



Synthèse du
Projet d'établissement
CLIC Eclair'Âge
2020 - 2025



Sommaire

<i>Introduction</i>	<i>1</i>
1 Histoire et projet de l'Association Eclair'Âge	4
1.1 Situation financière	4
2 Les séniors en Presqu'Île Guérandaise	5
3 La nature de l'offre de services	6
3.1 L'accompagnement individuel	6
3.2 Coordination du réseau des partenaires	7
3.3 L'ancrage des activités dans le territoire : partenariat et ouverture	8
4 Les principes d'intervention	11
4.1 La confrontation des valeurs au terrain	11
5 Les professionnels et les compétences mobilisées	12
5.1 Climat social	12
5.2 Dynamique du travail en équipe	13
6 Objectifs d'évolution, de progression, de développement	13
6.1 Plan d'actions	14

Conclusion



Introduction

La synthèse du projet d'établissement reprend des éléments essentiels du « projet d'établissement CLIC Eclair'Âge 2020-2025 » consultable en version papier à la demande.

Le CLIC est porté par une association et répond aux besoins exprimés par les seniors, âgés de 60 ans et plus en perte d'autonomie.

Le CLIC, principal outil de l'association Eclair'Âge, est une structure relativement récente et met en place les outils de professionnalisation du secteur social et médico-social. A ce titre, ce projet d'établissement est le second et vient renouveler le cap de l'établissement.

Depuis sa création, l'activité de l'association, par le biais du CLIC, ne cesse d'augmenter, en raison notamment d'une demande accrue d'accompagnements mais également par une meilleure reconnaissance des partenaires des services offerts par l'équipe et de la qualité du service rendu. L'équipe s'étoffe progressivement, en fonction des financements alloués. Les enjeux sont néanmoins de taille, car les effectifs actuels ne correspondent pas à la charge de l'activité et l'impact démographique du vieillissement de la population, considérable sur le territoire d'intervention du CLIC, va accentuer ce phénomène.

La méthodologie d'élaboration de ce projet d'établissement a été définie au regard de la Recommandation des Bonnes Pratiques Professionnelles publiée en 2009 par l'HAS. Le projet d'établissement est issu d'une démarche à la fois théorique, en s'appuyant sur les données du territoire et sur des études, mais également d'une démarche participative, avec l'implication de l'équipe, des administrateurs, des personnes accompagnées et des partenaires.

En parallèle, l'équipe a complété deux questionnaires :

- Qualité de vie au travail ;
- Fonctionnement et communication internes.

Un rappel de l'histoire de la structure va permettre dans un premier temps de situer d'où elle vient puis les missions et le public accompagné seront abordés. Le projet d'établissement traitera ensuite de l'offre de services, des principes d'intervention pour ensuite attirer l'attention sur les professionnelles et leurs compétences. Les objectifs d'évolution de l'association achèveront de conduire le cap de la structure.



1 Histoire et projet de l'Association Eclair'Âge

En 1995, à l'issue des réflexions et du travail partenarial entre les élus locaux des quatre cantons (La Baule, Guérande, Le Croisic et Herbignac) sous l'égide de la Municipalité Guérandaise, les hôpitaux de Guérande et du Croisic, l'ICG de la Presqu'Île Guérandaise a vu le jour en novembre 1998 sous statut associatif (loi 1901). En 2001, l'ICG change de dénomination et devient le CLIC Eclair'Âge, porté par une Association loi 1901, « Association Eclair'Âge : Centre Local d'Information et de Coordination de la Presqu'Île Guérandaise ». Il obtient, en 2003, le niveau plénier (niveau 3) pour intervenir sur un territoire de 12 communes réparties sur les 4 cantons de la Presqu'Île Guérandaise.

L'association est administrée par un Conseil de 20 à 30 membres, élus pour 3 ans renouvelables, sauf pour les élus, qui siègent 6 ans, en corrélation avec le mandat municipal. Les candidatures doivent être adressées au Président de séance.

Un Bureau, chargé d'assurer la gestion courante de l'Association, est élu parmi les administrateurs, pour la même durée que le Conseil d'Administration.

1.1 Situation financière

L'association Eclair'Âge perçoit des financements publics pour son fonctionnement octroyés par le Département, les communes du territoire d'intervention du CLIC et la CARSAT¹.

Les CCAS et les structures d'accueil, tout comme des clubs des aînés adhèrent à l'association. Récemment, en 2017, des prestataires de service à la personne ont répondu présent à l'appel à adhésion pour augmenter les recettes (1,6 % des produits).

Pour finir, l'Association a signé deux conventions avec des caisses de retraite (la CARSAT et la CMCAS²).

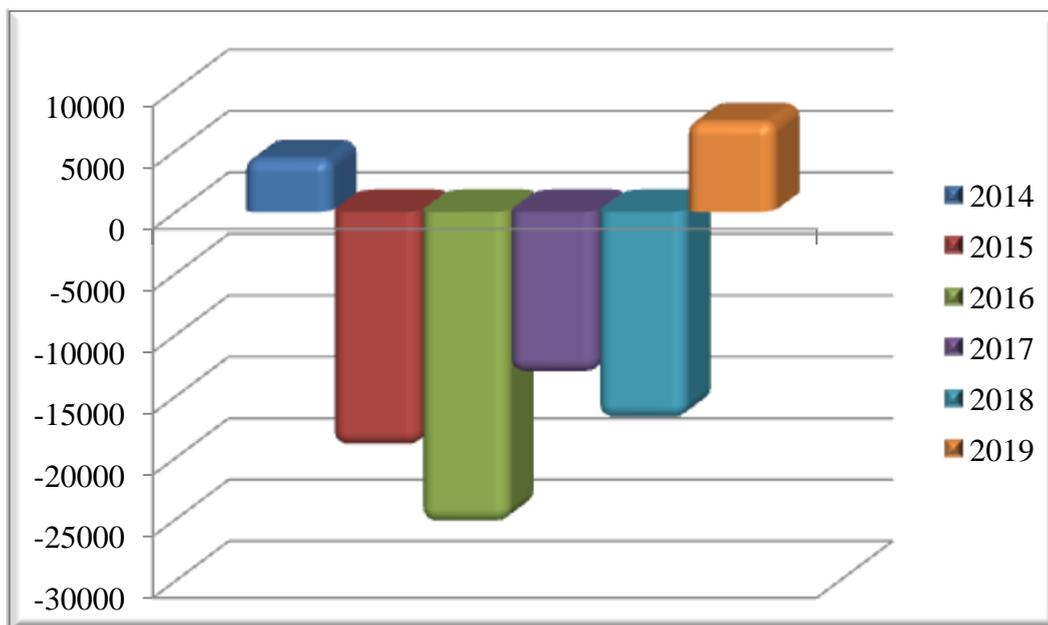
Le résultat comptable a été déficitaire de 2015 à 2018. Durant cette période, les prestations d'évaluation ont diminué. La participation des communes a augmenté, après une baisse en 2016, qui s'explique par l'exclusion d'une commune de l'association. Les subventions du Département et de la CARSAT sont restées stables.

¹ Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail

² Caisse Mutuelle Complémentaire d'Action Sociale



Le résultat comptable de 2019 est positif en raison d'arrêts de travail non remplacés et de remboursements de formation, il est artificiel et ne peut être considéré comme une situation financière stable et pérenne.



L'expert comptable a alerté les administrateurs du CLIC sur la situation financière, avec un risque de cessation d'activités. En effet, les déficits sont couverts par les fonds associatifs mais ces derniers vont à terme être taris. Il est impératif de trouver une solution pour équilibrer le résultat comptable.

2 Les séniors en Presqu'Île Guérandaise

La France et en particulier la Presqu'Île Guérandaise va connaître un vieillissement de la population dans les 5 à 10 prochaines années. En effet, trois facteurs concourent au vieillissement de la population :

- ⇒ Les premières générations du baby-boom sont arrivées à l'âge de la retraite ;
- ⇒ L'augmentation constante de l'espérance de vie ;
- ⇒ Les échanges migratoires.

La Presqu'Île Guérandaise compte 67 025 habitants (population municipale) selon les chiffres du dernier recensement de la population de l'INSEE en 2014, les personnes âgées de plus de 60 ans s'élèvent à 24 335, soit 36,3 %.



Le territoire d'intervention du CLIC est attractif, la population est âgée, avec un niveau de vie confortable comparativement à d'autres territoires du Département. Les personnes âgées peuvent souffrir d'isolement, en particulier celles installées au niveau du littoral au moment de leur retraite.

Le profil des seniors changera dans les dix prochaines années, il sera multiple et nécessitera d'entendre davantage leur voix pour ajuster l'offre de services délivrée par le CLIC.

3 La nature de l'offre de services

3.1 L'accompagnement individuel

Le CLIC propose un accueil physique et téléphonique tous les matins, assuré par la chargée d'accueil, de secrétariat et de comptabilité. En fonction de la situation, signalée par tout moyen de communication, plusieurs options s'offrent à la chargée d'accueil :

- Délivrer des informations ;
- Réorienter la personne, son entourage ou le/la professionnel(le) vers le service compétent ;
- Fixer un rendez-vous au CLIC ou une visite au domicile si la situation le nécessite.

Les chargées d'évaluation et de coordination interviennent sur l'ensemble du territoire, les accompagnements ne sont pas sectorisés, afin de répartir l'activité sur toute l'équipe. Pour tenir compte de la charge de travail générée par les accompagnements individuels, il a été décidé, après consultation de l'équipe, qu'il ne serait pas attribué plus de trois nouvelles situations par semaine. L'activité est complétée par les prestations d'évaluation de la CARSAT et les accompagnements en cours.

Le CLIC répertorie l'offre de prestations du territoire, pour délivrer une information la plus complète possible. En parallèle, un CLIC Infos (newsletter), qui aborde un thème et informe sur les animations locales, connues du CLIC, est transmis tous les deux mois à l'ensemble des partenaires pour leur propre information et pour diffusion auprès du public âgé de plus de soixante ans qu'ils accompagnent.

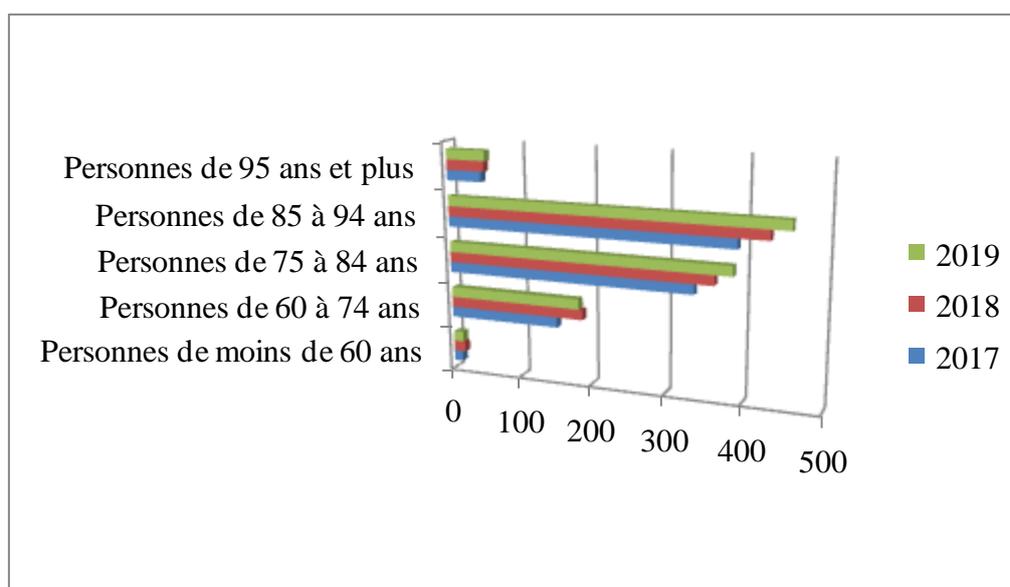
3.1.1 Profil des personnes âgées



3.1.1.1 Répartition des personnes aidées

	2017	2018	2019
Femme	789	752	719
Homme	334	411	423

3.1.1.2 Evolution de l'âge des personnes aidées



3.2 Coordination du réseau des partenaires

Le CLIC a également pour mission de coordonner le réseau des partenaires en gérontologie. Cela se traduit par l'organisation d'une instance partenariale, une fois par an, qui réunit l'ensemble des partenaires, autour de la présentation d'un nouveau service par exemple. C'est l'occasion pour les nouveaux professionnels de faire connaissance avec les acteurs du territoire. Cette instance permet d'aborder les problématiques du territoire. Des groupes de travail sont créés sur la base du volontariat, pour travailler et apporter une réponse différente au public ou aux professionnels.

D'autres temps sont dédiés à la coordination du réseau des partenaires, comme celui qui réunit les structures d'accueil du territoire (EHPAD et résidences autonomie) ou la réunion des référents communes.³

³ La convention CLIC/Commune stipule que le référent commune représente « le lien direct entre les deux parties.



Le CLIC travaille également avec les deux autres CLIC de la délégation pour proposer des actions destinées aux professionnels des territoires. C'est ainsi que les services d'aide à domicile et les SSIAD ont bénéficié d'une formation d'une demi-journée sur la prise en charge des victimes d'AVC, délivrée par l'hôpital de La Roche Sur Yon.

Le CLIC participe en outre aux CIAP et aux groupes de travail qui y sont initiés, portés par la MAIA.

Pour finir, la coordination du réseau se traduit aussi par les informations délivrées, lors des rencontres, aux nouveaux professionnels.

Les actions collectives et les rencontres avec les partenaires (structures d'accueil, référents communes) n'ont pas eu lieu en 2018, en raison de la charge de travail générée par les suivis individuels, le Bureau ayant fait le choix de prioriser les suivis individuels. D'autres CLIC, comme le montre l'enquête réalisée auprès des CLIC du Département, tiennent le même positionnement, face à l'augmentation de l'activité des suivis individuels. Cela interroge néanmoins sur le rayonnement partenarial du CLIC et sur la question de la prévention envers le public aidé.

3.3 L'ancrage des activités dans le territoire : partenariat et ouverture

3.3.1 Les services d'aide à domicile

En presqu'île Guérandaise, le CLIC diffuse une liste qui comprend **26 services d'aide à domicile autorisés par le Département**, quelque soit leur statut. Toutes les communes sont desservies.

Le CLIC est touché par les difficultés ressenties par les services d'aide à domicile, liées aux recrutements. Le métier d'aide à domicile est un métier en tension. Par manque de personnel, les personnes âgées ne peuvent pas bénéficier du nombre d'heures d'intervention qu'elles sollicitent ou auxquelles elles ont droit dans le cadre du plan d'aide APA⁴ et subissent du "turn over". La Presqu'Île Guérandaise attire les saisonniers, qui viennent plusieurs mois entre le printemps et l'été, les personnes âgées n'y font pas exception. Les personnes âgées veulent transposer les interventions habituelles pendant leur séjour. Depuis près de 3 ans, plusieurs services d'aide à domicile ne peuvent plus répondre à cette demande saisonnière.

Son rôle est d'être l'intermédiaire entre le CLIC et le CCAS. Toute information que le CLIC délivre au CCAS transite par le référent commune. Le référent commune informe le CLIC sur les actualités de la commune en matière d'actions menées en faveur des personnes âgées de plus de soixante ans (logement, transport, action de prévention, etc...). »

⁴ Le plan d'aide APA recouvre l'ensemble des prestations dont les personnes âgées ont besoin pour vivre sereinement au domicile, qu'elles soient de nature humaine, matérielle ou technique



3.3.2 *Les services de soins infirmiers à domicile*

Le SSIAD relève de la compétence de l'ARS et intervient auprès des personnes âgées ou en situation de handicap, sur prescription médicale, pour des soins de "nursing" comme la toilette assurée par des aides soignants et pour des actes infirmiers. Il assure la coordination des soins. La Presqu'Île Guérandaise compte un SSIAD, autorisé pour 142 places "personnes âgées" et qui intervient sur l'ensemble du territoire. Le métier d'aide soignant fait également partie des métiers en. L'été 2019 a été marqué par une suspension temporaire de passages par manque d'effectifs.

3.3.3 *L'accès aux soins*

La Presqu'Île Guérandaise compte près de 63 médecins généralistes dont certains vont partir prochainement à la retraite et 107 infirmiers au sein de 46 cabinets infirmiers.

Le CLIC peut s'appuyer sur la Cité Sanitaire et sur un Hôpital Local Intercommunal (Guérande / Le Croisic).

3.3.4 *Les lieux de vie alternatifs au domicile*

3.3.4.1 *L'habitat intermédiaire*

Le Département entend développer les solutions d'habitat intermédiaire, dont les résidences autonomie, pour répondre à la volonté des personnes âgées de rester au domicile le plus longtemps possible. Aujourd'hui, 3 983 logements portés par des bailleurs sociaux existent, auxquels il convient d'ajouter les projets privés⁵. En Presqu'Île Guérandaise, 76 logements adaptés sont construits (hors résidences services).

3.3.4.2 *L'accueil familial*

L'accueil familial consiste en l'accueil, par une famille agréée par le Département, d'une personne âgée dépendante. Elle bénéficie d'une chambre individuelle et vit avec la famille.

Le Département compte 162 accueillants familiaux⁶ en activité et 22 personnes âgées accueillies. Ce type de solution alternative au domicile peine à se développer dans le Département.

3.3.4.3 *L'offre en EHPAD*

Douze EHPAD sont répartis sur le territoire de la Presqu'Île proposant jusqu'à 927 places au 1^{er} janvier 2019, quelque soit leur statut.

⁵ « L'engagement départemental : agir pour bien vieillir »

⁶ Personnes âgées et en situation de handicap



3.3.5 *Le soutien aux aidants*

L'hébergement temporaire permet à la personne âgée de résider quelques semaines en EHPAD, et paradoxalement de prolonger la vie au domicile en permettant à son entourage, de se reposer. En 2017, le Département comptait 318 places. La Presqu'Île Guérandaise en dénombre **20**.

L'accueil de jour est une autre forme d'accueil séquentiel. La personne désorientée peut être accueillie le temps d'une journée pour participer à des activités adaptées, de manière à préserver l'autonomie restante de la personne et à l'entourage de bénéficier de répit. En 2017, 254 places existent sur l'ensemble du Département et seulement **10** en Presqu'Île Guérandaise. Face à la demande, le CLIC s'appuie sur les accueils de jours des communes limitrophes au territoire d'intervention, à savoir Saint-André des Eaux et Pornichet.

En Loire-Atlantique, trois plateformes d'accompagnement de répit existent, le CLIC Eclair'Âge peut solliciter celle située à Saint-Gildas des Bois.

De même, il existe l'Equipe Spécialisée Alzheimer, autre soutien pour les aidants, sept sont implantées dans le département. L'ESA propose des prestations de soins d'accompagnement et de réhabilitation à domicile sur prescription médicale pour les personnes présentant une maladie d'Alzheimer (ou troubles apparentés) ainsi qu'à leurs aidants. L'ESA, portée par le SSIAD de Guérande, est autorisée pour **14** places.

3.3.6 *Le soutien apporté aux professionnels : la MAIA*

La MAIA Estuaire Atlantique est porté par le Département. Son équipe se compose d'une pilote et de trois gestionnaires de cas.

En plus de structurer le réseau des partenaires, les MAIA s'occupent des personnes en situation complexes par l'intervention de gestionnaires de cas, après décision de la commission d'entrée en gestion de cas. En 2019, le CLIC a orienté **10** personnes âgées.

3.3.7 *Des partenaires incontournables*

Aux services dédiés aux personnes âgées s'ajoutent des partenaires qui vont être impliqués dans des accompagnements médico-sociaux, selon le moment du parcours de la personne.

Pour le CLIC, deux acteurs, en particulier, jouent un rôle majeur :

- ↳ L'équipe APA ;
- ↳ Les services sociaux hospitaliers.



4 Les principes d'intervention

4.1 La confrontation des valeurs au terrain

4.1.1 Fonctionnement

Le CLIC ne peut intervenir auprès d'une personne ou recueillir des données la concernant sans son consentement.

Toute évaluation du degré d'autonomie doit être réalisée en présence de la personne concernée et au domicile.

Les informations délivrées, par les personnes âgées accompagnées, à l'équipe du CLIC sont soumises au secret professionnel de part les fonctions exercées. Les missions du CLIC nécessitent un partage d'information sur les données strictement nécessaires à l'intervention des partenaires, avec l'accord de la personne accompagnée.

Les spécificités du public accompagné nécessitent des ajustements dans les interventions et de réinterroger régulièrement les principes éthiques.

4.1.2 Constats du terrain

Plusieurs cas de figure interrogent les principes d'intervention du CLIC :

- 🔗 Au moment où le CLIC est sollicité, quand la personne est dans l'incapacité de donner son accord, c'est souvent l'entourage qui fait la démarche et confirme l'accord de la personne. Parfois, la chargée d'évaluation et de coordination constate à l'arrivée au domicile que la personne n'était pas consentante. Comment se positionner ?
- 🔗 Par ailleurs, le fait que l'entourage contacte le CLIC est-il un contournement de la Loi ?
- 🔗 Le CLIC est également amené à accompagner des personnes isolées qui ne peuvent pas donner leur consentement, le CLIC doit-il ignorer ces situations sous prétexte que la personne ne peut donner son accord à l'intervention du CLIC ?
- 🔗 Lors des visites à domicile, la chargée d'évaluation et de coordination ne s'entretient pas avec la personne accompagnée, ce qui pose des questions éthiques.
- 🔗 Les chargées d'évaluation et de coordination font signer un certain nombre de document (demande d'APA, DIPEC...) à la personne qui ne comprend pas toujours ce qu'elle signe, pourtant cette démarche est pour permettre un « mieux être » pour la personne. Là encore, l'équipe est confrontée à des questionnements éthiques sur la posture professionnelle.



5 Les professionnels et les compétences mobilisées

L'équipe est constituée d'une cadre, la directrice/coordinatrice et de 4 non-cadres (les chargées d'évaluation et de coordination et la salariée chargée de l'accueil, du secrétariat et de la comptabilité). Le niveau de formation des salariées, qui accompagnent le public, répond aux exigences indiquées dans les conventions de partenariat et de financement signées avec le Département et avec la CARSAT.

Les salariées mobilisent des connaissances spécifiques sur les dispositifs destinés aux seniors à la retraite en perte d'autonomie. Il peut arriver que les demandes concernent des personnes qui sont toujours en activité, le réseau est alors mobilisé pour répondre à la demande.

L'équipe fait preuve d'un savoir-être et d'un savoir-faire pour s'adapter, de manière personnalisée, aux situations, notamment en manifestant de l'empathie, de l'écoute, de la non-discrimination, du respect de la dignité et du choix individuel. Elles sont formées à l'évaluation de l'autonomie et sont très attentives au respect du secret partagé au regard de la mission de coordination.

5.1 Climat social

La taille de l'équipe favorise la convivialité et les échanges se caractérisent par une bienveillance mutuelle. L'enquête de qualité de vie au travail⁷ fait état d'une bonne ambiance de travail. L'équipe est majoritairement "assez satisfaite" du travail actuel. La qualité de vie au travail est notée à 8/10 pour l'ensemble des répondants. Le climat est ponctué par les hausses d'activités et par les mouvements de personnel.

L'enquête pointe du doigt un sentiment de dégradation des conditions de travail depuis quelques années, en raison de l'augmentation de l'activité, qui impacte directement la qualité du service rendu.

L'équipe offre une grande capacité d'adaptation face à ces changements et est en mesure de réajuster son organisation au regard des missions et du respect de ses conditions de travail.

La préoccupation majeure se situe au niveau de la stabilité financière et, *a fortiori*, de l'avenir de la structure. Ces questions impactent directement les capacités à consolider les temps de travail et à offrir des conditions de travail optimales.

En effet l'enquête mentionne comme actions qui permettraient d'améliorer la qualité de niveau travail :

⇒ Augmentation des effectifs ;

⁷ L'enquête a eu lieu en novembre 2019, 4 questionnaires sur 5 ont été retournés.



⇒ Implication des membres du Bureau et du Conseil d'Administration dans la gestion de l'association, pour rechercher des solutions pour améliorer les conditions de travail pour :

- ✍ répondre aux besoins de la population et développer l'activité ;
- ✍ rechercher des financements pour la pérennité du service ;
- ✍ rechercher de locaux adaptés à l'accueil du public et à la concentration ;
- ✍ rechercher des solutions pour baisser la charge de travail importante.

5.2 Dynamique du travail en équipe

Fréquence	Type de réunion	Objet
Hebdomadaire (2 heures)	Réunion d'équipe	Aborder des accompagnements qui posent question et faire circuler l'information (projets, point sur l'activité, informations des partenaires...).
Tous les deux mois (1 heure)	PACQ	Travailler sur les actions du plan d'amélioration continue de la qualité.
Trimestrielle (3 heures)	Réunion de coordination	Coordonner des suivis individuels avec l'équipe du Département.
Annuelle (3 heures)	Assemblée Générale	Présence d'au moins deux membres de l'équipe en dehors de la directrice/coordinatrice.

6 Objectifs d'évolution, de progression, de développement

Un bilan du 1^{er} projet d'établissement a été réalisé et a aidé à établir un plan d'actions. Le détail de ce bilan est accessible dans la version originale du « Projet d'établissement CLIC Eclair'Âge 2020- 2025 ».



6.1 Plan d'actions

N°	Etat des lieux	Axes d'amélioration	Echéance
1	Le conventionnement concerne une partie des communes	Conventionner avec l'ensemble des communes ou avec CAP ATLANTIQUE	2020 - 2021
2	Modèle économique à faire évoluer	Travailler sur les leviers proposés par l'audit	2020 - 2025
3	Le CLIC est un outil de prévention sous-utilisé par les partenaires	Elaborer et développer la communication auprès du public accompagné, auprès des partenaires	2021
4	Evolution des besoins des seniors	Créer des indicateurs pour étudier l'évolution de la demande	2022
5		Renouveler les actions de prévention	2022
6		Recueillir la parole des seniors par la création d'un groupe d'expression	2021
7		Répondre aux besoins actuels (numérique, adaptation du logement, mobilité)	2021-2025
8	Orientations nationales axées sur les actions de prévention	Elaborer des actions de prévention de grande envergure	2021
9	Augmentation constante de l'activité	Ajuster les effectifs et la répartition des missions en développant des actions de prévention	2021
10	L'augmentation des effectifs nécessitent la révision de l'organisation du service et l'environnement de travail	Changement de locaux	2021-2025
11		Réorganiser les temps d'échange	2021
12		Renouveler du logiciel métier	2021-2022



13		Mettre en place le RGPD	2022
14		Créer des liens CA/Equipe	2021
15	Les difficultés rencontrées par les partenaires impactent l'activité du CLIC	Se concerter avec les partenaires pour favoriser la coordination	2021-2022
16	Les orientations nationales incitent à la coordination entre le secteur sanitaire et le secteur médico-social pour fluidifier le parcours des personnes en situation complexe	Enclencher un travail de prospection auprès des professionnels du secteur médical	2021-2025
17	L'accompagnement des seniors interrogent les valeurs éthiques	Etoffer les outils d'appui pour l'équipe	2021-2025
18	Demande du Département d'accueil des personnes en situation de handicap	Mener une réflexion au sein du Conseil d'Administration	2021-2022



Conclusion

Le projet d'établissement doit servir de référence permanente à la réflexion et à l'action, dans l'intérêt des personnes âgées. Ce second projet d'établissement du CLIC Eclair'Âge est un cadre fédérateur tourné vers l'avenir, il exprime une volonté collective, forte et précise, et détermine des principes d'actions et des normes de comportement professionnel. Ce projet vise à mobiliser les équipes, à orienter les décisions des responsables et des élus et à conduire l'action dans une direction commune largement acceptée.

Les objectifs du projet d'établissement se déclinent en actions concrètes et priorisées dans un plan d'actions, liées à celles de l'évaluation interne et externe dans le PACQ. Le projet d'établissement est suivi par le Conseil d'Administration et le comité de pilotage, qui sera renouvelé avec les nouveaux administrateurs, au moins une fois par an. Un bilan annuel sera réalisé et intégré au rapport d'activité. En outre, des indicateurs ont été définis et seront suivis annuellement.

Ce document, outil au service de la dynamique d'équipe, identifie les ressources mises en œuvre pour répondre à la mission de service public, qui est confiée au CLIC. Ce projet d'établissement, qui se doit d'être évolutif dans le temps, est le sillon pour les cinq prochaines années.

Le contexte sanitaire actuel vient bouleverser les actions à mener et éventuellement réactualiser les orientations à prendre et adapter le fonctionnement du CLIC.

