% de la population totale, avec une répartition qui reste hétérogène sur le territoire.



F - Pilotage du dispositif

1) Composition du Conseil d'Administration

(Elu le 13 juin 2019 pour 3 ans)

Personnes responsables de l'association :

Président : Yves CLEDAT (Représentant de l'HAD MBC)

Vice-Président : Jean Claude BESNARD (Elu à la Ville de Cholet)

Secrétaire : Monique FORMON (Représentant le Club du Trézon)

Secrétaire adjoint : Yann LE MENE (Responsable de Adhap services)

Trésorière : Anita POILANE (Responsable de l'EHPAD de Nazareth)

Trésorier adjoint : Jean Luc POUPART (Usager)

La Directrice : Aurélie SAVIDAN

L'IGEAC étant sous forme associative, son Conseil d'Administration offre les conditions de représentativité des usagers, des professionnels et des élus, indispensables à la réussite du CLIC et du rôle d'Instance Gérontologique.

Quatre collèges :

- **Les élus** : des représentants de l'AdC, nommés par le Président de l'Agglomération et des maires des communes.
- **Les professionnels** (libéraux, représentants d'établissements, représentants des SSIAD, représentants des services d'aide à domicile, soignants du Centre Hospitalier).
- **Les administrations** impliquées dans l'action gérontologique (CPAM, MSA, Caisse de retraite, Centre Hospitalier, Polyclinique, HAD).
- **Les usagers** (associations diverses représentant les personnes âgées ou retraitées).

Le Conseil d'Administration peut préparer ses séances en confiant des missions d'études au bureau ou à des commissions ad'hoc.

Il se réunit environ trois fois par an.

2) Rôle du Conseil d'Administration

Il a pour fonctions :

- D'assurer le suivi de la réalisation des objectifs définis dans le règlement intérieur (article 2) de l'IGEAC, qui porte sur le service « CLIC », Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) et le dispositif MAIA.
- D'assurer une réflexion sur la politique gérontologique du territoire de la Communauté d'Agglomération du Choletais ;
- D'assurer le rôle d'observatoire auprès des instances départementales, régionales ou nationales.

3) Éléments de fonctionnement de la structure.

Type de réunions	Temps total passé par le CLIC : (en heure, tout effectif confondu incluant temps de préparation, temps de présence, compte-rendu,...)
Assemblée générale	1 réunion : 12 heures
Conseil d'administration	3 réunions : 21 heures
Réunion du bureau	3 réunions : 12 heures
Réunion avec le Conseil départemental	(comité technique et groupe de travail) 25 heures
Présentation du budget aux financeurs	avec l'AdC 3 heures
Représentation du CLIC dans les instances	
Formation du personnel	ADP 1 séance et logiclic.net : 16 heures
Participation à des temps d'information	Via Trajectoire : 6 heures
Encadrement de stagiaire et rendez-vous	sur 6 semaines en continu et 15 semaines en temps partiel
Commissions thématiques du CLIC (Comité de l'action collective gérontologique choletais,	270 heures

collectif Aidant, Monalisa, projet de service,)	
Conseils, Comité, Commissions et groupes de travail MAIA	1 CDS, 2 comités locaux, 2 Comités opérationnels, 4 groupes fragilité et lien ville hôpital, 8 commissions d'entrée en gestion de cas : 40 heures
Rencontre avec des acteurs : ASMD, Domidom, Domisiel, MSAP, Député de Cholet, AdC, Conseil de Développement, Agents d'accueil, GRETA, SLH, Clic Loir à Loire, Résidence Montana, PIF, Famille de France, mairie de Maulévrier, association transport solidaire de la Tessoualle, Conseil des sages	100 heures

G. Organisation administrative

1) Locaux

24 avenue Maudet à Cholet

Pôle social



Le siège de l'association et le lieu principal d'accueil du CLIC IGEAC

Le CLIC est situé au Pôle Social. Le bâtiment accueille les services du CCAS de Cholet (solidarité insertion, petite enfance...) et des services dédiés aux personnes âgées (CLIC, Office des retraités, CIAS...).

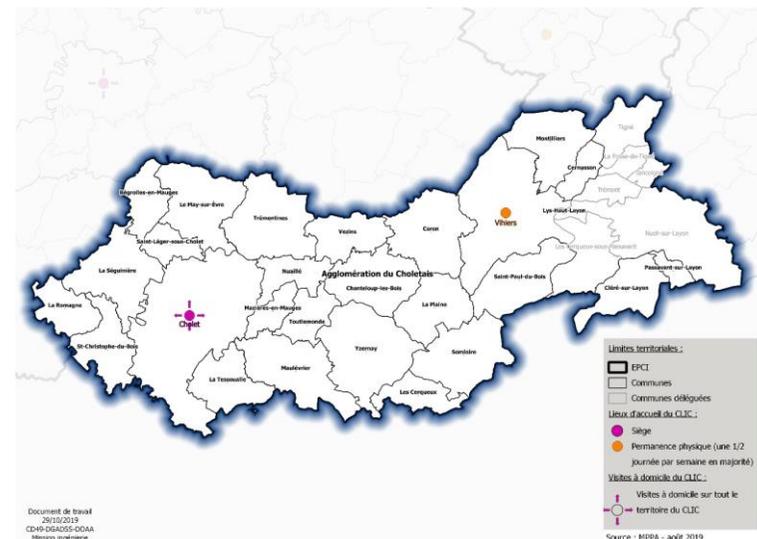
Les locaux mis à disposition du CLIC par la ville de Cholet se situent depuis fin 2017 au 1^{er} étage. Ils comportent 4 bureaux et un espace restreint d'attente partagé avec l'ORPAC.

Après avoir pu constater avec les autres services présents une difficulté importante du public à s'orienter, un dispositif d'accueil a été mis en place à l'été 2019, améliorant significativement la qualité de l'accueil général au sein du pôle social.

Une autre difficulté demeure cependant, celle de l'insonorisation des lieux qui impacte sur la confidentialité des échanges tenus dans des pièces pourtant fermées.

Une permanence établie à l'autre bout du territoire

Le CLIC tient une permanence à la Maison des Services Au Public (MSAP) située au centre socioculturel de la commune de Lys Haut Layon. Ce fonctionnement est encadré par une convention signée en février 2018 et qui permet la mise à disposition d'un bureau une demi-journée par semaine.



2) Matériel : informatique, logiciels, etc...

Le CLIC est équipé des différents outils de communication :

- Un réseau téléphonique avec standard.
- Un téléphone portable
Un seul téléphone portable avec accès internet pour l'ensemble de l'équipe ne couvre pas les besoins. La réalité est que les salariées utilisent leur téléphone personnel pour passer des appels ou « scanner » les documents personnels des usagers lors de visites à domicile. Cette pratique questionne la sécurisation des données et sera reprise dans les axes de travail du projet de service.
- 5 postes informatiques (4 ont été renouvelés en 2018) dont 4 PC portables
- L'accès Internet en illimité
- Un dictaphone (qui n'est plus utilisé),
- Un appareil photo numérique (acquis fin 2008)
- Un vidéoprojecteur (acquis fin 2008)
- Un photocopieur couleur (renouvelé en 2019 avec davantage de fonctions) en réseau
- Un véhicule (acquis fin 2008)
L'équipe du CLIC dispose d'une voiture pour assurer les visites à domicile et les réunions extérieures. La mutualisation de ce matériel pour l'ensemble de l'équipe (coordinatrices et ergothérapeute) ne permet pas cependant de couvrir tous les déplacements.
- Un scanner.
- Un logiciel métier « logilclic.net » depuis 2018

- Un serveur NAS WEB, permettant aux salariés d'accéder à distance, à l'ensemble des dossiers de travail.

3) Heures d'ouverture au public dans la semaine

Le CLIC est ouvert du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h et le vendredi de 14h à 17h, avec ou sans rendez-vous

Le vendredi matin : service accessible uniquement sur rendez-vous

Les permanences à Vihiers Lys haut Layon sont accessibles sur rendez-vous le jeudi de 13h30 à 17h.

En 2019, le CLIC a été fermé exceptionnellement une demie journée, afin de permettre à l'ensemble des membres de l'équipe de participer à un temps de réflexion et d'échange sur le projet de service du CLIC.



4) Détail des effectifs

Nom	Fonction	Niveau de formation	Date d'arrivée/départ	Temps de travail
SAVIDAN	Directrice	DESS « Gestion de l'entreprise sociale »	en poste depuis le 21 novembre 2005	1 ETP
GROLLEAU-DARDAINE	Coordinatrice	Licence coordination gérontologique	en poste depuis le 21 Avril 2008	0,8 ETP *
LANDREAU	Coordinatrice	Licence coordination gérontologique	en poste depuis le 2 avril 2013	0,8 ETP
DAL MAS	Assistante de coordination	BTS Bureautique	en poste depuis le 21 avril 2005	0.5 ETP
PERCEVAULT RONDEAUX	Coordinatrice	Licence coordination gérontologique	en poste depuis le 23 octobre 2017	0,8 ETP *

*En 2019, le CLIC a connu des mouvements dans l'effectif :

- Mme Landreau coordinatrice en arrêt maladie puis maternité a été remplacée par Mme Thieullent, de formation assistante sociale, du 23 avril 2018 au 25 janvier 2019.
- Mme Grolleau a continué son activité à temps partiel dans le cadre d'un congé parental. Le 0,2 ETP dégagé sur son poste est assuré par Mme Percevault, dont le temps de travail a été augmenté.

Personnel extérieur :

Nom	Fonction	Niveau de formation	Date d'arrivée	Temps de travail
CAILLET	Ergothérapeute	DE Ergothérapie	Avril 2005	0.2 ETP

H. Démarche qualité du CLIC

1) Rappel du calendrier de l'évaluation interne et externe

Après une évaluation externe menée en 2018, une nouvelle évaluation interne est à prévoir d'ici la fin 2022, ce qui permettra d'alimenter les conclusions du projet de service en cours et de dégager des axes de travail pour le suivant.

2) Point sur la mise en œuvre des préconisations

Elaboration du projet de service du CLIC IGEAC

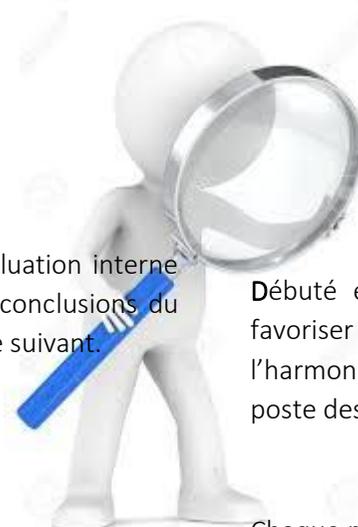
Le CLIC IGEAC a mis en place un temps d'élaboration du projet de service en s'appuyant sur différentes ressources :

- Un comité de pilotage en charge de la validation de la méthodologie, du suivi de la démarche et du contenu du document final qui s'est réuni en septembre 2019
- Au-delà des sujets de fonctionnement classiques attendus d'un projet de service, le comité a validé des thématiques en particulier à aborder : les droits des usagers, les risques et les enjeux à venir pour le CLIC.
- Des groupes de travail thématiques composés d'usagers, d'administrateurs et des membres de l'équipe salariée réunis entre novembre 2019 et février 2020

Finalisation du projet de service prévue en février 2020

RGPD

Site internet : Le CLIC IGEAC, qui a créé un site internet depuis plusieurs années et l'anime, a procédé en 2019 à l'intégration des mentions d'information obligatoires sur ses pages relatives à la protection des données personnelles.



Formalisation de procédures

Débuté en 2018, ce travail de formalisation continue d'être mené afin de favoriser une visibilité du fonctionnement du service mais également de favoriser l'harmonisation des pratiques au sein de l'équipe et ainsi faciliter la prise de poste des nouveaux salariés et stagiaires.

Chaque membre de l'équipe en fonction de ses compétences et du poste occupé contribue à faire évoluer cet outil.

Consultation des usagers

Dans le cadre d'une recherche de l'amélioration de la qualité de service, le CLIC a consulté en 2019 ses usagers :

- Lors d'une enquête flash menée sur un mois, relative aux conditions d'accueil sur le service
- Lors de la mise en place d'un groupe Usager invité à participer aux réflexions sur le futur projet de service
- En conclusion de chaque action collective afin de recueillir leur avis et leurs souhaits

Ressources humaines

Le CLIC a pu en 2019 proposer à la coordinatrice en CDD de passer en CDI et ainsi lui assurer le maintien de son emploi.

J. Réseau partenarial

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

Les échanges avec les partenaires autour de situations individuelles se font sous diverses formes : mail, téléphone, visites communes, coordinations.

Les échanges par mail sont toutefois prédominants (56%)

Les acteurs concernés sont les suivants :

- Les SSIAD
- Les médecins traitants
- Les Services d'aide à domicile et en particulier par la fréquence des contacts : Adomi facil, les ADMR, AAFP, Anjely Services
- Les centres sociaux des établissements de santé et en particulier le Centre hospitalier de Cholet et la Polyclinique du Parc
- Les évaluateurs et instructeurs de la MDA
- Les caisses de retraite et en particulier le CARSAT par le nombre de dossiers en commun
- L'ESA
- Les établissements (EHPAD, RA...) et en particulier ceux qui disposent d'une offre d'hébergement temporaire
- La plateforme de répit
- Les accueils de jour



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

Les associations

ORPAC, France Alzheimer 49, France Parkinson
Le Groupement des Parkinsoniens, Aphasie 49, La Croix rouge

Les communes

Le May sur Evre, Cholet, Lys haut Layon, Yzernay, Coron, Bégrolles en Mauges, La Séguinière, la Romagne

Les acteurs sociaux

Présence Bocage
Les centres sociaux du choletais

Les acteurs de la pris en charge à domicile

Les services d'aide à domicile : AAFP, Anjely services, ADHAP Services, l'ADMR, ADOMI Facil, ASMD, Aide et Multiprésence... Initiatives Emploi La plateforme de répit ESA Santé Services Choletais

Les caisses de retraite, institutions et collectivités

Malakoff Médéric Humanis, MSA, AdC le CIAS du choletais Le Département de Maine et Loire

Les établissements

EHPAD Nazareth, La Séguinière, Les Cordeliers, Chanterivière, Tharreau, La Tessoualle, Vihiers, Centre hospitalier de Cholet, les accueils de jour du territoire

Les échanges avec les acteurs ont lieu dans le cadre de commissions, pilotées par les coordinatrices du CLIC.

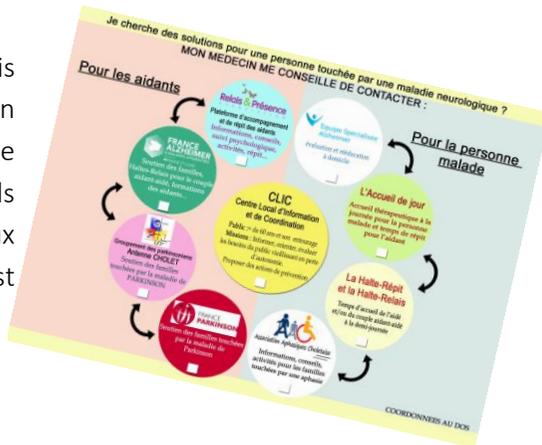
- **Groupes « Aide aux aidants »**

Le CLIC IGEAC anime et coordonne deux groupes d'acteurs concernés de près par les besoins des aidants (plateforme de répit, accueils de jour, ESA, France Alzheimer...): Un groupe d'acteurs du secteur de Cholet qui s'est formé dès 2015 et depuis 2018, un second groupe sur le Vihiersois. Le CLIC a fait le choix de proposer deux espaces distincts pour des acteurs qui évoluent sur des territoires différents.

Les acteurs travaillent leur interconnaissance, réfléchissent et échangent sur les actions réalisées sur le territoire mais également sur les besoins à couvrir.

En 2019 le groupe de Cholet a porté l'organisation de la journée nationale des aidants réalisée à Trémentines et créé un outil support d'informations, expérimenté auprès des médecins gériatres et neurologues du Choletais.

Le groupe formé sur le Vihiersois et piloté par le CLIC, a travaillé en 2019 à une soirée de sensibilisation des professionnels sur l'offre de répit destinée aux aidants. Cette soirée est programmée le 29 janvier 2020.



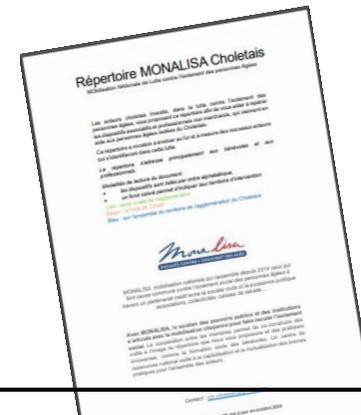
- **Comité Action collective gérontologique choletais**

Ce groupe se compose de divers acteurs (centres sociaux, caisses de retraite, SAD...) qui ont pour objectif de recenser et mettre en place de l'animation collective auprès des personnes âgées. Ce groupe a porté en 2019 le forum mobilité qui a rassemblé de nombreuses personnes (public et professionnels).

Date de l'action	Heure de l'action	Intitulé de l'action	Description de l'action	Commune	Lieu de l'action	Modalités	Coût
27/04/2019	14 H 30	BOLOZ		Cholet	LA GORACIERE	18€ EUR	02 41 62 50 13
27/04/2019	14 H 30	LOTO		Cholet	LE BOUQUET	1€ EUR LA CARTE	02 41 62 52 23
27/04/2019	14 H	LOTO		Cholet	LA BOUTE	2€ EUR LA CARTE	02 41 62 51 24
04/04/2019	14 H	LOTO		Cholet	PARMOUR	1€ EUR LA CARTE	02 41 62 51 24
04/04/2019	10 00	Bourse aux villes	3ème édition de la bourse aux villes du centre social: Vendre ou acheter un vélo d'appartement et un jeu de l'échiquier, l'achat possible à partir de 10h à 20h à la salle familiale du centre social. Pour cela, vous pouvez déposer votre vélo le dimanche 4 avril de 10h à 20h à la salle familiale du centre social. C'est autour des acheteurs de venir à la salle familiale le samedi 6 avril de 10h à 18h. Règlement des ventes et reprises des vélos le dimanche 8 avril de 10h à 18h.	Cholet	1 Rue Du Docteur Emile Mallard	Aucune inscription	02 41 65 01 17 rs.pestour@
04/04/2019	13 H 45	TAROT	Le Centre Social organise un TAROT SECOURS DES VILLES d'accompagnement leurs séjours d'été. Pour cela le vous proposons de venir goûter de nombreux cadeaux: tablette, robot à pâtisserie, machine à café, presse-papier, planche à découper, mallette à outils professionnelle, enceinte bluetooth, etc... Ouverture des portes: 13h30 / Début du jeu: 14h30.	Cholet	SALLE MARYL	Aucune inscription	02 41 62 52 17
04/04/2019	13 30	Soirée été		Cholet	SALLE MARYL	1€ EUR	02 41 65 01 17 rs.pestour@
07/04/2019	12 H	REPAS SPECTACLE ANNEES 80 A 90	OUVERT AUX SEULS ADHERENTS	Cholet	Salle Maryl, Rue Du Docteur Emile Mallard	Aucune inscription, 1 carte 3€, 4 cartes 10€ et 10 cartes 20€	02 41 65 01 17 rs.pestour@
				Cholet	LE MAIL	60 à 66 EUR	02 41 62 52 17

- **Groupe MONALISA**

En 2014, le CLIC proposait à des acteurs sensibilisés à la question de l'isolement des personnes âgées (associations, centres sociaux, élus, bailleurs...) de se réunir afin de s'informer du dispositif national MONALISA (MOBILISATION Nationale contre l'isolement des Agés). Depuis, ce groupe a choisi de se réunir une fois par trimestre. Objectif: mieux se connaître pour répondre plus aisément aux questions d'isolement sur le territoire.



Le groupe a créé en 2019 une 2ème version du **Répertoire MONALISA Choletais** afin de proposer une présentation plus pratique pour les acteurs, avec une actualisation des informations, assurée par le CLIC.

II. ACTIVITE

A. Actions individuelles

1) Nombre de personnes aidées et nouvelles personnes aidées

	Nombre
Personnes aidées	1840
Dont nouvelles personnes aidées : est considérée comme nouvelle personne aidée une personne qui n'a jamais fait appel au CLIC, même les années antérieures.	856

Une personne aidée peut avoir plusieurs demandes de différents niveaux.

Un dossier de demande peut comprendre plusieurs demandes.

Une personne aidée peut avoir plusieurs dossiers de demande (un actif et les autres clôturés).

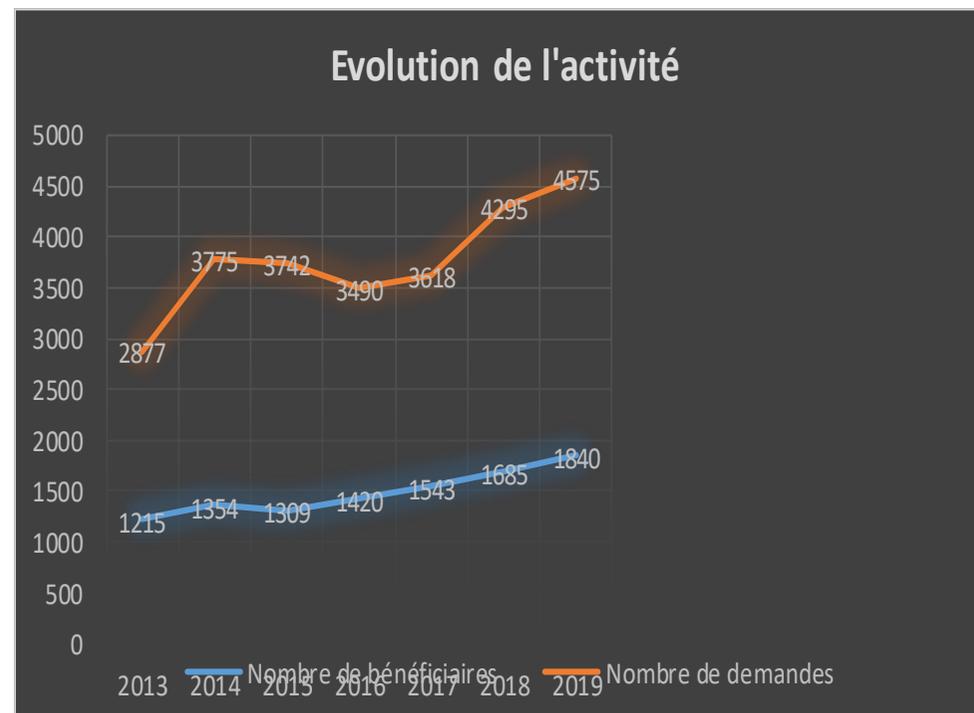
En fin d'année 2019, 115 personnes étaient suivies par les coordinateurs. Au 31 décembre 2018, 167 personnes avaient un dossier de demandes en cours de traitement auprès du CLIC.

Nombre de dossiers de demandes selon les labels

	Label 1	Label 2	Label 3	Total
Nombre de dossiers de demandes : <i>un dossier de demande peut comprendre plusieurs demandes.</i>	1542	488	350	2380

Si le nombre de dossiers de label 3 est stable en 2019, le nombre de dossiers des labels 1 et 2 a augmenté en 2019.

Evolution de l'activité



2) Répartition des personnes aidées

↳ Selon l'âge

	Moins de 60 ans	60 à 64 ans	65 à 74 ans	75-79 ans	80-89 ans	90 ans et +	NR
Nombre de personnes aidées	10	73	278	251	815	280	133

L'âge n'a pas été renseigné pour 133 personnes, soit 6% du public (contre 9% l'an passé).

En 2019 les usagers âgés de plus de 90 ans étaient au nombre de 280, contre 126 en 2012.

10 personnes de moins de 60 ans, ou une personne de leur entourage, se sont adressées au CLIC en 2019.

Quatre demandes sur dix portaient sur les droits et les aides financières. Une même proportion pour des conseils de soutien au domicile.

Dans un cas sur deux le CLIC a traité directement la demande. Les demandes non traitées ont fait l'objet d'une orientation vers un service social ou administratif.

↳ selon le sexe

	Femmes	Hommes
Nombre de personnes aidées	1249	591

La part des femmes aidées par le CLIC en 2019 augmente de 3 points, soit 68% des usagers.



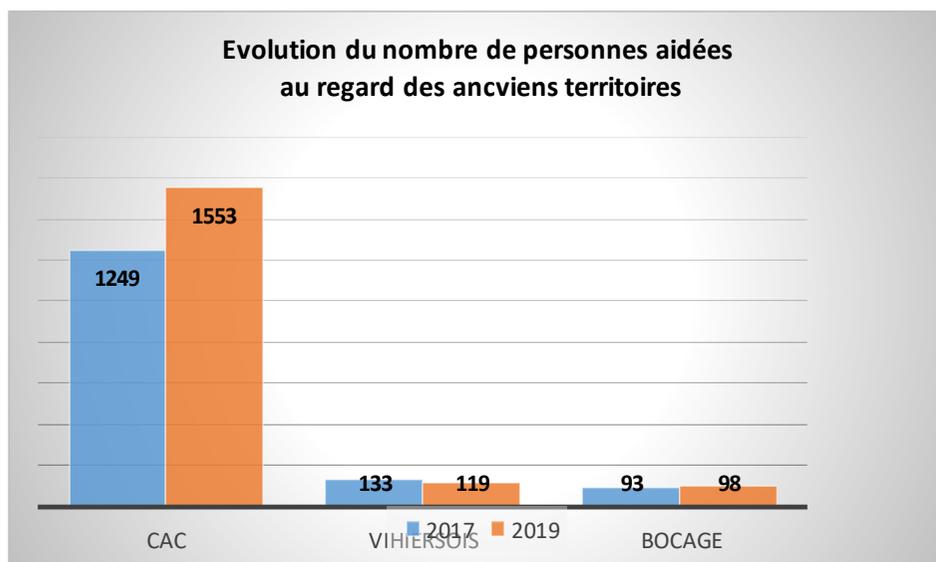
3) Répartition des personnes aidées et des dossiers de demandes selon l'origine géographique

	Nombre de dossiers de demandes	Nombre de personnes aidées
Sans renseignement	14	10
Bégyrolles-en-Mauges	30	22
Chanteloup les Bois	3	3
Cholet	1565	1206
La Romagne	19	14
La Séguinière	50	39
La Tessoualle	64	43
Le May sur Evre	77	49
<i>Le Puy St Bonnet</i>	35	27
St Christophe du Bois	50	36
St Leger sous Cholet	34	23
Toutlemonde	14	11
Trémentines	41	34
Vezins	27	23
Mazières en Mauges	12	10
Nuaillé	19	13

Cernusson	8	7
Cléré-sur-Layon	6	5
Le Voide Lys-haut-Layon	8	7
Les Cerqueux-sous-passavant	6	5
Montilliers	19	13
Nueil sur Layon Lys-haut-Layon	11	10
Passavant-sur-Layon	0	0
St Hilaire du Bois Lys-haut Layon	8	7
Tancoigné Lys-haut-Layon	1	1
Tigné, Lys-haut-Layon	9	6
Trémont, Lys-Haut-Layon	4	4
Vihiers, lys-haut Layon	64	54
Les Cerqueux	13	9
Maulévrier	36	31
Coron	26	17
La Plaine	16	15
St Paul du bois	7	7
Somloire	10	9
Yzernay	11	10
Total AdC	2303	1770

1770 personnes habitant l'AdC ont été informées et accompagnées par le CLIC en 2019, soit 96% de l'ensemble des usagers du CLIC. Cette part gagne un point en comparaison de l'année 2018.

6% des usagers du CLIC résident sur le Bocage et 7% sur le Haut Layon.



Les demandes des personnes résidant hors territoire du CLIC IGEAC

En 2019, 60 personnes ont été identifiées comme résidant hors secteur. 18% des demandes ont ainsi été réorientés vers le CLIC compétent.

Dans 63% des cas le CLIC IGEAC a traité directement la demande (transmission d'information, proposition de plan d'aide).

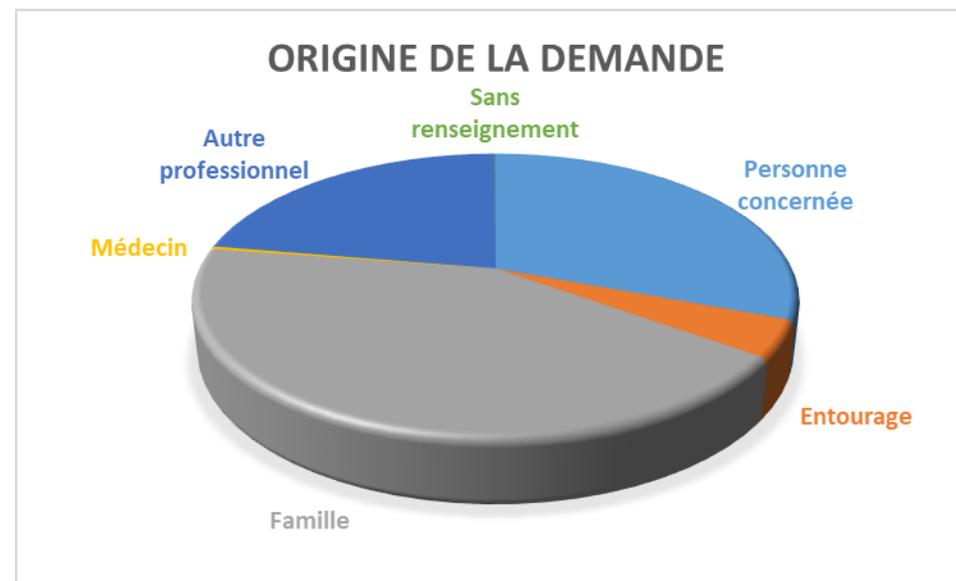
32% des demandes portaient sur des informations sociales et administratives, 26% sur l'offre de service à domicile, 35% sur les établissements.

Comment le public a connaissance du CLIC ? (D'après une enquête sur 490 nouveaux dossiers)

- + 73% par un professionnel ou une association
 - o **Dont 31% par une structure d'hébergement ! (Effet VIA trajectoire)**
- + 9% ont été informées par leur médecin traitant
- + 13% par le bouche à oreille
- + 8% par les médias (brochures, journaux, site internet)

4) Personne à l'origine des dossier de demandes

Origine	Nombre
Personne concernée	731
Entourage	100
Famille	1009
Médecin	8
Autre professionnel	530
Sans renseignement	1
Total	2380



Contrairement aux années précédentes où nous retrouvions toujours une même répartition (50% entourage et 25% la personne elle-même), en 2019 nous constatons que la part des demandes directement exprimées par les personnes a augmenté (31%). Cela peut sans doute être expliqué par la mise en place de Via Trajectoire. Ce dispositif numérique, qui vise à améliorer les demandes et leur suivi auprès des établissements, a aussi eu pour effet de déposséder un certain nombre de personnes âgées autonomes mais non formées ou équipées pour gérer seules ce nouveau procédé.

Si l'on regarde parmi les 539 dossiers initiés à la demande cette fois des professionnels :

- 16% des demandes ont émané d'un SSIAD
- 24% d'un service social dont en majorité appartenant au milieu hospitalier
- 20% des situations ont été présentées par des services d'aide à domicile

S'agissant des demandes relevant des compétences de l'ergothérapeute du CLIC, 45% sont faites par les professionnels.

5) Nombre d'entretiens réalisés

Nature des entretiens	Nombre d'entretien	Nombre d'entretien	Nombre d'entretien
	Label 1	Label 2	Label 3
Téléphone	1671	938	1842
Courriel / courrier	834	732	2188
Démarches dématérialisées réalisées pour l'utilisateur en son absence	10	26	53
Rendez-vous : au CLIC	611	282	252
Rendez-vous : en Permanence / Antenne	17	8	5
Rendez-vous : à domicile de la personne aidée	100	265	359
Rendez-vous : chez un accueillant familial	0	0	0
Rendez-vous : chez l'entourage	1	0	0
Rendez-vous : en établissement spécialisé (EHPAD, soins de rééducation,...)	1	0	2
Rendez-vous : à l'hôpital	2	2	10
Rendez-vous : en résidence autonomie/services	0	3	8
Rendez-vous : chez un professionnel	10	16	42
Sans renseignement	0	0	1
TOTAL	3257	2272	4762

Le nombre d'entretiens tous types confondus est stable en comparaison de l'année passée.

On note un nombre comparable de visites à domicile,

une baisse dans des échanges téléphoniques

et une augmentation des entretiens dans le service, qu'ils aient été fixés à l'avance ou spontanés.

En 2019, un dossier de suivi représente une moyenne de 13,6 entretiens dans l'année contre 2,11 pour un dossier de premier niveau information.

Permanences du CLIC :

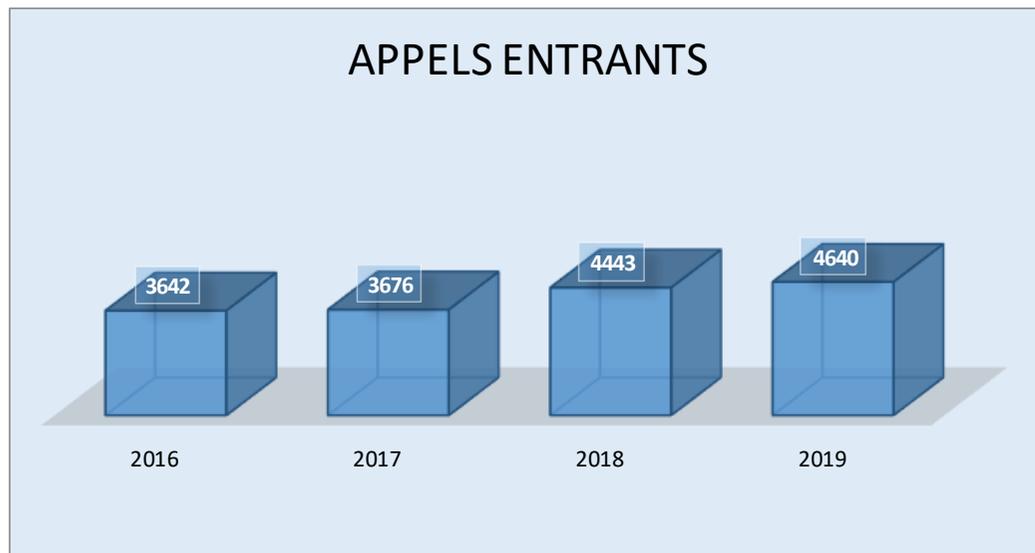
Les personnes sont reçues sur rendez-vous, elles sont informées de cette possibilité par une information hebdomadaire dans la presse et par les acteurs locaux. 30 entretiens ont ainsi été réalisés en 2019 sur la permanence de Vihiers soit une baisse de 14%. De leur côté les services de la MSAP (informations administratives, sociales, aides aux démarches numériques) sont de mieux en mieux identifiés. Ainsi de juin 2018 à juin 2019, les personnes de plus de 65 ans représentaient 24% des usagers de la MSAP.

Les visites au domicile sur les communes du Bocage et du Vihierois représentent, 11 % des visites totales réalisées.

La proportion a perdu un point, elle traduit un nombre de visites en secteur rural qui a baissé alors qu'il s'est maintenu sur Cholet et sa proche couronne.

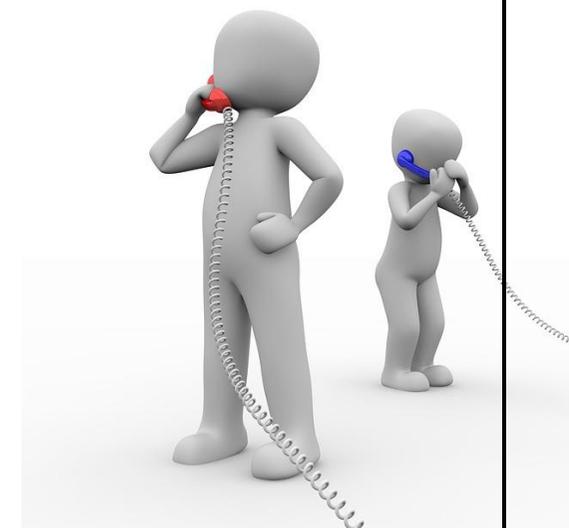
132 visites à domicile ont notamment été effectuées par l'ergothérapeute du CLIC

Au standard du CLIC : on recense en moyenne 17 appels par jour, avec des variations selon les mois ou les moments de la semaine



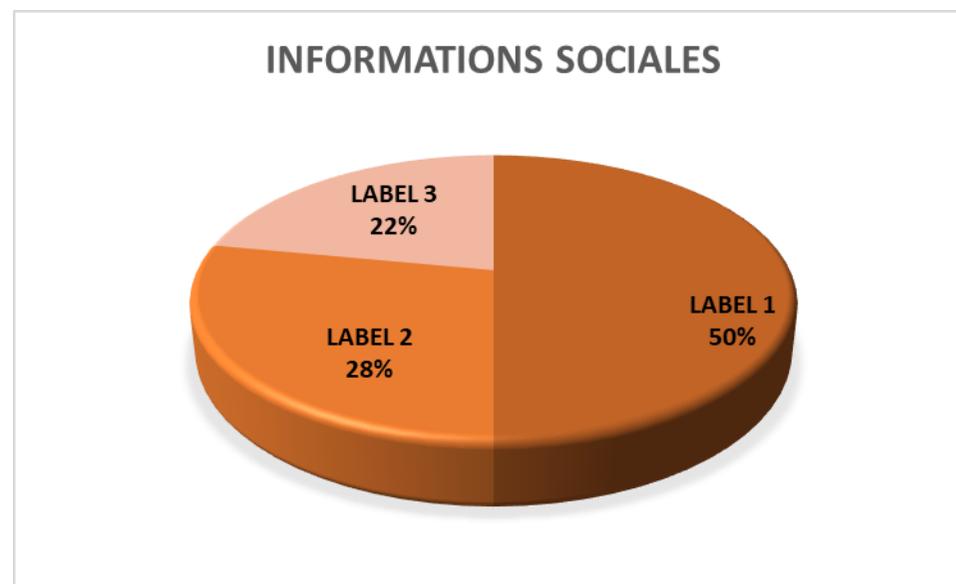
Sur 1143 entretiens réalisés en 2019 dans le service, 67% étaient spontanés*, une tendance qui se confirme en comparaison de l'année 2018.

*La personne, l'entourage ou le professionnel s'est présenté sans rendez-vous.



CATEGORIES	DEMANDES EFFECTUEES	LABEL 1	LABEL 2	LABEL 3	TOTAL
INFORMATIONS SOCIALES (administrative, financière, juridique)	Accompagnement social, budgétaire, administratif	88	17	22	127
	Aide sociale	39	11	10	60
	APA	132	138	106	376
	Allocation de solidarités aux PA - ASPA				0
	Autres aides financières (aides exceptionnelles, CPAM, France Alzheimer,...)	98	36	18	152
	Ouverture des droits – Retraite				0
	Caisses de retraite principales–Actions sociales	117	78	54	249
	Caisses de retraite complémentaires –Actions sociales	63	37	32	132
	Carte à dom	7	10	14	31
	Couverture maladie / Mutuelle	5	5	6	16
	CPAM - Pension invalidité				0
	Informations juridiques	10	1	0	11
	Informations prestataires/mandataires/CESU	27	9	9	45
	Informations sur le CLIC	20	12	1	33
	MDA : cartes	54	34	34	122
	MDA : handicap (PCH, ACTP, AAH,...)	8	4	5	17
	Mesure de protection - requête	36	22	17	75
	Autres informations sociales	45	16	2	63
	Total Informations sociales	749	430	330	1509

6) Les demandes effectuées selon le label



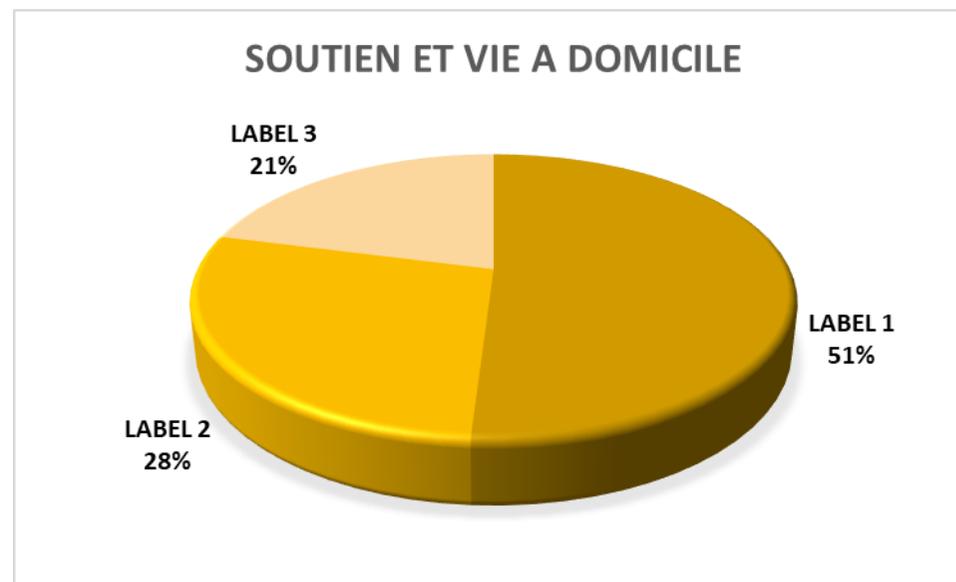
Commentaire :

Parmi les demandes concernant l'action sociale des caisses de retraite principale, celles concernant la CARSAT ont augmenté en retrouvant un nombre global équivalent à 2017.

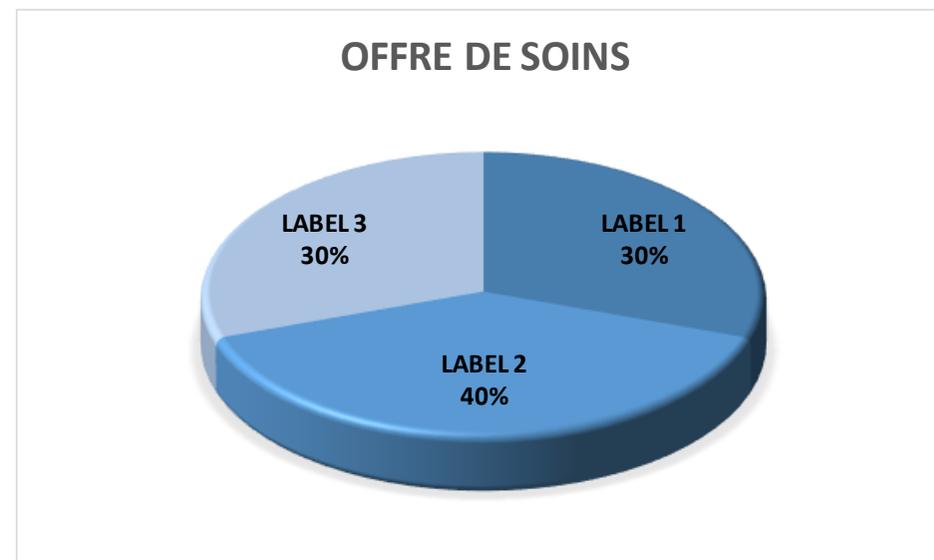
Sur les 145 demandes pour le maintien au domicile adressées à la CARSAT, 30% ont fait l'objet d'une évaluation de la part du CLIC et 26% ont nécessité l'action directe d'une coordinatrice).

CATEGORIES	DEMANDES EFFECTUEES	LABEL 1	LABEL 2	LABEL 3	TOTAL
SOUTIEN ET VIE A DOMICILE	Accueil de jour	14	14	19	47
	Accueil de nuit		1	1	2
	Adaptation habitat (ANAH, ...)	89	28	5	122
	Aide à la personne (SAAD)	183	112	95	390
	Aide technique	6	10	4	20
	Assistance domestique (ménage)	112	66	51	229
	Conseil Ergo (EAAR, ...)	16	103	49	168
	Evaluation GIR dans le cadre ANAH	4	47	1	52
	Halte répit/Halte relais	4	2	1	7
	Hébergement temporaire	60	8	21	89
	Jardinage-Petit bricolage	20	4	4	28
	Loisirs	17	3	1	21
	Maia : demande d'entrée en gestion de cas par le CLIC	4	10	15	29
	Portage de repas / Restauration en structures collectives (hors du domicile)	46	21	10	77
	Présence sécurisante de jour			1	1
	Présence sécurisante de nuit	13			13
	Recherche de logement ordinaire	11	2	1	14

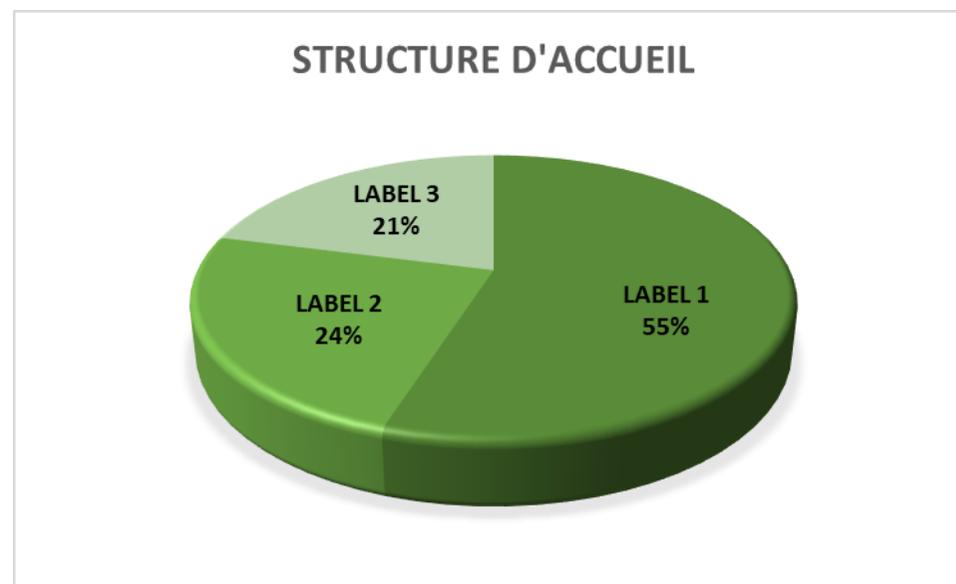
Soutien moral personnes âgées	14	5	6	25
Suivi - sortie hôpital	77		8	85
Télé-assistance	81	32	20	133
Transport Mobilité (chèque sortir plus, transport solidaire)	142	40	40	222
Autres			18	18
Total Soutien et vie à domicile	913	508	371	1792



CATEGORIES	DEMANDES EFFECTUEES	LABEL 1	LABEL 2	LABEL 3	TOTAL
OFFRE DE SOINS	Accompagnement psychologique	1	2	2	5
	Actions de prévention santé	5	5	6	16
	Consultation Géronto/mémoire	5	5	4	14
	Déficiences Sensorielles	1	1	1	3
	ESA	7	12	10	29
	HAD	2			2
	Hospitalisation (en lien avec le médecin, à la demande du CLIC)	2	2	2	6
	Médecins	6	7	4	17
	Paramédicaux	2	6	3	11
	Réseaux sanitaires (tous les réseaux)	2			2
	Soins infirmiers	8	6	1	15
	SSIAD	9	18	17	44
	Autres				0
	Total Offre de soins	50	64	50	164



CATEGORIES	DEMANDES EFFECTUEES	LABEL 1	LABEL 2	LABEL 3	TOTAL
STRUCTURE D'ACCUEIL	EHPAD	76	22	23	121
	Résidence autonomie	32	5	7	44
	Résidence services	1			1
	Accueil familial	1	1	1	3
	UHR-UCC		1		1
	UPAD PASA	4	1		5
	UPHA				0
	USLD				0
	Demande spécifique VIA TRAJECTOIRE – Demande d'information	330			330
	Demande spécifique VIA TRAJECTOIRE – Création de dossier		152		152
	Demande spécifique VIA TRAJECTOIRE – Gestion via tableau de suivi			135	135
	Demande spécifique VIA TRAJECTOIRE – Renouvellement de l'inscription	9	15	1	25
	Autres				0
	Total Structure d'Accueil	453	197	167	817



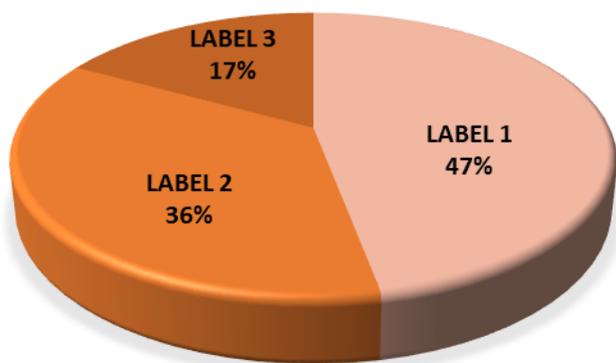
La catégorie des aides liée à l'offre d'accueil connaît en 2019 une forte hausse.

Le CLIC a joué un rôle d'information, de conseil et a aidé les personnes isolées ou en difficulté à la création de leur dossier VIA Trajectoire.

Un certain nombre de dossiers restent gérés par les coordinatrices lorsque la personne et son entourage ne sont pas en mesure de prendre la main.

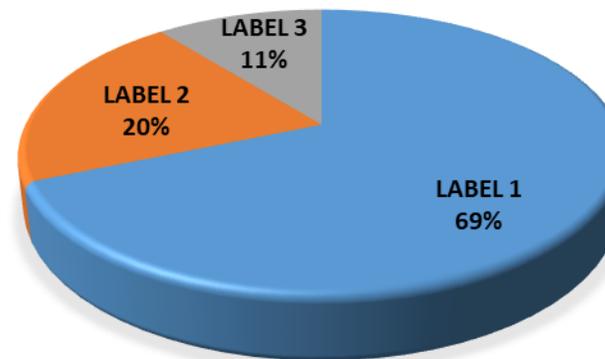
CATEGORIES	DEMANDES EFFECTUEES	LABEL 1	LABEL 2	LABEL 3	TOTAL
PROCHE AIDANT	Associations d'entraide	2			2
	Actions Aide aux aidants (subvention départementale + actions du territoire)	27	17	4	48
	Plateforme de répit	3	4	1	8
	Soutien moral - écoute de l'aidant	18	17	13	48
	Autres				0
	Total Proche aidant	50	38	18	106

PROCHE AIDANT



CATEGORIES	DEMANDES EFFECTUEES	LABEL 1	LABEL 2	LABEL 3	TOTAL
RENSEIGNEMENT / SIGNALEMENT	Echange avec les professionnels	105	14	12	131
	Information reçue de EMG	1			1
	Information reçue de Gestion de cas				0
	Maltraitance	1	1	3	5
	Personnes isolées et/ou fragiles	12	5	3	20
	Recensement (canicule, froid)	2	14	1	17
	Signalement au procureur de la république				0
	Total Renseignement - Signalement	121	34	19	174

RENSEIGNEMENT/SIGNALEMENT



CATEGORIES	DEMANDES EFFECTUEES	LABEL 1	LABEL 2	LABEL 3	TOTAL
NON RENSEIGNES		7	3	3	13
NOMBRE TOTAL DE DEMANDES		2343	1274	958	4575

7) Motifs de fin de dossiers de demandes

	Nombre
Dossier traité	2137
Entrée en structure	12
Hospitalisation	77
Hébergement temporaire	3
MAIA entrée en gestion de cas	16
Refus de l'aide	1
Décès	9
Autre	10
TOTAL	2380

Au 31 décembre, 115 dossiers restaient en cours de suivi, au lieu de 167 au 31 décembre 2018.

16 personnes identifiées en situation complexe ont intégré, à la demande du CLIC (faite seule ou avec un partenaire) le service de gestion de cas.

Un nombre d'orientation stable par le service, si l'on prend en compte un dossier présenté deux fois en commission au cours de l'année, en raison d'un 1^{er} refus d'entrée en gestion de cas.

Orientations du CLIC vers un autre service

Parmi les dossiers traités, 464 demandes ont directement été orientées par le CLIC vers un autre professionnel.

190 plus précisément vers un service social dont 40% au sein d'un établissement de santé et 34% vers la MDS. 76 demandes orientées vers un service administratif (23 demandes orientées vers l'assistance Via Trajectoire).

8) Réunions/concertations/ collaboration

Les réunions de coordination pour un usager correspondent à des réunions regroupant plusieurs professionnels autour d'une situation commune. En 2019 le nombre de coordinations reste indéterminé en raison d'une difficulté de paramétrage dans le logiciel métier.

Cellules de coordination

Le CLIC IGEAC anime 3 temps de coordination interprofessionnelle

La cellule de coordination du Layon, créée en 2017. Elle s'est réunie 4 fois en 2019, dans les locaux du SSIAD Entre Loire et Coteaux

	14 janvier	1 ^{er} avril	1 ^{ER} juillet	7 octobre	total	En moyenne
Nombre de situations identifiées en amont	7	7	12	12	38	9,5
Nombre des situations évoquées le jour J en réunion	8	9	10	12	39	9,75
Nombre d'acteurs présents	6	5	7	8		6,5

Ces rencontres ont permis aux acteurs de se réunir pour échanger sur la situation de 30 personnes au cours de l'année ainsi que de travailler l'interconnaissance et le partage d'informations gérontologiques : Formations aidants sur le secteur, Forum et rendez-vous du CLIC, présentation, du rôle du gestionnaire de cas MAIA, de la Halte relais et de l'ASMD....

Cellule de coordination avec le SSIAD SPASAD : Retour sur une année complète de fonctionnement à raison d'un temps d'échange tous les 2 mois par téléphone. En 2019 des échanges ont été réalisés concernant 21 personnes. Un bilan en septembre a été réalisé, il s'est révélé positif. Les acteurs ont souhaité poursuivre de la même manière.

Cellule de coordination avec le SSIAD Centre Mauges : Même principe avec ce SSIAD sur un rythme trimestriel. 27 situations individuelles ont été abordées en 2019 et le dispositif est reconduit par les acteurs en 2020.



9) Soutien aux aidants

Type	Nombre d'actions	Thème	Intervenants	Nombre de personnes présentes
Formation	3	« Observer, comprendre et communiquer » « Etre enfant, aidant : qui suis-je ? » « La vie de couple et la perte d'autonomie »	Bellevue formation	24
Soutien psychologique individuel	5 Séances individuelles à domicile	Ecoute de l'aidant	Mme Godin, psychologue libérale	5
Sensibilisation	1	Journée nationale	Compagnie Ergatica la plateforme de répit, France Alzheimer, ESA Choletaise, Udaf 49, Agirc Arcco, Groupement des Parkinsoniens, Aphasie 49, la Croix rouge	109



Proches aidants de personnes âgées
Une écoute individuelle pour vous

Le CLIC IGEAC propose aux aidants (conjoint, enfants, amis, voisins...) un temps d'écoute et d'échange individuel avec une psychologue.

Avec un nombre de séances adapté à vos besoins (1 à 5 séances).

A domicile ou dans un espace qui sera convenu ensemble avec la psychologue.

Nous pouvons vous renseigner au 02 41 30 26 34. - Alors n'hésitez plus !

* Ces séances sont entièrement financées par le Département de Maine et Loire et la CNSA (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie).

Logos: CLIC IGEAC, CHOLET, CNSA, anjou, Le Choletais, Carsat



Un spectacle pour soutenir les aidants

Une centaine de personnes ont assisté, vendredi dernier, à salle Azura 2000 de Trémintines, au spectacle de la compagnie Ergatica. Objectif : parler aux aidants.

C'est une mère. Elle est déboussolée, mais ne veut plus de son aide ménagère. Elle en a pourtant besoin. Elle ne le sait pas tout à fait, la tête trop souvent ailleurs. C'est une mère d'un certain âge, et son fils, Thomas. Il lui annonce qu'il doit déménager pour raisons professionnelles. Aie. Que va-t-elle devenir, sans lui ? Mais au-delà de la mère, il y a ce fils, aidant. Quelle est sa place dans cette vie ? Quelle est sa vie ?

« Ils se sentent reconnus » Voilà. Les questions ont défilé en rafales, vendredi, à la salle Azura 2000 de Trémintines. Sur scène : la compagnie angevine Ergatica. Et ses différentes saynètes sur les aidants

et les aidés. Dans la salle : une centaine de personnes. Tous concernés de près ou de loin par le problème. Karine Guillet, chargée de production du spectacle, était en coulisse : « Ce projet, on le porte avec le cœur. Car certains d'entre-nous vivent cette situation au quotidien. » Que ce soit des parents, des enfants, ou des conjoints. Ce spectacle-là, baptisé « Je suis l'Autre », tourne depuis maintenant trois ans aux quatre coins du département. Un instant qui doit parler aux aidants. C'est d'ailleurs le but de la manœuvre. Car ce spectacle-là est une commande de l'UDAF 49 (Union départementale des associations familiales). « Souvent on parle de l'aidé, et l'aidant passe au second plan, dit Maud Robinard, du centre de ressources et de soutien des aidants. Pourtant, leur quotidien peut être difficile, source de stress, de

fatigue et d'isolement. On voulait un spectacle qui leur parle, qui les touche. Je crois que c'est le cas. Il y a un effet miroir qui s'opère... Les aidants se sentent reconnus. » Vendredi, après le spectacle, des discussions se sont nouées, des informations ont été distillées. Sur le rôle des aidants. « On dit souvent que s'ils veulent rester le plus longtemps possible avec l'aidé, il faut prendre soin d'eux aussi. » Cela semble évident, mais le principe ne résiste pas toujours au tamis du quotidien. A Trémintines, les personnes présentes l'ont entendu. Cette opération s'est inscrite dans le cadre de la Journée nationale des aidants, soutenue localement par le Groupement choletais d'aide et de soutien aux aidants.

Freddy REIGNER

Contact UDAF 49 : 02 41 36 04 44 ou via aidants.49@udaf49.fr.



Trémintines, le 18 octobre. Le spectacle « Je suis l'Autre » a été joué devant une centaine de personnes, salle Azura 2000.

B. Actions collectives pilotées par le CLIC

Date	Action (ex. groupes de travail thématiques, forums, réflexions, ...)	Exposé de l'action	Organisateur	Intervenant(s)	Nombre de personnes présentes	Temps consacré à l'action (préparation, participation, ...)	Coût de l'action (location salle, coût intervenant, location matériel, ...)
26/02	Rendez-vous du CLIC	Information sur l'emploi direct et le CESU	CLIC IGEAC	Réseau Particulier Emploi	25	8H	Pas de frais extérieurs
25/04	Rendez-vous du CLIC	« se faire aider à domicile »	CLIC IGEAC ET INITIATIVE EMPLOI	Réseau Particulier Emploi	25	8H	Pas de frais extérieurs
13/06	Rendez-vous du CLIC	VIA Trajectoire	CLIC IGEAC ET DCA	DCA	19	4H	Pas de frais extérieurs
	Forum	La mobilité	groupe action collective gérontologique choletais	Mon assistant numérique Siel Bleu Mr Billé, sociologue Entrée de jeu, compagnie de théâtre Mme Bâti, journaliste Prévention Routière	450	115H	20000€
14/11	Rendez-vous du CLIC	La vision	CLIC IGEAC	Mutualité Française	33	22H	2847€
nov/dec	Atelier au May sur Evre	découverte de la tablette numérique en 5 séances	CLIC IGEAC	Mon assistant numérique	12	7H	4200€
dec/janv	Atelier à Cholet	découverte de la tablette numérique en 5 séances	CLIC IGEAC	Mon assistant numérique	10	4H	1094€

Toute action d'information, de sensibilisation et de prévention à l'égard du grand public et des professionnels (exemple : groupes de travail thématiques, forums, conférences, etc...) fait l'objet d'une communication spécifique.

Le CLIC mène par ailleurs tout au long de l'année des actions de communication auprès du public et des partenaires à travers différents outils :

L'info locale

Une information paraît dans le Courrier de l'Ouest chaque semaine pour faire connaître ses dates de permanences du CLIC à la MSAP de Vihiers.

Mise à jour régulière du site internet du CLIC IGEAC

Il répertorie les différentes actualités du CLIC, de l'offre gérontologique choletaise et rend accessible des dossiers de demandes de différents organismes (APA, TPRM, MDA Cartes, EHPAD...). L'équipe du CLIC intervient régulièrement sur le site pour mettre à jour les informations sur l'offre gérontologique et communiquer sur les actions à venir.

Un projet pour retravailler l'aspect visuel et l'organisation des contenus était retenu pour 2019 mais n'a pu être réalisé, faute de temps disponible pour l'équipe.

The screenshot displays the website for CLIC IGEAC, titled 'Informations et conseils aux personnes âgées'. The header includes the logo and navigation links: 'Qui sommes-nous?', 'Aidants', 'Vie à domicile', 'Structures d'accueil', 'Documents', 'Professionnels', and 'Contact'. A search bar is located in the top right corner.

The main content area features a large orange banner for 'Les aventures de Suzette ou la chronique du CLIC : épisode 4'. Below the banner, there is a text introduction: 'Le mois prochain, Suzette a décidé de donner une seconde jeunesse à son intérieur, en faisant appel à des artisans de la commune pour reprendre les murs de son appartement. Chiffre, le blanc, le jaune et le vert légèrement passé du salon ont besoin de retrouver des couleurs. Avez l'air d'un artisan, voilà (...)'.

Below the banner, there are two smaller sections:

- ÉTRE AIDANT .COM**: A section with a video thumbnail and the text 'Le CLIC IGEAC vous guide'. It lists services: 'Le CLIC vous informe, gratuitement, sur les services et dispositifs existants. Cliquez sur l'image ci-dessous pour visionner la vidéo.', 'Le minute des aidants, diffusée par France 2', 'Le CLIC évalue vos besoins dans le quotidien (aide à domicile, adaptation du logement, transports...)', and 'Le CLIC Réagit, et si vous le souhaitez, en concertation avec votre entourage (votre médecin, votre famille, (...))'.
- CARTE D'URGENCE DE L'AIDANT**: A section with a red warning sign icon and the text 'ATTENTION De message d'une personne qui dépend de moi. Merci d'appeler au plus vite (et/ou contactez) Indiqués en verso.' Below this is a form with fields for 'Prénom', 'Nom', and 'Vous êtes :', with radio button options for 'un professionnel' and 'un senior / une famille'. There is also an 'Email' field and a 'Je m'abonne' button.

On the right side of the page, there is a sidebar with sections: 'ACCUEIL DU PUBLIC' (Hours: Monday to Friday 9h to 12h and 2pm to 5pm; Saturday 9h to 12h), '24 avenue Mauger', '02 41 52 26 04', 'Courriel: cliccholeais@gmail.com', 'Cholais', 'Agrandir le plan', 'Google', 'Cartes géographiques...', 'Coordonnées de l'association', 'ÉVÉNEMENTS À VENIR' (22 avril: 'Se faire aider à domicile : comment ça marche?'), and 'ABONNEZ-VOUS!' (Abonnez-vous à notre lettre d'information).

Les aventures de Suzette ou la chronique du CLIC

Au travers de ses aventures, Suzette aura permis au CLIC tout au long de l'année 2019 de communiquer sur différentes thématiques, faisant échos aux besoins exprimés régulièrement par les personnes âgées.

Ainsi ses péripéties ont tantôt abordé la question de la mobilité, le suivi de la santé, la découverte de Via Trajectoire ou encore l'entretien du logement.



Les aventures de Suzette sont visibles sur des gazettes communales, des journaux de centres sociaux, le journal hebdomadaire Synergences hebdo, distribué gratuitement à domicile sur toute la AdC et le site internet du CLIC IGEAC.

La Newsletter du CLIC IGEAC

Dans le cadre de sa mission de veille sur l'offre gérontologique, le CLIC IGEAC a diffusé deux lettres d'informations à ses abonnés (particuliers et professionnels) sur les nouveautés et les actualités locales ou plus générales ainsi que sur l'actualité du CLIC.

CLIC IGEAC Lettre d'information n° du CLIC IGEAC

Fermeture exceptionnelle - Lettre d'information n° 18 du CLIC IGEAC

Le CLIC IGEAC sera fermé après-midi.

CLIC IGEAC

Le CLIC IGEAC reste à votre disposition tout l'été aux horaires habituels : de lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h. Le vendredi de 14h à 17h.

FORMATION AN
"Le vieillard capucine et la d'autonomie"
28 Novembre - 12 Décembre

formation BelleVue Formatik

- Partager le diagnostic
- Quand tout le monde...
- S'organiser autour, à et
- Quelle place occuper : C
- Partager ses émotions, im
- Savoir profiter des moments
- Continuer à avoir des projets
- Le couple, la perte d'autonomi

Nouveau dispositif d'inscription en établissement et Assemblée générale de l'IGEAC

L'IGEAC vous invite le 13 juin prochain, Salle La Bruyère, 4 rue La Bruyère à CHOLET :

- à 17h15 : présentation de l'outil VIA trajectoire, indispensable désormais pour s'inscrire en établissement pour personnes âgées (démonstration, échanges avec le public). Inscription obligatoire par mail : viatrajectoire.medico-social@les-capucins-angers.fr ou auprès du CLIC, au 02.41.30.26.34.

Reservé aux personnes n'ayant pas d'accès professionnel à Via Trajectoire

- à 18h30 : Assemblée Générale Ordinaire de l'IGEAC

C'est l'occasion pour chacun de s'informer sur le bilan d'activité 2018 du CLIC et du dispositif M.A.A.

Déroulement :

- Renouvellement du mandat du commissaire aux comptes
- Election des administrateurs
- Informations diverses

Ma maison de retraite ?

Visitez-nous à l'a trouvée pour moi!

maison-et-hôte

enjou

C. Actions concourant à l'activité de centre de ressources du CLIC

- Le CLIC IGEAC a rencontré dans le cadre de temps dédiés (CLIC/acteur) des acteurs locaux, en raison de leur installation sur le territoire, d'une nouvelle offre proposée ou d'un besoin de mise à jour des informations
- Une démarche annuelle est également faite par questionnaire numérique auprès de l'ensemble des établissements et services d'aide à domicile
- Un temps hebdomadaire « point information » est partagé avec l'équipe de la MAIA sud 49
- Des échanges réguliers d'information tout au long de l'année entre CLIC du Maine et Loire par mail et en *Interclit*

Les informations recueillies sont ensuite intégrées à des répertoires thématiques sous format papier et numérique, à l'usage du public ou de l'équipe.

III. COMPTE ADMINISTRATIF ET BILAN FINANCIER 2019 (ANNEXE)

La plaquette des comptes de l'IGEAC est présentée de façon consolidée, elle est complétée d'un compte de résultat spécifique au CLIC ainsi que les comptes administratifs

Les recettes du CLIC IGEAC ont augmenté de 13% en 2019.

L'AdC a en effet apporté un complément de subvention de 18000 € suite au résultat négatif de l'exercice 2018, permettant de faire face sereinement aux dépenses de salaires.

Le CLIC a également mené plusieurs projets d'actions collectives (forum, ateliers...) et a sollicité pour cela différents financeurs (Conseil Départemental, Conférence des financeurs, CARSAT, Crédit mutuel, Malakoff Médéric, Humanis) qui ont apporté leur soutien.

Compte 645

En 2019, l'IGEAC a enregistré une baisse significative des charges patronales sur l'ensemble de sa masse salariale avec un taux global qui est passé de 42% à 35%.

Compte 641101

- Comme prévu la masse salariale du CLIC a été maintenue, à celle-ci s'est ajoutée une indemnité de fin de CDD relative à un remplacement de plusieurs mois.

Compte 681500 :

Une provision a été constituée à partir de cet exercice, concernant des indemnités de fin de carrière pour l'ensemble du personnel. Cette provision sera alimentée ensuite chaque année au prorata d'un taux appliqué à la masse salariale.

En conclusion : Le résultat positif de 11000 euros de l'IGEAC correspond à un excédant sur l'activité du CLIC équivalent à la baisse non anticipée des charges patronales.

Avis du commissaire aux comptes : la présentation des comptes consolidés (bilan et compte de résultat) est validée.

IV. ELEMENTS MARQUANTS DE L'ANNEE ET PROJETS 2020

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

<p>Les personnes aidées par le CLIC</p>	<p>Vos observations sur la population aidée (évolution, profil, etc...), les besoins majeurs constatés :</p> <p>La place prise par le numérique dans l'accès aux services publics et autres démarches administratives confronte des personnes âgées pourtant autonomes à une dépendance vis-à-vis de leur entourage ou de services professionnels ou bénévoles.</p> <p>Certaines personnes âgées qui sont confrontées à des problématiques sociales sont cependant dans le déni. Sans une intervention externe elles risquent alors une dégradation de leur situation. Or les services sociaux, hors établissement de santé, interviennent à la demande des personnes elles-mêmes. Le CLIC repère là un risque de rupture dans le parcours, les pratiques vis-à-vis de ce public sont à repenser.</p>
<p>Le territoire du CLIC et ses ressources</p>	<p>Vos observations sur la mobilisation des acteurs du territoire, les dynamiques locales, les ressources importantes et/ou manquantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Points forts : Le succès du Forum mobilité, qui repose sur l'investissement de nombreux acteurs met en exergue une capacité de mobilisation et de mutualisation des forces au-delà des clivages de statuts ou de domaine de compétence • Points faibles : le CLIC cherche encore à s'appuyer sur une dynamique relative au secteur du Vihierois, où les acteurs semblent plus difficiles à

	<p>mobiliser</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le secteur du Bocage est dépourvu d'acteurs dans le champ socioculturel • Le Choletais souffre d'un manque de médecins libéraux. Des usagers se sont vus du jour au lendemain à devoir rechercher un médecin, la difficulté est accrue pour les personnes âgées qui ne sont plus en mesure de se déplacer. Des personnes habitant Cholet sont amenées à choisir un généraliste sur une commune extérieure. • Les SAD et le SSIAD continuent de souffrir d'un manque important de personnel ce qui impacte la mise en place de plans d'aide auprès des usagers. • Le territoire manque d'une offre d'accueil de jour vis-à-vis notamment de personnes non désorientées mais ayant pour autant besoin d'activités adaptées et fortement encadrées. Le succès de l'HDJ sur Arcole montre l'intérêt de ce type d'offre. • Les sources d'aides relatives à l'adaptation de l'habitat augmentent, complexifiant la compréhension des dispositifs
<p>Le fonctionnement et la gouvernance du CLIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'IGEAC a élu un nouveau Conseil d'administration en 2019 et le Bureau a également été renouvelé. • Les administrateurs ont été invités à participer à la réflexion du futur projet de service. • Faisant échos au besoin du service (occupation des bureaux) et à la demande de salariés, une réflexion sur la mise en place du télétravail a été enclenchée. • L'IGEAC a officiellement adhéré à la FEHAP en avril 2019

B. Les projets du CLIC pour l'année 2020

Fin 2019, le CLIC IGEAC arrive au terme de son autorisation d'activité. Après avoir bénéficié d'une évaluation externe, qui a permis de souligner le travail accompli et le chemin à poursuivre, l'équipe et les administrateurs avec l'autorisation du Conseil Départemental ont à cœur de poursuivre les missions, tout en réfléchissant à comment améliorer le service et adapter celui-ci aux évolutions à venir.

1) **Accueil, information et orientation des personnes âgées**

Dans la continuité de la dynamique enclenchée dès 2017, le CLIC assure les missions d'information et d'accompagnement des personnes âgées sur l'ensemble du territoire et tend à développer actions et partenariats à l'échelle de la AdC, sur le même principe qui avait été mis en œuvre à l'époque sur la CAC.

- ✚ Un accueil téléphonique et physique 4.5j/7, assuré par l'équipe basée à Cholet pour l'ensemble de la AdC
- ✚ Un accueil physique assuré chaque semaine à Lys haut Layon à la MSAP

2) **Evaluation, proposition de plan d'aide, suivi et coordination**

Ce travail, assuré par les coordinatrices se concrétise sous différentes formes afin de s'adapter à l'usager, ses ressources mais également aux acteurs professionnels et bénévoles et au territoire.

- ✚ Des visites à domicile sur l'ensemble de l'AdC

- ✚ Des rendez-vous chez les partenaires
- ✚ Des réunions sur des lieux centralisateurs (pôle social de Cholet, permanence à la MSAP de Vihiers)
- ✚ Des coordinations pluri partenariales trimestrielles avec les acteurs du domicile sur le Layon
- ✚ Après une expérimentation d'un an aux conclusions satisfaisantes (suivis facilités, échanges d'informations et de conseils entre professionnels), le CLIC reconduit un temps de coordination régulier, sous la forme d'une conférence téléphonique avec deux SSIAD du secteur de Cholet et des Mauges

- ✚ Des outils :
 - Après une période intense d'accompagnement du public « isolé » dans l'usage de Via Trajectoire en 2018 et début 2019, le CLIC continue à accompagner le public sur **VIA Trajectoire Grand Age**, outil numérique qui permet de s'inscrire en établissement. L'accompagnement de la population sur l'intégration du numérique aux démarches administratives est un enjeu majeur actuel et portant sur les années à venir.
 - La **centralisation des places en établissement** : Mise en place en 2015, le CLIC se charge pour cela chaque semaine d'interroger les établissements sur leurs disponibilités, de regrouper les réponses sur un outil numérique et de rediffuser largement l'information au réseau. Une enquête auprès des établissements en 2019, a montré l'intérêt de cette démarche aux yeux des établissements, qui ont ainsi renforcé leur collaboration avec le CLIC.

- « **Newsletter actions co** » : Le CLIC alimente et diffuse tous les trimestres une newsletter regroupant l'information sur les actions collectives à destination des retraités, portées par les acteurs du territoire.

3) Continuité des actions d'aide aux aidants naturels

Le CLIC organise depuis plusieurs années des journées de formation pour les aidants familiaux, afin de les soutenir et de lutter contre leur isolement.

- ✚ Six journées de formations sont prévues en 2020 et organisées en différents lieux de l'AdC, afin de favoriser l'accès des aidants.
- ✚ Des temps d'informations auprès du grand public au sujet de différentes thématiques, repérées à partir des demandes et des besoins récurrents des usagers du CLIC, mais également des évolutions du secteur. La prochaine journée des aidants est organisée à Cholet en 2020.
- ✚ Un soutien psychologique individuel pour les aidants est mis en place depuis fin 2018 en s'appuyant sur l'appel à candidature du Conseil Départemental. Cette action est essentiellement déployée sur la partie Vihieroise afin d'être dans la complémentarité de l'action de la Plateforme de répit qui couvre le choletais. Le CLIC espère pouvoir toucher davantage d'aidants en 2020.

4) Actions collectives d'information et de prévention destinées au grand public :

Les rendez-vous d'information du CLIC :

Ils invitent le public retraité à s'informer sur diverses thématiques (santé, droits, mobilité ...). Le projet est de proposer ce principe sur différents lieux de l'agglomération.

- Conférence et atelier sur la pratique numérique en février 2020 à Coron
- Conférence sur le diabète en avril 2020 à Cholet
- Conférence sur la santé sensorielle en juin 2020 à Vihiers, Lys Haut Layon
- Actions pour le deuxième semestre 2020 en cours de préparation.

La journée départementale MONALISA

Organisée pour la 6^{ème} fois, elle est un moment dédié pour permettre aux acteurs du Maine et Loire (bénévoles, élus, professionnels), impliqués dans la lutte contre l'isolement des personnes âgées, de pouvoir se rencontrer, échanger, s'informer. Le lieu de cette journée est modifié chaque année pour alterner les territoires (Cholet, Angers, Saumur). 2020 sera l'année choletaise, puisque que cet évènement sera organisé sur l'agglomération choletaise avec l'appui des acteurs locaux et de la coopération départementale.

5) Travaux et réflexions partenariaux

Le CLIC IGEAC continue à piloter et à animer ses différents groupes de réflexion. Ils ont pour socle le travail partenarial permettant l'interconnaissance des acteurs locaux, la mutualisation des forces, une dynamique commune et territoriale : Groupe Actions Gériatriques Collectives Choletais, Groupe MONALISA, Groupe Aidants.

Une formalisation de ce travail partenarial constant est ainsi visée en 2020 avec l'instauration d'une charte au sein du groupe Aidant Choletais, ainsi que sur le groupe Action collectives gériatriques choletais.

Une réflexion sur le maintien d'un groupe de travail aidant sur le Vihierois va également être menée.

Participation du CLIC à différentes instances et groupes externes (MAIA, Intercluc et comité technique départemental, groupe des travailleurs sociaux du Vihierois...)

6) Les moyens

La démarche qualité

Mise en œuvre d'actions identifiées dans le cadre formalisé du projet de service avec notamment :

RGPD : Dossiers individuels informatisés : transférer toutes les données des usagers sur un support unique la GED hébergée par Logiclic.net et sous la responsabilité de Dicsit Informatique

Messagerie sécurisée : Sensibiliser les tutelles, le Conseil départemental, l'ARS de l'importance d'un outil d'échanges numérique sécurisé et participer pour cela à des travaux de réflexion.

La formalisation du projet de service

Finalisation et communication du projet de service du CLIC IGEAC 2020/2022.

Des moyens humains

Une augmentation du temps de coordinatrice au sein de l'équipe de 0,3 ETP

Le développement de la communication

L'équipe du CLIC va s'attacher à retravailler la présentation de son site internet clic-igeac.org afin que celui-ci, existant depuis plusieurs années, soit modernisé.

Une veille technique des moyens financiers et opérationnels dédiés au soutien des actions gériatriques

Le CLIC s'informe et sollicite au besoin des moyens octroyés par les partenaires financiers, la Conférence des financeurs... au travers des différents appels à projet. Il relaie également ces informations auprès des acteurs locaux.

Une réflexion sur l'intégration/adaptation du CLIC au paysage gériatrique de demain

La mise en œuvre dans les 3 ans des Dispositifs d'Appui à la Coordination, amène l'IGEAC à réfléchir en concertation avec les institutions (ARS et Conseil Départemental), les acteurs locaux (acteurs du 1^{er} recours, services, établissements...) et les CLIC du 49 à son devenir, dont l'enjeu restera de contribuer au bien-être des personnes âgées et à l'efficacité de l'accompagnement proposé par l'ensemble des acteurs.

Conclusion

Le CLIC IGEAC souhaite pouvoir continuer à être à l'écoute et à accompagner chaque personne âgée qui en exprimera le besoin ainsi que ses aidants. Il recherchera pour cela une organisation la plus efficace possible, qui permette des réponses personnalisées et adaptées aux attentes des personnes. Le CLIC s'appuiera pour cela sur une équipe qui est force de proposition et pour laquelle il cherchera également un équilibre dans le travail afin d'assurer le bien-être des salariés.

ANNEXES

1. Activité ergothérapique 2019
2. Statistiques du LOGICLIC.net
3. Eléments de communication sur les évènements de l'année
4. Bilans d'actions collectives et de coordination
5. Lettres d'information du CLIC

Activité ergothérapique 2019



Origine de la demande (nouvelles demandes)	2017	2018	2019
La personne concernée ou son entourage	72	108	89
Professionnel	42	84	56
Médecin traitant	1		1
Total	115	193	146

Domaines d'interventions (nouveaux dossiers)	2017	2018	2019
Conseils en aménagements domicile	49	69	67
Conseils et/ou essais d'aides techniques et fauteuils roulants	48	79	70
Conseils de prévention (chutes)	15	21	13
Aides aux aidants avec mise en situation de transferts et utilisation de matériel	12	25	15
Suivi sortie d'hospitalisation	2	5	2

Localisation des entretiens	2017	2018	2019
À domicile	107	150	132
Téléphonique	77	99	87
Au service	4	0	0
Visite chez le professionnel	12	6	7
À l'hôpital	8	10	8
Mail courrier	16	11	5



