

Commune D'ORVAULT

DEPARTEMENT

ARRONDISSEMENT

NANTES

CANTON

SAINT-HERBLAIN II

EXTRAIT DU PROCES-VERBAL DES DELIBERATIONS

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE COMMUNAL
D'ACTION SOCIALE

27 mai 2025

L'an deux mil vingt-cinq le vingt-sept mai le Conseil d'administration du CCAS de la Commune d'ORVAULT s'est réuni en session ordinaire, au lieu habituel de ses séances, après convocation légale en date du vingt mai sous la présidence de Madame Valérie DREYFUS, Vice-Présidente du CCAS.

Etaient présents-es :

Mme Valérie DREYFUS, membre élu
Mme Brigitte RAIMBAULT, membre élu
Mme Anne-Sophie JUDALET, membre élu
M. Sébastien ARROUËT, membre élu
Mme Chantal LE MENELEC, membre nommé
Mme Françoise CHEVALIER-CAMUS membre nommé
M. Gilles PECOT, membre nommé
Mme Solange RENAUD, membre nommé
Mme Nathalie ENET, membre nommé

Absents-es excusés-ées :

Mr Ronan GILLES, membre élu
Mme Maryse PIVAUT, membre élu
Mme Marie Agnès RAHAL, membre nommé

Conformément à l'article R.123-23 du code de l'action sociale, Monsieur Ulrich BREHERET, Directeur à la cohésion sociale, a assisté à la séance et assuré le secrétariat.

06. Rapport d'activité 2024 du CLIC Orvault la Chapelle-sur-Erdre

Exposé

Le CLIC Orvault la Chapelle-sur-Erdre est un **guichet unique d'accueil de proximité dédié aux personnes âgées de 60 ans et plus** ainsi qu'à leur entourage et aux professionnel·les de la gérontologie et du maintien à domicile. Le CLIC assure des missions d'information et de coordination de proximité sur le territoire **d'Orvault et de la Chapelle-sur Erdre**.

Autorisé depuis le 15 février 2016, le CLIC Orvault la Chapelle-sur-Erdre est un établissement et service social et médico-social (ESSMS). Les éléments principaux du rapport d'activité 2024 sont présentés ci-après.

I. LES CONSEQUENCES DU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION SUR LES MISSIONS DU CLIC

Si l'évaluation externe d'avril 2024 a confirmé le bon fonctionnement du service, le CLIC Orvault/La Chapelle-sur-Erdre doit aujourd'hui **répondre plus fortement aux défis de la transition démographique lié au vieillissement de la population**. Ainsi, en 2024, le CLIC Orvault/La Chapelle-sur-Erdre a connu :

1. Une forte augmentation du nombre de personnes aidées : 961 personnes contre 890 en 2023, soit une augmentation de 8% de l'activité (+10,6% pour les personnes uniquement domiciliées à Orvault, soit 635 personnes aidées en 2024). Cette augmentation résulte d'une meilleure connaissance du CLIC par les usagers et les professionnel·les au fil des années mais aussi du fait de l'accroissement de la population âgée de plus de 60 ans ;
2. Un nombre de visites à domicile toujours conséquent : 535 visites à domicile réalisées en 2024 et 550 en 2023 soit 335 visites à domicile réalisées en 2024 à Orvault. La demande de l'aller-vers est croissante de la part des usagers du fait de leur nombre et de leur dépendance. Le CLIC a prévu une nouvelle organisation en 2025 avec la montée en compétence de l'assistante administratif/chargée d'accueil afin de pouvoir proposer un plus grand nombre de visites à domicile ;
3. Des situations complexes en augmentation : 57 situations complexes sont accompagnées par le CLIC en 2024 contre 42 en 2023 soit une augmentation de 35,7%. Ces situations nécessitent un temps de coordination conséquent du fait de l'accompagnement de l'utilisateur et de ses proches mais aussi des échanges pluri-partenariaux nombreux. Certaines situations sont orientées vers le DAC, Dispositif d'Appui à la Coordination : 4 demandes en 2024, pour

un total de 8 situations accompagnées par le DAC en 2024 pour le territoire Orvault / la Chapelle-sur-Erdre.

II. UNE ANIMATION QUALITATIVE D'UN RESEAU PARTENARIAL EN DEMANDE

4. Le CLIC a participé à quinze réunions partenariales pour échanger sur des **situations individuelles** et une trentaine de réunions **d'instances partenariales**. Des **rencontres ponctuelles** sont également organisées à la demande de partenaires (opticien mobile, service d'aide à domicile, psychologue, etc...). Par ailleurs, le CLIC a proposé des « **portes ouvertes** » aux professionnels paramédicaux du territoire. Des partenaires se sont déplacés à Orvault et à la Chapelle-sur-Erdre pour rencontrer les agents du CLIC et échanger sur les missions respectives de chacun.
5. Aussi, la **réunion partenariale annuelle du CLIC** (mars 2024) a réuni une cinquantaine de partenaires du réseau médicosocial du territoire. Une présentation de la Maison des Aidants de Nantes ainsi que des CMP d'EPSYLAN et de Beaumanoir a été proposée. Un temps d'interconnaissance convivial s'est déroulé sous forme de jeu pour favoriser les échanges. La mission d'animation du territoire par le CLIC est très appréciée par les agentes et par les partenaires ; les échanges sont fluides et l'interconnaissance des missions permet une meilleure interpellation sur les situations des usagers.
6. **L'action collective santé sensorielle** « Bien entendre, bien voir pour Bien Vieillir » à destination des habitant-es du territoire en partenariat avec l'ASEPT et la Conférence des Financeurs, a été organisée en octobre 2024. Ce forum a réuni des partenaires professionnels dont la CPTS et le centre socioculturel de la Bugallière ainsi que 38 habitants du territoire. Une conférence sur les troubles sensoriels ainsi que des dépistages visuels et auditifs ont pu être proposés. Cette action collective a été mise en place sur chaque territoire de CLIC de Loire-Atlantique et celle d'Orvault a un bilan positif grâce notamment à la communication déployée par les deux communes.
7. **Des ateliers d'aide aux aidants** sont proposés à Orvault en partenariat avec la Maison des Aidants de Nantes. La fréquentation est croissante et les retours des aidants sont encourageants. La fréquentation moyenne a été de 10 aidants entre octobre et décembre 2024 avec l'accueil de quelques aidés par une agente de l'accueil Seniors et Santé. Un café d'échange avec une psychologue de la maison des aidants est proposé chaque trimestre et des intervenants sont conviés sur les autres temps (diététicienne-nutritionniste, relaxation-sophrologie, visite au CreAT, etc...).

III. LES EVOLUTION DANS LE FONCTIONNEMENT DU CLIC EN 2024

L'évaluation externe du CLIC en avril 2024 et l'élaboration d'un plan d'action permettra un travail sur le projet de service et le livret d'accueil ainsi que la mise en

œuvre d'une enquête de satisfaction à destination des usagers, leurs aidants et des professionnels.

Les évaluations financées par la CARSAT sont en forte diminution (-16% en 2024). Le CLIC est conventionné avec la caisse de retraite pour effectuer des évaluations à domicile pour les bénéficiaires souhaitant mettre en place un service d'aide à domicile notamment. Cette évolution peu favorable aux bénéficiaires est liée au contexte de l'action sociale de la CARSAT qui a resserré les critères d'attribution. Cette modification engendre une baisse de recettes pour le CLIC.

8. La mise en place de l'application GLOBULE à la suite de la signature de la convention avec la Communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS) permet une communication instantanée et sécurisée avec les professionnels médicaux et paramédicaux l'utilisant.

Information

Le conseil d'administration du CCAS décide :

- **DE PRENDRE ACTE** du bilan d'activité 2024 du CLIC Orvault la Chapelle-sur-Erdre

Rendu exécutoire
Par télétransmission en
Préfecture le :

03 JUIN 2025

Extrait certifié conforme
Orvault, le 3 juin 2025

Le secrétaire de séance

Ulrich BREHERET



La Vice-Présidente du CCAS

Valérie DREYFUS

clic

ORVAULT & LA CHAPELLE SUR ERDRE
ORVAULT & LA CHAPELLE SUR ERDRE

RAPPORT D'ACTIVITE

2024

SOMMAIRE

PRESENTATION	1
I- IDENTITE DU CLIC	1
1- NIVEAU DE LABELLISATION	1
2- CADRE JURIDIQUE ACTUEL DU CLIC	1
3- TERRITOIRE D'INTERVENTION DU CLIC (CHIFFRES INSEE)	2
4- PARTICIPATION FINANCIERE DES COLLECTIVITES LOCALES.....	3
5- EVALUATION EXTERNE.....	3
II- MOYENS ET ORGANISATION DU CLIC	5
1- MODALITES D'ACCUEIL DU CLIC	5
a) <i>Jours et Horaires d'ouverture de l'accueil</i>	5
b) <i>Jours et Horaires d'accueil physique avec rendez-vous</i>	5
2- MOYENS MATERIELS	6
a) <i>Locaux</i>	6
b) <i>Matériel</i>	6
3- MOYENS HUMAINS.....	6
4- ARTICULATION DU CLIC AVEC LES CCAS	7
a) <i>Fonctionnement à Orvault</i> :	7
b) <i>Fonctionnement à La Chapelle-Sur-Erdre</i> :	8
III- QUELQUES DONNEES CHIFFREES	8
1- POPULATION TOTALE DES PERSONNES AGEES DE 60 ANS ET + (INSEE 2021)	8
2- EN SYNTHESE : CARTOGRAPHIE DE L'ACTIVITE DU CLIC.....	9
a) <i>Niveaux d'intervention</i>	9
b) <i>Activité en 2024</i>	9
3- REPARTITION MENSUELLE DU NOMBRE DE PERSONNES AIDEES	11
4- REPARTITION DU NOMBRE DE PERSONNES AIDEES PAR AGE	11
5- REPARTITION DU NOMBRE DE PERSONNES AIDEES PAR SEXE	12
6- REPARTITION DU NOMBRE DE PERSONNES AIDEES PAR GIR (GROUPE ISO RESSOURCE)	12
7- ORIGINE DE LA DEMANDE.....	13
8- CONNAISSANCE DU CLIC	14
9- TYPE D'HABITAT DES PERSONNES AIDEES	15
10- MODE DE VIE DES PERSONNES AIDEES	15
11- ORIGINE GEOGRAPHIQUE DES PERSONNES AIDEES	16
12- MODE D'ENTRETIENS REALISES POUR L'ENSEMBLE DES PERSONNES AIDEES.....	16
13- INFORMATIONS RETENUES POUR LES PERSONNES AGEES	18
14- EVALUATION CARSAT EN 2024	21
15- EVALUATION CMCAS EN 2024.....	21
IV- ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL.....	22
1- SITUATIONS COMPLEXES	22
a) <i>Définition</i>	22
b) <i>Nombre de personnes en situation complexe accompagnées sur l'année</i>	22

c) Demandes auprès du Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC)	23
2- INDICATEURS DE COORDINATION DE PROFESSIONNELS AUTOUR DE LA PERSONNE AGEES	23
3- APPLICATION GLOBULE	24
V- ANIMATION DU RESEAU DES PROFESSIONNELS	25
1- RENCONTRES PARTENAIRES	25
a) Partenaires privilégiés	25
b) Autres partenaires	25
2- RESEAU MEDICO-SOCIAL	26
3- PORTES OUVERTES	26
4- PARTICIPATION DU CLIC A DES INSTANCES PARTENARIALES	26
VI- ACTIONS COLLECTIVES	27
1- ACTIONS PARTENARIALES	27
2- ACTIONS D'INFORMATION, DE PREVENTION ET DE SENSIBILISATION	28
a) Animation de la journée de clôture des ateliers d'aide aux aidants	28
b) Forum santé sensorielle	28
CONCLUSION	29
ANNEXE 1 GLOSSAIRE	30
ANNEXE 2 GLOSSAIRE DES ACRONYMES	31

Présentation

La construction du rapport d'activité et les données demandées ont été validées par Nantes Métropole, de façon identique pour les 8 CLIC de la métropole nantaise.

I- Identité du CLIC

CLIC ORVAULT LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Adresse : 9 rue Marcel Deniau – CS 70616 44706 ORVAULT CEDEX

Téléphone : 02 51 78 32 12

Courriel : clic@mairie-orvault.fr

Date d'ouverture : 15 février 2016

1- Niveau de labellisation

Niveau Plénier : Niveau 3 de labellisation. Il s'agit du niveau le plus élevé de prestations pour un CLIC.

2- Cadre juridique actuel du CLIC

Le CLIC est rattaché au CCAS d'ORVAULT

N° SIRET 26440035900107

	Titulaires	Suppléants		Titulaires	Suppléants
ORVAULT	Jean-Sébastien GUITTON Maire et Président du CCAS	Valérie DREYFUS Adjointe déléguée à la cohésion sociale (et Vice-Président du CCAS)	LA CHAPELLE-SUR-ERDRE	Laurence RANNOU Adjointe déléguée à la Solidarité et l'Action sociale	Laurent GODET Maire et Président du CCAS
	Brigitte RAIMBAULT Adjointe déléguée aux Seniors et à la Santé	Françoise NOBLET Conseillère municipale		Viviane CAPITAINE GUEVEL Conseillère municipale subdéléguée à la Solidarité, aux Seniors	Sylvie LAJEANNE Conseillère municipale
	Elodie RAGUIN Conseillère municipale	Maryse PIVAUT Conseillère municipale		Bénédicte DE LANTIVY Conseillère municipale	Christian GUILLEMEAU Conseiller municipal

Constitution d'un Comité de Pilotage (COFIL) qui a pour objectif de favoriser la gestion commune du CLIC.

2 COFIL ont lieu chaque année afin de présenter et décider des orientations à venir ainsi que des ajustements à réaliser :

- En avril-mai pour présenter le compte administratif et le rapport d'activité de l'année N-1
- En novembre-décembre pour présenter le budget prévisionnel de l'année N+1

3- Territoire d'intervention du CLIC (Chiffres INSEE)

ORVAULT	2015		2020		2021	
	sources INSEE	%	Sources INSEE	%	sources INSEE	%
Ensemble de la population	25 634	100	27 438	100	27 872	100
+ 60 ans	7032	27,43	7 196	26,23	7 323	26,27

LA CHAPELLE-SUR-ERDRE	2015		2020		2021	
	sources INSEE	%	Sources INSEE	%	sources INSEE	%
Ensemble de la population	19 159	100	19 981	100	20 331	100
+ 60 ans	4 433	23,13	4 929	24,67	4 996	24,57





4- Participation financière des collectivités locales

Participations/Subventions en €		
Communes du CLIC	Orvault	36 285,65 €
	La Chapelle-Sur-Erdre	27 891,31 €
Nantes Métropole	84 897 €	
CARSAT	26 989 €	
CMCAS	1 834 €	
Régularisation participation ville	30 €	
Total	177 926,96 €	

Dépenses en €	
Total	177 926,96 €

La participation des communes est un ratio du pourcentage d'habitants de + 60 ans de la commune entre un pourcentage de la superficie de celle-ci.

	Population + 60 ans	%	Superficie ha	%
Orvault	7 196	59%	2 767	45%
La Chapelle	4 929	41%	3 342	55%
Total	12 125	100%	6 109	100%
Ratios (convention)	80%		20%	

Part Orvault	56,54%
Part La Chapelle	43,46%

5- Evaluation externe

Le CLIC Orvault/La Chapelle-sur-Erdre a procédé à son **évaluation en avril 2024** conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. L'évaluation fut réalisée par un organisme accrédité par l'HAS : le Centre d'Etudes et d'Action Sociale (CEAS) 85.

Cet organisme a relevé **les axes forts suivants** :

- Le respect des droits de la personne accompagnée ;
- Le respect du choix de la personne, de son autonomie physique et décisionnelle ;
- La co-construction du projet d'accompagnement avec la personne et son entourage ;
- Un questionnement éthique quotidien, partagé en équipe et avec les partenaires autour de situations particulières ;
- Les outils de la Loi 2002 sont utilisés : livret d'accueil, charte de la personne accompagnée, document individuel de prise en charge ;

- La confidentialité et la protection des données individuelles ;
- Une bonne connaissance et animation du réseau partenarial du territoire ;
- Les procédures des réclamations et événements indésirables sont en place ;
- Les agentes du CLIC sont salariées de la Ville d'Orvault, elles bénéficient des services support de la ville et aussi d'une bonne qualité de vie au travail.

Plusieurs axes de progrès ont été relevés par l'organisme :

- L'absence de projet de service et de réflexions formalisées sur la bientraitance ;
- L'absence de temps d'analyse des pratiques professionnelles pour l'évaluatrice et l'assistante administrative du CLIC ;
- L'absence de procédure autour du droit à l'image (critère impératif) : pas de recueil de consentement ni de mention particulière dans le règlement de fonctionnement ;
- L'enquête générale de satisfaction est à effectuer régulièrement tous les 2-3 ans ;
- L'absence d'un plan formalisé de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence ;
- Développer le suivi et l'analyse des réclamations et événements indésirables.

Le rapport d'évaluation complet ainsi qu'un plan d'action visant à répondre aux axes de progrès identifiés et à corriger le critère impératif non-rempli ont été transmis à Nantes Métropole, l'autorité de tutelle du CLIC.

Nantes Métropole a accusé réception de ces documents et a planifié la transmission du prochain rapport d'évaluation dans 5 ans, soit au 2^{ème} trimestre 2029.

Chapitre	Thématique	Objets/Critère	CSTATION	DESCRIPTION	ACTION	2024		2025		2026	
						S1	S2	S1	S2	S1	S2
I	La personne	Bien-être et éthique	1.1	2	La personne accompagnée est associée à la rédaction de son projet de vie. Elle a pas l'obligation de mettre en œuvre un CVA au sein de l'article L. 344.2.						
2	Les professionnels	Droits de la personne accompagnée	2.1.5 (impératif)	1	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée,		mise à jour du DPC	validation du DPC au CA ou CCAS			
II	Bientraitance et éthique	3.1.1	2.25	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	définition de la bientraitance dans le projet de service			mise à jour du projet de service	présentation du projet de service au CA ou CCAS		
				L'ESSMS définit les modalités de mise en œuvre de sa stratégie de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.	définition de la bientraitance dans le projet de service			mise à jour du projet de service	présentation du projet de service au CA ou CCAS		
	Démarche qualifiée et gestion des risques	3.1.6.2	2.25	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	réalisation d'enquêtes de satisfaction			réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers	réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des professionnels et partenaires		

II- Moyens et organisation du CLIC

1- Modalités d'accueil du CLIC

a) Jours et Horaires d'ouverture de l'accueil

Orvault	La Chapelle-Sur-Erdre
Accueil CCAS Du lundi au vendredi 8H30-12H30 et 13H30-17H30 sauf le mardi matin ouverture à 10H *	Accueil CCAS Du lundi au vendredi 8H30-12H30 et 14H00-17H30 sauf le mardi matin *
Accueil physique et téléphonique par les agents du service seniors et santé de la DICS, puis orientation vers le service CLIC	Accueil physique par les agents du Pôle Solidarités-CCAS, puis orientation vers le service CLIC

b) Jours et Horaires d'accueil physique avec rendez-vous

- Permanence d'accès aux droits par l'Assistante Administrative

MERCREDI	10H-12H	Espace France Service de Plaisance	ORVAULT
JEUDI	14H-16H	Hôtel de Ville	ORVAULT
VENDREDI (2 ^{ème} et 4 ^{ème} du mois)	9H-11H	CCAS	LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

- Visite à domicile ou Permanence par les Evaluatrices

LUNDI	14H- 17H	ORVAULT et LA CHAPELLE-SUR-ERDRE
MARDI	14H- 17H	ORVAULT et LA CHAPELLE-SUR-ERDRE
MERCREDI	14H - 17H	ORVAULT
JEUDI	14H - 17H	ORVAULT et LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

2- Moyens matériels

a) Locaux

- Orvault : Trois bureaux au siège du CLIC pour les agents à Orvault
 - 1 bureau pour la coordonnatrice-évaluatrice
 - 1 bureau commun pour : 1 évaluatrice et 1 assistante administrative
 - 1 bureau partagé avec les agents de la DICS pour assurer les permanences à l'Espace France Service
 Avec équipements informatiques et téléphoniques (fixes et portables)
- La Chapelle-sur-Erdre : Mise à disposition d'un bureau dans les locaux du CCAS avec équipement informatique et téléphone fixe au rez-de-chaussée

Tous nos bureaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

b) Matériel

Le CLIC dispose de :

- 2 véhicules de service,
Kilomètres parcourus sur l'année : 4300 km
- 2 téléphones portables (1 téléphone/évaluatrice)

Utilisation lors des visites à domicile (VAD) pour contacter les partenaires sur place, être joignable par les agents d'accueil des communes, être connecté pour effectuer les évaluations CARSAT.

- 3 ordinateurs portables (1 portable/agent)
Utilisation tous les jours au bureau et lors des permanences et visites à domicile.
- Un logiciel métier DOMILINK CLIC
- Un espace dédié sur le site internet des 2 communes mis à jour par les agents des communes

3- Moyens humains

Temps de travail ETP		Actions individuelles Evaluations à domicile + suivi	Actions individuelles Permanences + suivi	Actions partenariales	Réunion d'équipe Rencontre partenaires	Gestion administrative et budgétaire	Coordination Management
Fonction au CLIC	%ETP	%ETP	%ETP	%ETP	%ETP	%ETP	%ETP
Coordinatrice Evaluatrice Responsable	100%	65 %		5 %	15 %	10 %	5%
Evaluatrice	100%	88%		2%	10%		
Assistante administrative et chargée d'accueil	100%		45 %	10%	15 %	30 %	

- Un poste de coordinatrice à temps complet pour assurer les missions de responsable, de coordinateur et d'évaluateur CLIC.
- Un poste d'évaluatrice à temps complet pour réaliser les évaluations, la coordination nécessaire des situations individuelles.
- Un poste de chargée d'accueil et assistante administrative à temps complet pour effectuer un pré-diagnostic sur les situations, apporter une première réponse d'accès aux droits lors de permanences, ainsi que pour assurer la gestion administrative du CLIC.
- Réponse téléphonique au numéro unique du CLIC par les agents d'accueil du service seniors et santé du CCAS d'Orvault.
- Mobilisation des agents d'accueil des deux CCAS pour les premiers contacts téléphoniques et physiques, puis réorientation vers les agents du CLIC.

4- Articulation du CLIC avec les CCAS

Le CLIC doit s'articuler avec les CCAS d'Orvault et de La Chapelle-Sur-Erdre et des temps d'échanges sont régulièrement organisés.

Les organisations sont différentes sur chaque commune.

3 rencontres annuelles sont organisées avec les élues référentes des 2 communes pour favoriser les échanges et préparer les COPIL.

a) Fonctionnement à Orvault :

Pour rappel, les agents du CLIC sont rattachés au CCAS d'Orvault.

- Temps d'échange avec les agents d'accueil du service seniors et santé : 1 fois par trimestre.
- Réunion du service seniors et santé auquel le CLIC est rattaché : 1x/trimestre à partir d'octobre 2024.
- 4 Réunions d'encadrants (pour la coordinatrice)
- 3 séminaires de la Direction de la Cohésion Sociale (DICS)

Également, en 2024, le CLIC a été sollicité pour des projets internes à la DICS :

- Ateliers d'aide aux aidants
- Transport solidaire Voitur'âge
- Hameau du Petit Raffuneau
- Quartier Prioritaire de la Ville Plaisance

Les agents du CLIC ont également accompagné les médiateurs de la Ville d'Orvault lors de sessions de porte à porte sur certains quartiers.

b) Fonctionnement à La Chapelle-Sur-Erdre :

Un agent du CLIC est présent chaque vendredi matin sur site.

- Temps d'échange avec les agents d'accueil du CCAS : 2/an
- Temps d'échange avec la travailleuse sociale senior pour évoquer des situations accompagnées : 4/an.
- Temps d'échange entre la coordinatrice CLIC la Responsable des agents d'accueil du CCAS, la chargée de mission seniors et la travailleuse sociale seniors pour échanger sur le fonctionnement et les relations des services : 4/an

Le CLIC est également sollicité par le CCAS pour des réunions et temps partenariales concernant :

- la Ville Amie des Aînés
- les rendez-vous d'Automne (semaine bleue)
- temps destinés aux aidants : ateliers ressources et café parenthèse

III- Quelques données chiffrées

1- Population totale des personnes âgées de 60 ans et + (INSEE 2021)

	Nombre	%
Population totale	12 319	100
60 – 74 ans	7 829	63.55
75 – 89 ans	4 028	32.69
90 ans et plus	464	3.76

Communes	Population Totale	Population 60 ans et +		60 à 74 ans	75 à 89 ans	90 ans et +
		Nombre	% de la population de la commune			
Orvault	27 872	7 323	26,27	4 451	2 596	277
La Chapelle-sur-Erdre	20 331	4 996	24,57	3 378	1 432	187

La population totale des personnes âgées de plus de 60 ans est sensiblement la même que les données INSEE constatées pour l'année 2019.

Il est à noter une augmentation de 1.21% des personnes de + de 60 ans à Orvault et de 8.21% à La Chapelle sur Erdre depuis 2016, date d'ouverture du CLIC.

2- En synthèse : cartographie de l'activité du CLIC

Les niveaux d'intervention sont exprimés par dossier instruits au CLIC.

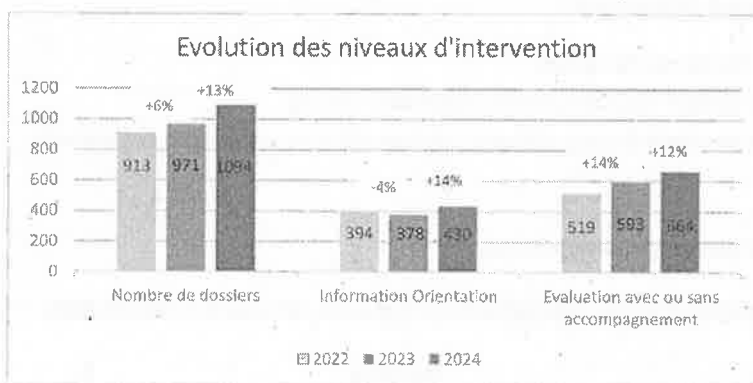
a) Niveaux d'intervention

Niveau 1 – Information et orientation

- 430 personnes ont fait l'objet d'un simple contact, contre 378 en 2023 (+14%)

Niveau 2 et 3 – Evaluation avec ou sans accompagnement

- 664 personnes ont fait l'objet d'une évaluation de la situation en permanence ou en visite à domicile, contre 593 en 2023 (+12%).

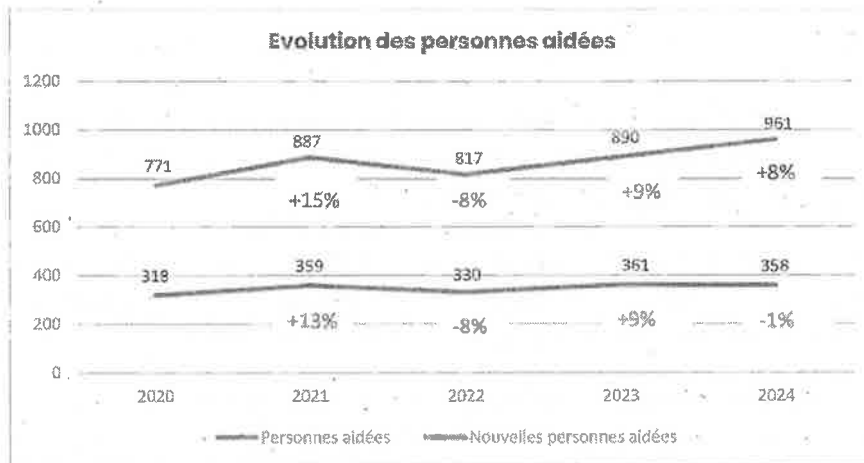


Le nombre de dossiers ouverts (il peut y avoir plusieurs dossiers sur une même année pour un même usager) est en augmentation. La progression la plus forte concerne le niveau d'intervention d'évaluation avec ou sans accompagnement ce qui fait référence à une évaluation à domicile de la situation de l'usager.

Il est intéressant de noter le besoin croissant « d'évaluation avec ou sans accompagnement » donc de visites à domicile.

b) Activité en 2024

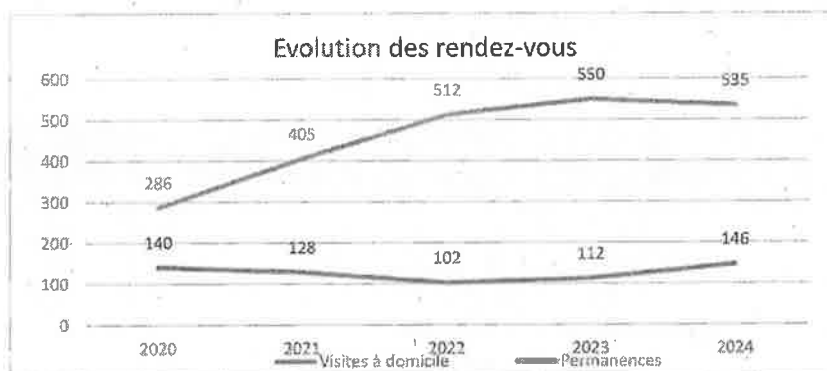
	Nombre	% de répartition de l'activité
Personnes aidées	961	100,00
dont nouvelles pers aidées	358	37,25
Nombre de personnes aidées par commune	Orvault : 635	66,08
	La Chapelle-sur-Erdre : 313	32,57
	Hors territoire – lien avec l'aidant : 13	1,35



Le nombre de personnes aidées croît chaque année depuis la fin de la crise sanitaire. On note une augmentation de 8% du nombre de personnes aidées entre 2023 et 2024. Le nombre de nouvelles personnes aidées est stable.

Cela peut s'expliquer par une meilleure connaissance du CLIC par les usagers et les professionnels au fil des années mais aussi par un accroissement de la population de plus de 60 ans sur le territoire. Les personnes ayant bénéficié d'un accompagnement du CLIC reviennent vers le service lors d'un nouveau besoin.

	Nombre
Entretiens téléphoniques	2813
Mails	4262
Visites à domicile	535
Visites sur les permanences	146
Visites sur site avec ou sans rdv	267
Dossiers (plusieurs dossiers possibles pour une même pers)	1094
Situations complexes	57



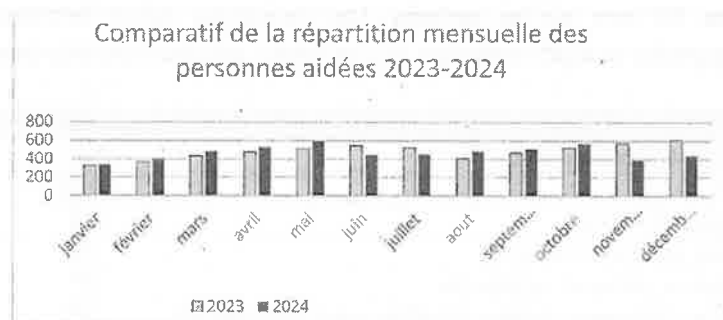
La nécessité d'une visite au domicile des usagers par les professionnels est croissante au vu des dossiers instruits d'évaluation. Pour autant, le nombre de visites à domicile réalisées est en légère diminution. L'absence de la coordinatrice pour des rencontres partenariales ainsi que l'absence de l'évaluatrice pour formation en 2024 peut expliquer cette tendance.

Les professionnels développent l'aller vers et sont vigilants à proposer une visite à domicile pour certaines situations qui demandent une évaluation multidimensionnelle dans l'environnement quotidien de la personne.

Le nombre de permanences sur site a augmenté du fait de la nécessité de proposer une réponse aux usagers et à leur entourage si une visite à domicile n'est pas possible ou dans un délai trop éloigné. Les rendez-vous sur permanence sont souvent sollicités pour un accompagnement sur le site Via Trajectoire.fr.

Une nouvelle organisation du CLIC sera à prévoir pour l'année 2025 pour permettre de répondre aux besoins et à la demande de visites à domicile.

3- Répartition mensuelle du nombre de personnes aidées



La répartition mensuelle du nombre de personnes aidées est fluctuante et non représentative d'une année sur l'autre.

4- Répartition du nombre de personnes aidées par âge

Age	Nombre	%	INSEE 2021	% INSEE 2021
Personnes de 60 à 74 ans	129	13.4	7829	63.5
Personnes de 75 – 89 ans	611	63.6	4028	32.7
Personnes de 90 ans et +	214	22.3	464	3.8
Non renseigné (cf définition de personne aidée)	7	0.7		
Total de personnes aidées	961	100.00	12319	100



La majorité des personnes âgées qui s'adresse au CLIC à plus de 75 ans, ce qui correspond à l'âge du début de perte d'autonomie. On note une augmentation des personnes aidées de 90 ans et + : 22.3% par rapport à 21% en 2023.

Les chiffres INSEE 2021 montrent qu'une grande proportion des personnes de 60 ans et plus ont entre 60 et 74 ans (63.5%). Cette donnée montre que l'activité du CLIC va fortement augmenter dans les années à venir du fait de l'évolution démographique.

5- Répartition du nombre de personnes aidées par sexe

Sexe	Nombre	%
Féminin	644	67.01
Masculin	317	32.99

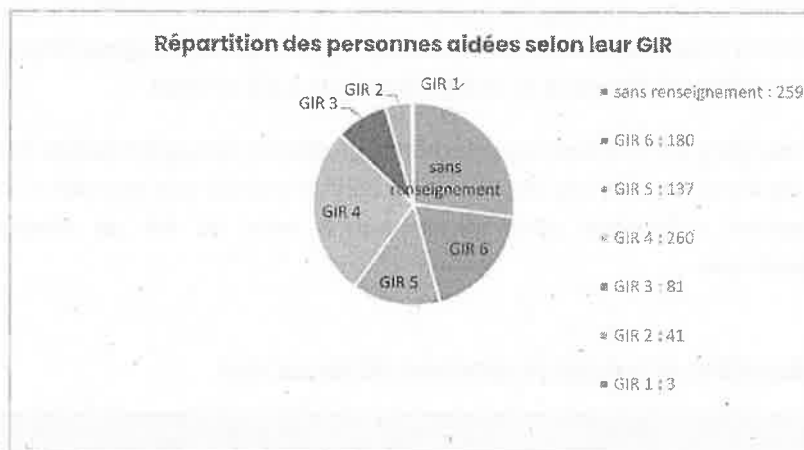
Sexe	+ 60 ans sur la commune ORVAULT		+ 60 ans sur la commune LA CHAPELLE SUR ERDRE	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	4203	57.39	2676	53.55
Masculin	3121	42.61	2321	46.45

Environ 2/3 des demandes concernent des femmes. La population féminine des 2 communes se situe plutôt entre 53 et 58% ce qui montre que les femmes sont plus enclines de manière générale à venir demander de l'aide aux professionnels.

6- Répartition du nombre de personnes aidées par GIR (Groupe Iso Ressource)

La grille Aggir (Autonomie Gérontologie Groupe Iso Ressources) est utilisée pour évaluer le niveau de perte d'autonomie d'une personne âgée. À l'issue de l'évaluation, la personne âgée est classée dans l'un des 6 Gir possibles. En fonction de son GIR, elle peut ou non percevoir l'allocation personnalisée à l'autonomie (Apa).

Les agents du CLIC évaluent le GIR pour une grande partie des personnes accompagnées, ce chiffre est enregistré dans le logiciel métier afin de suivre l'évolution de l'autonomie.



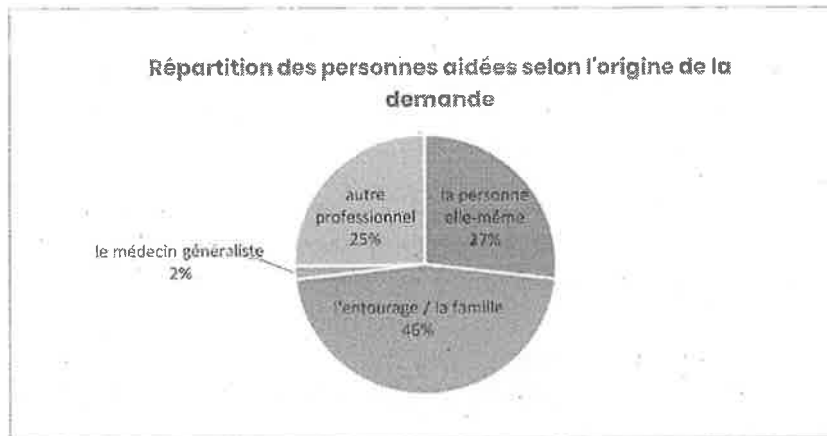
Le graphique montre la répartition des groupes GIR en fonction du nombre de dossiers instruits (961 en 2024).

La majorité des personnes suivies sont en GIR 4, 5 ou 6 (60%). Ce chiffre est en corrélation avec le motif d'interpellation du CLIC à savoir la mise en place d'aide à domicile et les demandes financières.

L'évolution sera intéressante à suivre au cours de prochaines années afin de regarder au vu du vieillissement de la population, comment la perte d'autonomie évolue elle-aussi.

7- Origine de la demande

		Effectifs	%	Evolution 2023 - 2024
Nombre total de personnes âgées aidées		961	100,00	+8%
Type d'interlocuteur	la personnes âgées	258	26,85	+24%
	l'entourage / la famille	445	46,31	+1%
	un médecin généraliste	16	1,66	+14%
	un professionnel	242	25,18	+10%



L'entourage de la personne âgée est le relais principal de première demande auprès du CLIC.

Les seniors semblent de plus en plus en mesure d'interpeller par eux-mêmes les professionnels du CLIC. (+24% par rapport à 2023)

L'entourage professionnel est toujours un relais important des usagers vers le CLIC.

8- Connaissance du CLIC

		Effectifs 2024	Effectifs 2023
Nombre total de personnes âgées aidées		961*	890
Orientées par	déjà connues	363	302
	un médecin généraliste	45	44
	un autre professionnel de santé (infirmiers, kiné, SSIAD, ESA, EMGT, CMP...)	267	245
	un établissement d'hébergement (temporaire, EHPAD, ...)	10	13
	un établissement de soins	12	17
	un professionnel d'un service social	11	14
	un professionnel d'un service à la personne	12	9
	mairie, CCAS, élus	73	70
	autres CLIC	7	1
	suite à une action collective	/	/
	autres associations, bouche à oreille	10	18
	presse, brochures, bulletins municipaux	8	5
	relation familiale	37	32
	autre dispositif (ex : coordonnateur DAC, Divadom...)	14	8

* 92 usagers n'ont pas informé le CLIC de la source qui leur ont permis de connaître le CLIC.

38% des personnes qui ont fait appel au CLIC en 2024 avaient déjà interpellé le service les années passées. Les usagers ayant bénéficié d'un accompagnement ont donc bien identifié le CLIC comme service ressource.

34% des personnes sont orientées vers le CLIC par un professionnel de santé médical ou paramédical, libéral ou exerçant en établissement sanitaire. Le CLIC est reconnu par les professionnels de santé.

9- Type d'habitat des personnes aidées

	Effectifs
Nombre total de personnes âgées aidées	961*
• A domicile	949
dont environnement à risque (cf glossaire pour définition)	4
locataire	202
propriétaire	690
hébergement par la famille, usufruitier	41
non renseigné	55
• En établissement type EHPAD	10
• En habitat intermédiaire (résidence service, résidence autonomie, colocation, ...)	24
• Autre (SDF, gens du voyage...)	3

*certaines personnes ont pu occuper différents types d'habitat au cours du suivi.

Les personnes interpellant le CLIC vivent principalement à domicile ce qui coïncide avec les missions du CLIC.

10- Mode de vie des personnes aidées

	Effectifs 2024	%	Evolution 2023-2024
Nombre total de personnes âgées aidées	961*		+8%
vit seul	475	47,8	+5%
vit en couple	440	44,3	+11%
vit avec un ascendant	2	0,2	
vit avec un descendant	43	4,3	
vit en collectivité	22	2,2	
autre	8**	0,8	
non renseigné	4	0,4	

*certaines personnes ont pu avoir un mode de vie différent au cours de l'année 2024 (veuvage, arrivée ou départ d'un enfant...)

**ce chiffre représente les personnes qui vivent avec leur fratrie par exemple

La majorité des personnes aidées vivent à domicile seule ou en couple.

11- Origine géographique des personnes aidées

		Effectifs	%	Evolution 2019-2024	Evolution 2023-2024
Nombre total de personnes âgées aidées		961	100	+35%	+8%
Communes sur le territoire du CLIC	ORVULT	635	66,1	+42%	+11%
	LA CHAPELLE-SUR-ERDRE	313	32,6	+44%	+6%
Communes du 44 hors territoire du CLIC	CELLIER	1			
	REZE	3			
	TREILLIERES	1			
Hors 44	ANGERS	1			
	ANTONY	1			
	CONCARNEAU	1			
	LE PLESSIS SAINT OPPORTUNE	1			
	MOISSAC	1			
	PARIS	1			
	ROEZE SUR SARTHE	1			
	SAINTE PAIR SUR MER	1			
	VILLE SUR LUMES	1			
VILLERS TOURNELLE	1				

Les 10 demandes hors territoire du CLIC correspondent à des demandes d'enfants ou de l'entourage résidant Orvault ou la Chapelle-sur-Erdre souhaitant que leur proche vienne résider sur leur commune.

66,1% des personnes aidées par le CLIC vivent sur la commune d'Orvault et 32,6% sur la commune de la Chapelle-sur-Erdre.

12- Mode d'entretiens réalisés pour l'ensemble des personnes aidées

Mode d'entretiens	Effectifs	%	Evolution 2023-2024
Nombre total d'entretiens	11 140	100,00	+8%
Téléphone	5413	48,59	-3%
Echange	2600		
Entretien téléphoniques	2813		
à Orvault	1804		
à La Chapelle sur Erdre	1009		
Courrier (émis/reçus)	222	1,99	-2%
Courriel	4262	38,26	+30%

Mode d'entretiens	Effectifs	%	Evolution 2023-2024
Visite au CLIC : déplacements de personnes sans rendez-vous	218	1,96	+8%
à Orvault	160		
à La Chapelle-Sur-Erdre	58		
Permanences sur rendez-vous	146	1,31	+30%
à Orvault	105		
	87 au Bourg 18 à Plaisance		
à La Chapelle-Sur-Erdre	41		
Visite à domicile	535	4,80	-3%
à Orvault	335		
à La Chapelle-Sur-Erdre	200		
Réunion de concertation	8	0,07	
à Orvault	4		
à La Chapelle-Sur-Erdre	4		
Directement au service concerné	279	2,50	
Echanges lors de Réunion partenaires	8	0,07	

Le nombre d'entretiens est en augmentation par rapport à 2023 (+8%) ce qui montre la nécessité de temps de bureau des agents du CLIC pour l'accompagnement des situations.

La majorité des entretiens se déroulent par téléphone (49%) ou par mail (38%). Les échanges téléphoniques sont souvent préférés par les usagers et leur entourage familial.

Le nombre de visites à domicile est en légère baisse en 2024 ce qui peut s'expliquer par une demande importante de réunions partenariales et institutionnelles pour la coordinatrice et une absence pour formation de 10 jours pour l'évaluatrice. Cependant, depuis 20219, le volume de visites à domicile annuel est en nette augmentation, + 7.4% par rapport à 2022 et 27% par rapport à 2019. Le nombre de permanences sur rendez-vous est en augmentation en 2024 en compensation de la baisse de visites à domicile.

13- Informations retenues pour les personnes âgées

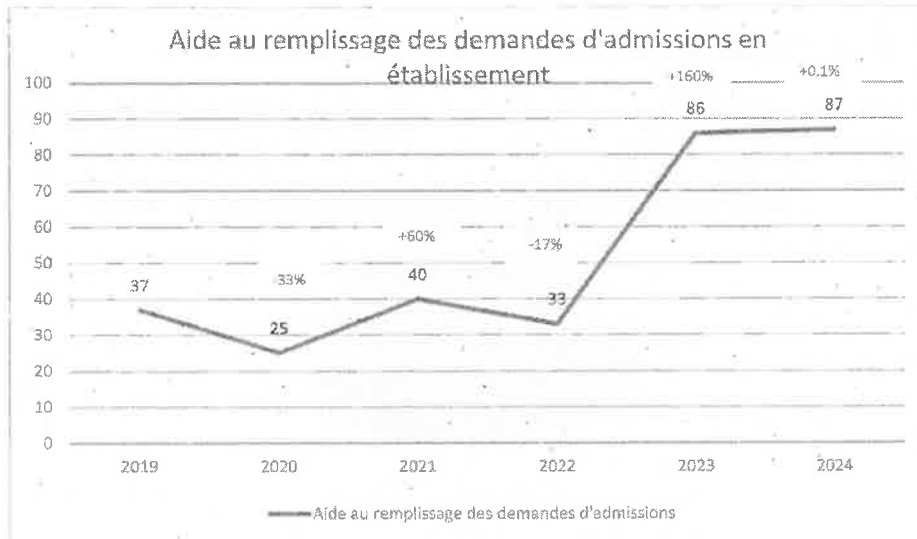
Motif du contact		Effectifs	%
Nombre total de personnes âgées aidées (rappel)		961	
Nombre total de sujet de demande		6958	100%
Accès aux droits	Accès aux droits	2322	34%
	APA	1038	
	Evaluation PAP Carsat	368	
	Aide financière (ONAC, caisse de retraite, allocation logement, chèque sortir + ...)	371	
	Aide et protection juridique (mesure de protection, signalement)	209	
	Aide et information administrative (ASPA)	91	
	Handicap	88	
	Fiscalité (déduction d'impôts, taxe foncière, ...)	81	
	Evaluation PAP autres (CMCAS...)	42	
	Aide et protection sociale (sécurité sociale, mutuelle santé)	22	
	CESU	7	
	Protection contre la maltraitance	5	
Vie à domicile	Vie à domicile	2669	38%
	Aides à domicile	1236	
	Téléassistance	283	
	Aide aux aidants	266	
	Sortie d'hospitalisation	223	
	Portage de repas	212	
	Adaptation au logement, matériel médical, aides techniques	169	
	Isolement social	97	
	Transports	75	
	Inclusion DAC	53	
	Logement (recherche, accès.....)	28	
	Loisirs	7	
	Multi-services (gardiennage d'animaux, jardinage, bricolage)	7	
	Travaux d'amélioration confort (SLIME ou autre)	6	
	Écoute et soutien (de 1 ^{er} niveau) => distinction de soutien psy	6	
	Garde de nuit	1	

Motif du contact		Effectifs	%
Structure d'accueil pour PA	Structure d'accueil pour PA	930	13%
	Hébergement permanent (EHPAD)	566	
	Habitat intermédiaire (résidence service, autonomie, colocation, ...)	147	
	Hébergement temporaire	134	
	Accueil de jour	80	
	Accueil familial de jour	3	
Actions collectives		1	
Offre de soins	Offre de soins	872	13%
	Soins à domicile (SSIAD, infirmières, ESA)	451	
	Services hospitaliers (HAD, convalescence)	148	
	Médecins généralistes	135	
	Soutien psychologique	67	
	Consultations gériatriques	56	
	Prévention santé	15	
Renseignements sur le CLIC (horaires d'ouvertures, accès, lieu d'accueil...)		165	2%

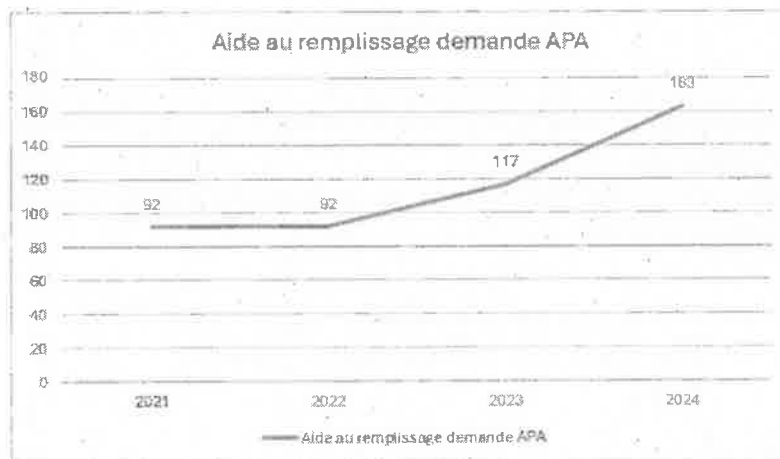
Les principaux motifs de contact des usagers concernent les informations autour des services d'aide à domicile et des aides financières en lien.

Il semble important de retenir pour l'année 2024 :

- L'augmentation des demandes en lien avec le DAC : développement du dispositif DAC et du lien partenarial CLIC/DAC, augmentation du nombre de situations complexes,
- L'augmentation des évaluations PAP autres (CMCAS ...) : nouvelle convention CLIC / CMCAS à compter du 1/01/2024,
- L'augmentation des échanges autour de l'aide aux aidants
- L'augmentation des échanges concernant les sorties d'hospitalisation, les soins à domicile : développement du partenariat avec les assistants de service social des structures hospitalières, les partenaires tels que SSIAD, ESA IDEL, ...



Suite au déploiement de la plateforme numérique ViaTrajectoire.fr courant 2022, les accompagnements pour une aide à des inscriptions EHPAD ou hébergement temporaire ont fortement augmenté en 2023 et restent importants en 2024. La fracture numérique se fait ressentir lorsque les démarches dématérialisées sont imposées.



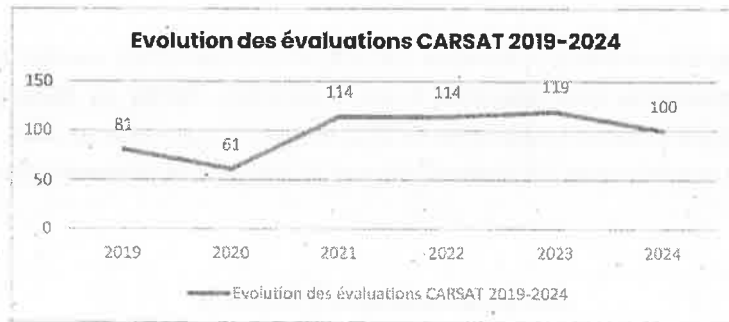
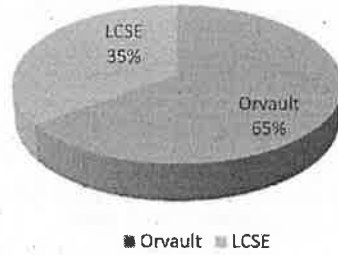
A noter également, une augmentation en 2024 des accompagnements au remplissage des demandes APA.

Cela peut s'expliquer par la mise en place au 01/01/2024 d'un nouveau formulaire de « demande d'aides à l'autonomie à domicile pour les personnes âgées ».

14- Evaluation CARSAT en 2024

Le CLIC et la CARSAT ont une convention commune pour que le CLIC réalise les visites d'évaluation de plans d'aide personnalisés pour les retraités bénéficiaires.

Répartition des évaluations CARSAT sur le territoire du CLIC



100 évaluations CARSAT ont été réalisées à domicile en 2024, contre 119 en 2023 soit une diminution de 16%.

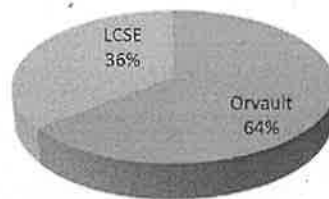
65 à Orvault (contre 77 en 2023) et 35 à La Chapelle-Sur-Erdre (contre 42 en 2023) soit une diminution de 16% sur chaque commune.

Cette diminution s'explique par une réévaluation des critères d'attributions des aides par la CARSAT des Pays de la Loire à partir de l'été 2024.

15- Evaluation CMCAS en 2024

Depuis le 01/01/2024, le CLIC, la CMCAS (caisse de retraites des retraités de l'énergie) et Nantes Métropole ont une convention pour que le CLIC réalise les visites d'évaluation de plans d'aide personnalisés pour les retraités bénéficiaires.

Répartition des évaluations CARSAT sur le territoire du CLIC



■ Orvault ■ LCSE

14 évaluations CMCAS ont été réalisées à domicile en 2024. Les plans d'aide des bénéficiaires ont une durée de 24 mois.

IV- Accompagnement individuel

1- Situations complexes

a) Définition

Est définie comme complexe, une situation qui implique plusieurs intervenants avec un besoin de suivi dans la durée.

Plusieurs critères sont pris en compte : manque de contacts familiaux, pathologies multiples (troubles psychologiques, alcoolisme...), isolement, difficulté pour les professionnels à passer le relais, notion d'urgence (suspicion de maltraitance ou maltraitance avérée), contexte environnemental difficile, refus d'accompagnement et/ou déni de se faire accompagner.

b) Nombre de personnes en situation complexe accompagnées sur l'année

Il a été comptabilisé 57 situations complexes en 2024, contre 42 en 2023.

Leur nombre est donc en forte augmentation.

L'appréciation de la complexité reste subjective malgré sa définition. En 2024, l'équipe du CLIC a été plus vigilante notamment lors des réunions d'équipe pour qualifier la complexité des situations.

Les situations dites complexes nécessitent un temps de coordination conséquent du fait de l'accompagnement de l'utilisateur et de ses proches mais aussi des échanges pluri-partenariaux nombreux.



c) Demandes auprès du Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC)

- Entrées : 4
- En attente : 1
- Refus : 0

En 2024, 4 situations sont entrées dans le dispositif du DAC à la demande du CLIC. Toutes les demandes effectuées par le CLIC ont été acceptées par le DAC.

Au 31/12/2024, 8 situations connues du CLIC sont suivies par le DAC.

Le CLIC et le DAC sont en étroite relation concernant les situations accompagnées par le DAC, celles sur liste d'attente du DAC, ou bien les situations pour lesquelles le DAC est directement interpellé par d'autres professionnels que le CLIC. Concernant ces dernières, le DAC peut demander au CLIC de procéder à une nouvelle évaluation à domicile afin d'affiner l'orientation vers le DAC ou pas.

2- Indicateurs de coordination de professionnels autour de la personne âgée

Réunion de concertation autour d'une même personne aidée (multi acteurs autour d'une situation)	7
Réunion de coordination (un ou plusieurs acteurs sur plusieurs situations)	15
Réunion instance personnes vulnérables du CD	0 (annulation par le CD 44)

Réunion de concertation :

Pour les situations complexes, à la demande des partenaires, de la famille ou du CLIC, il est organisé des réunions de concertations pluriprofessionnelles. Ces rencontres peuvent avoir lieu au domicile de l'utilisateur ou dans les locaux du CLIC ou du CCAS.

L'objectif est de favoriser les échanges entre professionnels, usagers et aidants autour d'une situation qui pose question et/ou entraîne des difficultés. Du fait de leur caractère d'urgence ou de complexité, il est nécessaire de travailler en partenariat dans une logique d'intervention de proximité coordonnée. Cette instance permet d'analyser la situation, d'évaluer les actions engagées et de les réajuster si nécessaire. L'enjeu consiste à proposer des réponses adaptées aux besoins de l'utilisateur dans la limite des moyens existants.

Un compte-rendu est réalisé par le CLIC, envoyé aux partenaires et à l'entourage puis expliqué et transmis à l'utilisateur.

7 réunions de concertation ont été réalisées en 2024 contre 6 en 2023, autour des problématiques semblables :

- Coordination du maintien à domicile complexe (multiplicité des intervenants)
- Révision du plan d'accompagnement (aggravation de l'état de santé, défaillance de l'aidant)
- Epuisement de l'aidant, des professionnels
- Questionnement sur les limites du maintien à domicile
- Refus d'aide
- Isolement

Le nombre de réunions de concertation est stable. Le temps d'organisation, d'animation et de transcription/transmission est important pour les professionnelles du CLIC. Ces temps sont importants car permettent d'échanger avec l'utilisateur, ses aidants proches et professionnels sur la situation. Les échanges sont fréquents avec les partenaires et le CLIC reste très disponible pour les proches et les aidants des situations complexes.

La CPTS Erdre et Cens et les ESP CLAP proposent une rémunération des professionnels adhérents pour leur participation à des temps de concertation pluri professionnels.

3- Application GLOBULE

Suite à la signature de conventions entre les CCAS d'Orvault et de la Chapelle-sur-Erdre avec la CPTS Erdre et Cens, les agents du CLIC ont été formés à l'application GLOBULE.

Globule facilite la communication entre médecins, infirmiers, autres paramédicaux et intervenants sociaux.

L'équipe de soins se coordonne autour du patient et collabore en réseau pour une meilleure prise en charge. Chacun est informé et alerté de manière ciblée.

L'application tend à se développer auprès des professionnels du territoire.

V- Animation du réseau des professionnels

1- Rencontres partenaires

L'animation et le développement du réseau partenarial font partie intégrante des missions du CLIC.

Aussi, de nombreuses rencontres sont organisées en dehors des échanges quotidiens autour des situations accompagnées.

a) Partenaires privilégiés

Des réunions de coordination avec certains partenaires sont organisées régulièrement pour le suivi des situations individuelles communes, pour l'échange d'information sur les fonctionnements mutuels et l'articulation entre professionnels. Ces temps d'échange sont toujours appréciés par les professionnels et l'équipe du CLIC, et participent à renforcer le partenariat.

Partenaires	Rencontres
ESA	2
DAC	2
CMP HERIC	2
CMP BEAUMANOIR	1
SSIAD ERDRE ET SEVRE	2
CONSEIL DEPARTEMENTAL UNITE PA-PH / SERVICE APA	4
SSIAD ORVAULT	2

b) Autres partenaires

Le CLIC a également rencontré certains de ses partenaires ponctuellement.

- 3 structures d'aide à domicile,
- une psychologue libérale,
- l'EMGT (équipe mobile gérontologique territorialisée),
- un opticien mobile.

2- Réseau Médico-Social

La rencontre annuelle du réseau médicosocial organisée par le CLIC a eu lieu le 26 mars 2024 après-midi.

57 partenaires y ont participé en découvrant dans un premier temps les missions de la CPTS Erdre et Cens puis en participant à des ateliers d'échanges autour de situations concrètes afin de mieux connaître et appréhender les missions de chacun.

Cette rencontre annuelle est appréciée des partenaires comme du CLIC notamment pour les temps d'informations et d'interconnaissance.

3- Portes Ouvertes

Afin de mieux faire connaître le CLIC aux partenaires paramédicaux libéraux (infirmiers, kinésithérapeutes, orthophonistes, pédicures, podologues), 2 portes ouvertes ont été organisées :

- Le 21/10/2024 à Orvault
- Le 28/10/2024 à La Chapelle-sur-Erdre

Quelques professionnels se sont déplacés. Ce format d'interconnaissance évoluera pour les années suivantes.

4- Participation du CLIC à des Instances partenariales

- Participation aux InterCLIC (2)
- Participation à des rencontres partenariales sur le sujet de l'Accueil Social Universel (6)
- Participation à des temps d'informations CARSAT (4)
- Participation à un temps d'information de l'action sociale AGIRC ARRCO (1)
- Participation à un temps d'information de l'action sociale CPAM (1)
- Participation à un temps d'information de l'association V. HAÛYS (1)
- Participation aux réunions de coordination des CLIC Métropolitains (4)
- Analyse de pratiques pour les coordinateurs responsables organisée par Nantes Métropole (3)

- Rencontre avec la CPTS Erdre et Cens (2)
- Participation aux réunions d'Equipe de Soins Primaires ESP CLAP de la Chapelle sur Erdre (1)
- Participation à la présentation du service Ecrivain Public d'Orvault
- Participation à la présentation du service ADAR en sortie d'hospitalisation

Ces temps de rencontre avec différentes instances sont nécessaires pour la connaissance des dispositifs et ressources du territoire.

VI- Actions collectives

1- Actions partenariales

Le CLIC participe régulièrement à des temps de rencontre et d'échange organisés par des professionnels du territoire destinés aux habitants. Ces temps permettent de faire connaître les agents du CLIC, les missions du CLIC mais aussi de partager l'expertise de la gérontologie.

- Présentation du CLIC à la résidence sénior ViaNatura à Orvault
- Présentation du CLIC aux séniors orvaltais dans le cadre de l'action collective « les séniors en ville »
- Présentation du CLIC aux ateliers ressources aidants de La Chapelle-Sur-Erdre
- Présentation du CLIC aux aidants – temps fort organisé par Petits-Fils au P'tit Bar à Orvault
- Participation aux temps fort aidants des rendez-vous d'automne à la Chapelle-sur-Erdre
- Présentation du CLIC et des aides aux séniors aux travailleurs de l'ESAT d'Orvault
- Participation au temps fort « adaptation du logement » organisé par le CCAS de La Chapelle-Sur-Erdre

2- Actions d'information, de prévention et de sensibilisation

a) Animation de la journée de clôture des ateliers d'aide aux aidants

L'animation de la journée de clôture des ateliers d'aide aux aidants à Orvault a eu lieu le 4 juin 2024. Il s'agissait d'un temps convivial, afin d'échanger sur la programmation de l'année écoulée et des besoins/souhaits pour l'année à venir.

La coordinatrice du CLIC sera désormais en charge, en partenariat avec la Maison des Aidants de Nantes, de la programmation des ateliers à destination des aidants à Orvault les premiers mardis du mois de 14h30 à 16h.

b) Forum santé sensorielle

Sous l'impulsion de Nantes Métropole, l'ASEPT, financé par la Conférence des financeurs a proposé un forum « clé en main » sur la thématique de la santé sensorielle.

Le CLIC a participé à son organisation et mis en lien les partenaires du territoire avec la personne chargée de mission à l'ASEPT.

Ce forum a eu lieu le 08 octobre 2024 sur la commune d'Orvault et s'est déroulé en deux temps :

- Présentation/ conférence sur les déficits auditifs et visuels
- Ateliers d'informations et de conseils

En parallèle, des dépistages visuels et auditifs ont été réalisés sur rendez-vous.

Conclusion

Le CLIC Orvault la Chapelle-sur-Erdre connaît une évolution constante de son activité depuis son ouverture en 2016.

L'évaluation externe a été un moment important de l'année 2024 du fait de la préparation demandée en amont, de la journée au sein du service avec le service mandaté et des conclusions apportées. Les points positifs sont nombreux et sont sources de motivation au quotidien pour l'équipe du CLIC. Les points d'amélioration orientent les réflexions des agents et les travaux à mener en 2025.

L'accroissement actuel et à venir de la population de + 60 ans sur notre territoire et la nécessité de l'aller vers par des visites à domicile amènent à une évolution du service. Le CLIC intègre dès janvier 2025 un temps de travail à hauteur de 0,3% de l'accueil seniors et santé de la ville d'Orvault qui réceptionne tous les appels reçus par le CLIC. Le poste d'agent administratif du CLIC évolue vers un poste d'évaluateur afin de proposer une plus large offre de visites à domicile. Ces évolutions permettront au CLIC de répondre plus aisément aux besoins de nos usagers.

Les situations complexes sont en forte augmentation. Elles nécessitent un accompagnement renforcé par le CLIC, soit du temps de coordination par les professionnels plus important, car toutes ne relèvent pas du dispositif du DAC.

D'autre part, la mission d'animation du territoire par le CLIC est conséquente. Les rencontres et échanges sont fréquents et le CLIC est à l'écoute des interpellations et propositions de ses partenaires. La rencontre annuelle est appréciée, les professionnels sont nombreux à venir et échanger entre eux. Cette mission reste indispensable pour garantir un accompagnement optimal des personnes interpellant le CLIC et est reconduite chaque année.

Enfin, le CLIC est très présent pour les aidants des personnes accompagnées. Les agents s'acculturent régulièrement aux solutions de répit et aux partenariats possibles. Le CLIC organise en partenariat avec la Maison des Aidants de Nantes la programmation des ateliers mensuels pour les aidants de la ville d'Orvault et participe aux ateliers et animations proposées par la ville de la Chapelle-sur-Erdre.

ANNEXE I GLOSSAIRE

Personne aidée	Toute personne âgée pour laquelle un dossier a été ouvert, une évaluation faite avec ou sans accompagnement
Contact	Toute personne âgée pour laquelle un « simple » contact téléphonique ou physique a eu lieu mais sans ouverture de dossier ; ayant fait l'objet d'une information/orientation.
Dossier	Période durant laquelle on accompagne une personne pour une demande à un moment donné. Possibilité de plusieurs demandes pour une même personne. Un dossier est clôturé dans les cas suivants : amélioration de l'état de santé, déménagement, entrée définitive en établissement, décès, dossier traité, refus de la personne ou de l'entourage.
Entretien	Est considéré comme entretien tout contact ou lien avec la personne aidée, son entourage ou avec un professionnel quand cela concerne l'usager.
Situations complexes	Qui implique plusieurs intervenants avec un besoin de suivi dans la durée. Plusieurs critères sont pris en compte : manque de contacts familiaux, pathologies multiples (troubles psychologiques, addictions...), isolement, difficulté pour les professionnels à passer le relais, la notion d'urgence (suspicion de maltraitance ou maltraitance avérée), contexte environnemental difficile + refus d'accompagnement en critère supplémentaire
Réunion de coordination	Les réunions de coordination ont pour but de renforcer le partenariat déjà établi et de l'étendre afin de satisfaire au mieux l'accompagnement et le projet de vie des personnes âgées de plus de 60 ans. Elles concernent un ou plusieurs acteurs sur plusieurs situations. Les réunions de coordination professionnelle s'articulent autour de professionnels du sanitaire, du social et du médico-social.
Réunion de concertation	Les concertations ont pour but de favoriser l'échange et l'étude des situations qui posent des difficultés, de par leur caractère d'urgence ou de complexité, et ce dans une logique d'intervention de proximité coordonnée. Les concertations peuvent être mises en place à la demande de la personne elle-même et/ou de sa famille, ou des professionnels intervenants autour de la situation au quotidien. Les concertations réunissent, autant que possible, les trois groupes d'acteurs précédemment cités.
Environnement à risque	Domicile non adapté : qui ne permet pas à la personne de circuler librement et/ou de vivre correctement dans son logement compte tenu de son niveau de dépendance. Domicile insalubre : dont les « normes » d'hygiène peuvent être un obstacle au maintien à domicile.

ANNEXE 2 GLOSSAIRE DES ACRONYMES

VAD visite à domicile

DAC Dispositif d'Appui à la Coordination

ESA Equipe Spécialisée Alzheimer

CMP Centre Médico Psychologique

SSIAD Service de Soins Infirmiers à Domicile

CPTS Communauté Professionnelle Territoriale de Santé

CREAT Centre de Ressources et d'Expertise en Aides Techniques

EMGT Equipe Mobile Gériatrique Territorialisée

EHPAD Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

HAD Hôpital A Domicile

ESP CLAP Equipes de Soins Primaires Coordonnées Localement Autour du Patient