



Projet d'établissement

CLIC Eclair'Âge

2026-2030



GLOSSAIRE

AIPA	:	Année Internationale de la Personne Âgée ;
ARH	:	Agence Régionale de l'Hospitalisation ;
ARS	:	Agence Régionale de la Santé ;
ASV	:	Adaptation de la Société au Vieillissement ;
CARSAT	:	Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail ;
CASF	:	Code d'Action Sociale et des Familles ;
CCAS	:	Centre Communal d'Action Sociale ;
CLIC	:	Centre Local d'Information et de Coordination ;
CLS	:	Contrat Local de Santé
CMCAS	:	Caisse Mutuelle Complémentaire d'Activités Sociales ;
CNAV	:	Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse ;
CPTS	:	Communauté Professionnelle Territoriale de Santé ;
CRT	:	Centre de ressources territorial ;
DAC	:	Dispositif d'appui à la Coordination ;
DIPC	:	Document Individuel de Prise en Charge ;
EHPAD	:	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes ;
FINES	:	Fichier National des Etablissements Sanitaires et Sociaux ;
GIR	:	Groupe Iso-Ressource ;
ICG	:	Instance de Coordination Gérontologique ;
INSEE	:	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques ;
MAIA	:	Méthode d'Action pour l'Intégration des Services d'Aide et de Soins dans le champ de l'Autonomie ;
MDPH	:	Maison Départemental des Personnes Handicapées ;
OPCO	:	Opérateur de Compétences ;
PACQ	:	Plan d'Amélioration Continue de la Qualité ;
PRS	:	Projet Régional de Santé ;
RGPD	:	Règlement Général de la Protection des Données ;



Sommaire

<i>Introduction</i>	<i>1</i>
1 L'HISTOIRE DE L'ASSOCIATION ECLAIR'ÂGE	2
1.1 La création de l'Association et labellisation du service	2
1.2 Les valeurs associatives	6
1.3 La gouvernance	7
1.4 Le financement	8
2 LES RÉPONSES APPORTÉES AUX ORIENTATIONS DÉPARTEMENTALES ET RÉGIONALES	10
2.1 Les orientations régionales : Le Projet Régional de Santé	10
2.2 Les orientations départementales : Le Schéma Départemental	11
3 LES MISSIONS	12
3.1 Le fonctionnement du service	13
3.2 Les actions collectives	16
3.3 Le partenariat et la coordination du réseau	16
4 LE PUBLIC ACCOMPAGNÉ ET SON ENTOURAGE	18
4.1 Les seniors en Presqu'Île Guérandaise	18
4.2 Les personnes en situation de handicap en Presqu'Île Guérandaise	20
4.3 Le profil des personnes accompagnées	21
4.4 La place de l'entourage	22
5 LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉES	22
5.1 Organigramme	22
5.2 Les fonctions, compétences et responsabilités des salariés	23
6 LA DÉMARCHE QUALITÉ	24
6.1 L'évaluation de la qualité et pilotage de la démarche	24
6.2 La démarche interne de prévention et lutte contre la maltraitance	26
7 LES OBJECTIFS, PROJETS ET ACTIONS SUR LES 5 PROCHAINES ANNÉES	29
7.1 Bilan du 2ème projet d'établissement	29
7.2 Plan d'actions	31

Conclusion



Introduction

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 ainsi que des personnes en situation de handicap, sans condition d'âge, leur entourage et les professionnels. Ce projet d'établissement est le troisième et vient renouveler le cap du service.

L'objectif du projet d'établissement est de définir :

- Les modalités de coordination et de coopération du CLIC avec d'autres personnes physique ou morale concourant aux missions exercées.
- La démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance,
- Les conditions d'organisation et de fonctionnement du service
- Les critères d'évaluation et de qualité.

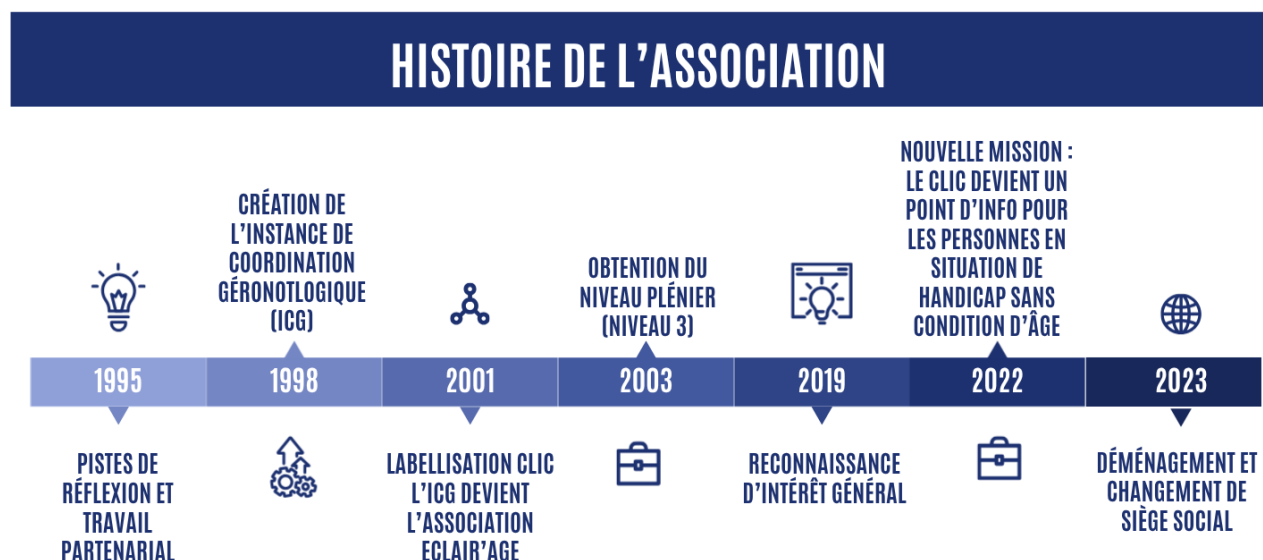
Il définit les orientations stratégiques de notre structure pour les cinq années à venir, en cohérence avec le contrat d'objectif 2024-2028, les préconisations issues de l'évaluation HAS de 2024 et les évolutions réglementaires récentes, notamment le décret n°2024-166 qui fixe le contenu minimal du projet d'établissement ou de service. 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 collective et participative, avec l'implication de l'équipe, des administrateurs, des personnes accompagnées et des partenaires :

- 2 réunions de démarrage avec 5 administrateurs (17 octobre et 10 décembre 2025),
- Questionnaire de satisfaction à l'attention des usagers, leur entourage,
- Questionnaire de satisfaction à l'attention des partenaires,
- Rencontres avec l'équipe autour de la bientraitance, la maltraitance...
- Atelier collaboratif interne relatif à la qualité de vie au travail,
- 2 ateliers thématiques : un avec les usagers (2 avril 2026) et un avec les partenaires (3 avril 2026).

Le CLIC remercie les personnes accompagnées, familles, professionnels et partenaires pour leur contribution à ce projet d'établissement 2026-2030.



1 L'HISTOIRE DE L'ASSOCIATION ECLAIR'ÂGE



1.1 La création de l'Association et labellisation du service

1.1.1 Création de l'ICG

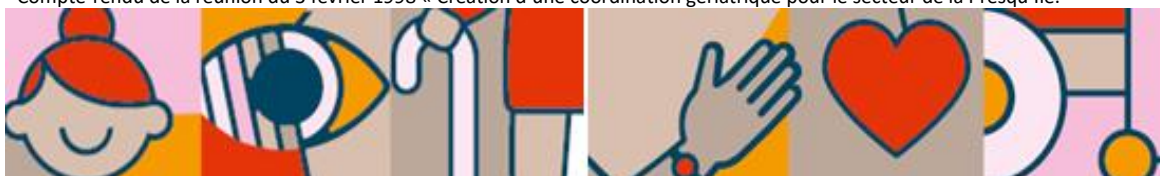
A l'origine, en 1995, les élus locaux des quatre cantons (La Baule, Guérande, Le Croisic et Herbignac) sous l'égide de la Municipalité Guérandaise, les hôpitaux de Guérande et du Croisic comme point d'appui de la démarche et quelques partenaires, œuvrent à la création d'une structure innovante, l'ICG de la Presqu'Île Guérandaise. Cette initiative est née du constat « de la démographie particulière de la Presqu'Île : 30 % de plus de 75 ans sur la Presqu'Île contre 18 % sur le territoire national ; nombreux "retraités migrants" »¹, « du fait de l'attractivité de la région (isolement car éloignement familial), un vieillissement de la population originaire de la Presqu'Île et une démographie âgée en forte proportion et en progression »². Il s'agissait d'une « réflexion prospective sur l'organisation possible d'un dispositif de prise en charge global ville/hôpital des anciens »³, l'ICG en était un des trois maillons. L'ICG avait pour but, dans les premières réflexions, de :

- « Corriger les mauvaises trajectoires individuelles des personnes âgées dans le sens de préserver l'autonomie ;

¹ Compte-rendu de la réunion du 17 juin 1999 avec les travailleurs sociaux de la Presqu'Île.

² Compte-rendu de la réunion de coordination gériatrique pour la Presqu'Île Guérandaise de mars 1998.

³ Compte-rendu de la réunion du 3 février 1998 « Création d'une coordination gériatrique pour le secteur de la Presqu'Île.



- Éviter les placements et hospitalisations répétés, coûteux et traumatisants susceptibles d'accélérer la perte d'autonomie ;
- Favoriser les réseaux de solidarité ;
- Apporter conseils et soutien aux familles ;
- Promouvoir des actions comme des prises en charge nouvelles ;
- Diffuser des informations ;
- Favoriser l'utilisation optimale des services existants dans une perspective d'économie sociale ;
- Assurer une cohérence et une meilleure connaissance aux diverses institutions ;
- Constituer en quelques sortes un observatoire local de la population âgée et de tous les phénomènes qui accompagnent le vieillissement ; etc... »⁴

A l'issue des réflexions et du travail partenarial, l'ICG a vu le jour en novembre 1998 sous statut associatif (loi 1901). Elle avait pour objectifs :

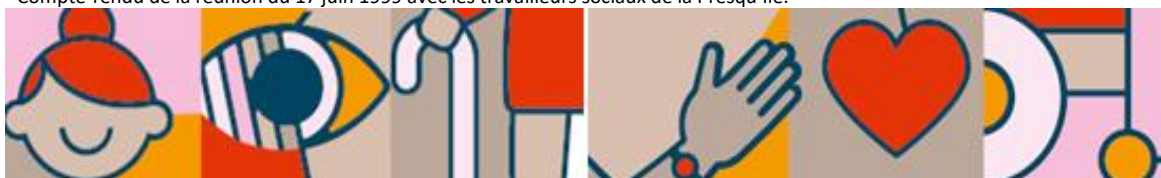
- ⇒ « Apporter une réponse coordonnée aux besoins des personnes âgées résidant sur le territoire de la Presqu'Île Guérandaise ainsi qu'à leurs familles ou leurs proches, en mettant en œuvre les solutions les plus adaptées dans les domaines sanitaires, sociaux, culturels et humanitaires avec le concours des acteurs locaux des quatre cantons ;
- ⇒ Impulser des actions permettant d'informer, d'aider les différents intervenants auprès de ces personnes, d'observer et d'évaluer les besoins de la population âgée ;
- ⇒ Définir les orientations, les objectifs et les politiques à destination des personnes âgées et de leur environnement, de concert avec les partenaires sanitaires et sociaux chargés de leur mise en œuvre. »⁵

L'association était financée par :

- La participation des communes à la hauteur d'un montant par habitant ;
- La participation des CCAS ;
- L'adhésion des hôpitaux de Guérande et du Croisic ;
- L'adhésion d'EHPAD et de logement-foyer ;
- L'adhésion de plusieurs associations ;
- Une subvention allouée par le Fond National d'Aménagement et de Développement du Territoire, versée à l'hôpital de Guérande puis reversée à l'ICG.

⁴ Courrier rédigé par le Directeur de l'hôpital de Guérande et destiné à trois maires, le 20 mai 1996.

⁵ Compte-rendu de la réunion du 17 juin 1999 avec les travailleurs sociaux de la Presqu'Île.



Extrait du Journal Officiel de la République Française n° 70 du 2 janvier 1999.

1400 – Déclaration à la sous-préfecture de Saint-Nazaire. **INSTANCE DE COORDINATION GERONTOLOGIQUE DE LA PRESQU'ÎLE GUERANDAISE.** *Objet :* définir les orientations, les objectifs et les politiques à destination de nos aînés et de leur environnement, de concert avec tous les partenaires sanitaires et sociaux chargés ultérieurement de leur mise en œuvre ; impulser des actions permettant d'informer, d'aider les différents intervenants auprès des personnes âgées, observer et évaluer le besoin de celles-ci ; apporter une réponse coordonnée aux personnes âgées résidant sur la presqu'île ainsi qu'à leurs familles ou leurs proches en menant en œuvre les solutions les plus adaptées, dans les domaines sanitaires, sociaux, culturels et humanitaires. *Siège social :* centre hospitalier, avenue Pierre-de-la-Bouexière, 44350 Guérande. *Date de la déclaration :* 2 décembre 1998.

1.1.2 Labellisation CLIC

Au début des années 2000, le gouvernement lance une première étape d'expérimentation et d'observation de 25 CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination), puis une phase d'expérimentation dès 2001 sur une période de cinq ans, par la création de 200 nouveaux CLIC par an, afin d'atteindre près d'un millier de CLIC sur le territoire national. Le CLIC a pour but de « structurer un véritable réseau national articulé sur les bassins de vie et correspondant à une organisation cohérente du territoire local et départemental »⁶.

Les pouvoirs publics voulaient tenir compte de « l'augmentation continue du poids des octogénaires à partir de 2008/2010 et l'augmentation inéluctable de la part des plus âgés dans l'ensemble de la population. »⁷

La création des CLIC fait suite à la clôture de l'année internationale des personnes âgées (AIPA)⁸ en France, permettant de dégager l'axe prioritaire de la politique "personnes âgées", à savoir le soutien à domicile. Il s'agissait de « repenser les moyens et de concourir à la mise en cohérence au travers de la création d'un réseau de coordination gérontologique organisant le maillage du territoire national à partir des échelons de proximité. »⁹ Ces éléments soulignent un aspect primordial : celui de la proximité, comme gage d'une coordination réussie. Le cahier des charges des CLIC rappelle que « la création d'un réseau de coordination gérontologique organisant

⁶ Circulaire DAS-RV 2 n° 2000-310 du 6 juin 2000 relative aux centres locaux d'information et de coordination (CLIC). Expérimentation en 2000 et programmation pluriannuelle 2001-2005.

⁷ Circulaire DGAS/AVIE/2 C n° 2001-224 du 18 mai 2001 relative aux centres locaux d'information et de coordination (CLIC) – modalités de la campagne de labellisation pour 2001.

⁸ Selon le site internet des Nations Unies, l'année internationale des personnes âgées a permis « de sensibiliser la communauté internationale et de favoriser la recherche et l'action gouvernementale à travers le monde, notamment les efforts ayant pour objet d'intégrer la question du vieillissement dans tous les secteurs de la société et d'encourager les individus à exploiter leurs capacités à tous les stades de la vie ». Elle avait pour thème : « Une société pour tous les âges ».

⁹ Circulaire DAS-RV 2 n° 2000-310 du 6 juin 2000 relative aux centres locaux d'information et de coordination (CLIC). Expérimentation en 2000 et programmation pluriannuelle 2001-2005.



le maillage du territoire national d'ici à 2005 constitue un axe fort de la politique gouvernementale. »
Les CLIC en sont les supports.

Comme l'explique Caroline Bussière, « ce dispositif est reconnu légalement puisque la loi du 20 juillet 2001, instituant l'allocation personnalisée d'autonomie inscrit les CLIC au cœur des territoires et du développement local, comme instruments de la coordination formalisée par le schéma gérontologique, arrêté conjointement par le président du conseil général et le représentant de l'Etat dans le département. »¹⁰

Un CLIC doit répondre à un certain nombre d'obligations :

- L'identification d'un lieu d'accueil et d'écoute à la disposition des personnes âgées et handicapées, des familles, des professionnels ;
- La définition du périmètre géographique et le recensement des intervenants du CLIC ;
- La définition précise des missions du CLIC candidat à la labellisation ;
- L'articulation du CLIC avec les dispositifs existants ;
- L'articulation du CLIC avec les professionnels ;
- Les moyens nécessaires au fonctionnement du CLIC ;

Les modalités de la formalisation du partenariat qu'implique le CLIC. »¹¹

Les pouvoirs publics ont mis en avant un certain « pragmatisme » et favorisant l'existant, c'est-à-dire en labellisant des structures qui avaient antérieurement vu le jour et qui s'approchaient des missions d'un CLIC. C'était le cas de l'ICG, qui change de dénomination et devient Association Eclair'Âge en 2001. En 2003, le CLIC Eclair'Âge, porté par l'Association Eclair'Âge obtient le niveau plénier (niveau 3) pour intervenir sur un territoire de 12 communes réparties sur les 4 cantons de la Presqu'Île Guérandaise.

Extrait du Journal Officiel de la République Française du 1er décembre 2001, n° 5544

981 – Déclaration à la sous-préfecture de Saint-Nazaire. Ancien titre : INSTANCE DE COORDINATION GERONTOLOGIQUE DE LA PRESQU'ÎLE GUERANDAISE. Nouveau titre : ECLAIR'ÂGE : CENTRE LOCAL D'INFORMATION ET DE COORDINATION DE LA PRESQU'ÎLE GUERANDAISE. Siège social : centre hospitalier, avenue Pierre-de-la-Bouexière, 44350 Guérande. Transféré ; nouvelle adresse : 26 bis, faubourg Saint-Michel, 44350 Guérande. Date de la déclaration : 7 novembre 2001.

¹⁰ BUSSIÈRE Caroline, « Les centres locaux d'information et de coordination (clic) » Genèse et objectifs, Gérontologie et société, 2002/1 n° 100, p. 75-81.

¹¹ DGAS/2C/A/CLIC/Cahierdescharges.doc (annexe 1 de la Circulaire DGAS/AVIE/2 C n° 2001-224 du 18 mai 2001 relative aux centres locaux d'information et de coordination (CLIC) – modalités de la campagne de labellisation pour 2001.



1.2 Les valeurs associatives

Les valeurs portées par l'Association fondent son engagement au service des personnes âgées, des personnes en situation de handicap sans condition d'âge et de leur entourage, et guident l'ensemble de ses orientations et pratiques.

Une association au service de la personne âgée et des personnes en situation de handicap : L'association Eclair'Âge, consciente des évolutions démographiques et sociales, place la personne âgée et la personne en situation de handicap, au cœur du dispositif dans le respect de sa personnalité, de son intégrité et de ses souhaits. Elle s'attache à la personne sans discrimination.

Une association solidaire : L'association Eclair'Âge défend deux types de solidarité. Son action principale est axée vers les personnes âgées et/ou en situation de handicap. Elle s'efforce également de défendre la solidarité entre les communes en mutualisant les moyens. La même qualité de service est assurée à la personne accompagnée, quelque soit sa commune.

Une association attachée à son aspect non lucratif.

Une association apolitique : Les membres de l'association Eclair'Âge travaillent dans un objectif commun avec tous les acteurs locaux, en complémentarité, en faisant abstraction des aspects politiques.

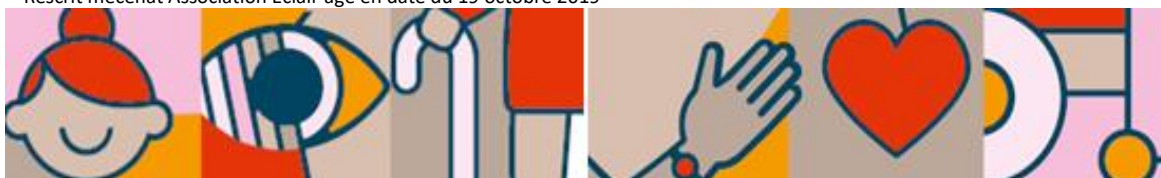
Une association de proximité : Depuis sa création, l'association Eclair'Âge est ancrée sur le territoire de la Presqu'île Guérandaise. Elle a le souci de répondre aux besoins locaux, en mutualisant des moyens humains et financiers.

Depuis 2019, l'Association Éclair'Âge bénéficie de la reconnaissance d'intérêt général. L'analyse de son rescrit de mécénat a établi que son activité est non lucrative, que sa gestion est désintéressée et qu'elle ne profite pas à un cercle restreint de personnes.¹²

Son action est respectueuse de la charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance et se traduit concrètement par :

- Le respect de la dignité, des droits et du libre choix des personnes accompagnées, quelle que soit leur situation ou leur autonomie ;
- La promotion de l'autonomie, de la citoyenneté et de l'inclusion sociale, en favorisant l'accès aux services et aux dispositifs adaptés ;

¹² Rescrit mécénat Association Eclair'âge en date du 19 octobre 2019



- L'égalité d'accès à l'information et aux dispositifs, sans discrimination d'âge, de genre, de situation sociale ou de handicap ;
- Une approche bienveillante, éthique et respectueuse, tant dans l'accompagnement que dans les relations avec les familles et partenaires ;
- La coopération et la complémentarité avec les acteurs du territoire, dans une logique de solidarité et d'efficacité pour répondre aux besoins des personnes.

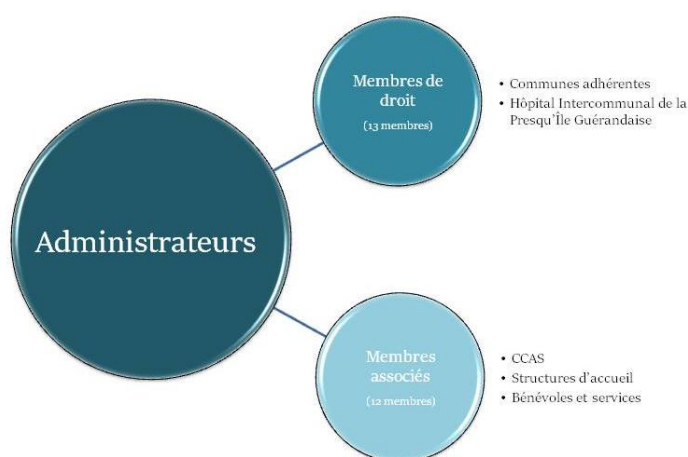
Le respect de cette charte se formalise également par la rédaction en équipe et la signature d'une charte de bientraitance. Celle-ci a été définie par l'équipe comme est « une démarche éthique visant à promouvoir le respect, la dignité et le bien-être des personnes. Elle s'inscrit dans une volonté constante d'adaptation aux besoins et aux attentes des usagers, tout en respectant leurs droits fondamentaux. La charte de Bientraitance implique réciprocité de chacun : usagers, proches, ensemble des professionnels, adhérents, administrateurs... »¹³

1.3 La gouvernance

Le CLIC Eclair'Âge est porté par une Association loi 1901, « Association Eclair'Âge : Centre Local d'Information et de Coordination de la Presqu'Île Guérandaise ». Les statuts posent le fonctionnement de l'Association et un règlement intérieur vient les compléter.

Le statut de membre s'acquiert par le versement d'une adhésion.

L'association est administrée par un Conseil d'Administration de 20 à 30 membres, élus pour 3 ans renouvelables. Les candidatures doivent être adressées au Président de séance. Les Statuts précisent la représentativité des membres au travers du Conseil d'Administration, ainsi constitué :



¹³ Charte de la bientraitance du 30 janvier 2026



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. Il est composé de minimum 6 membres, où se retrouvent un.e Président.e, un.e Vice-Président.e, un.e trésorier.rière, un.e trésorier.rière adjoint.e, un.e secrétaire, et un.e secrétaire adjoint.e.

1.4 Le financement

L'association Eclair'Âge perçoit des financements publics pour son fonctionnement octroyés par le Département de Loire-Atlantique, les communes ou CCAS du territoire d'intervention du CLIC et la CARSAT¹⁴. L'Agence régionale de l'Hospitalisation (ARH), remplacée par l'Agence Régionale de la Santé (ARS), a contribué au budget du CLIC en finançant son fonctionnement à la hauteur de 29 000 €, subvention perdue en 2010. Les modalités de calcul de la subvention sont définies dans le contrat d'objectifs signé entre le CLIC, le Département et la MDPH.

Les communes ou CCAS versent une participation, calculée selon le nombre d'habitants par commune, la base de calcul retenue est la population municipale, par soucis de solidarité intergénérationnelle. Le montant par habitant est fixé en Conseil d'Administration de l'Association. Depuis 2025, une convention triennale a été instaurée entre le CLIC et chaque CCAS ou communes pour définir les objectifs, les modalités de partenariat et de financement.

Le financement de l'association Eclair'Âge tient sa particularité dans son histoire. Les CCAS et les structures d'accueil, l'hôpital, 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. Puis, les services de portage de repas, des professionnels paramédicaux et les associations tels qu'ALFa Répit, Les Petits frères des Pauvres et France Alzheimer 44 ont également souhaité adhérer à l'Association.

L'association a signé deux conventions avec des caisses de retraite (la CARSAT et la CMCAS¹⁵), dont l'objet est de mandater le CLIC pour effectuer l'évaluation des besoins de ressortissants de ces caisses de retraite. Ces évaluations sont facturées un montant déterminé par les caisses de retraite. Le nombre de prestations est variable d'une année à l'autre. En 2025, la CARSAT a revu ses critères d'éligibilité et a remis en place un barème de ressources ce qui a eu un impact considérable sur le nombre de commandes reçues par le CLIC (252 en 2024 versus 212 en 2025) et donc sur le chiffre d'affaires du CLIC (36 026€ en 2024 versus 30 291 en 2025). Jusqu'en 2024, la

¹⁴ Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail

¹⁵ Caisse Mutuelle Complémentaire d'Action Sociale



CARSAT versait également un montant fixe de subvention de 12 000 €. Pour des raisons d'équité entre les départements dotés de CLIC et leur permettre d'augmenter, dans leurs financements, la part liée aux prestations d'évaluations et aux actions de prévention, le CARSAT a décidé de diminuer progressivement la subvention de 2 000€ par an jusqu'en 2027, sans garantie de maintien pour les années suivantes.

Pour finir, depuis 2019, l'association est reconnue d'intérêt général¹⁶, c'est-à-dire qu'elle satisfait aux dispositions des articles 200 et 238 bis du code général des impôts (CGI) permettant la délivrance de reçus fiscaux aux donateurs. Ainsi, l'association peut recevoir des dons versés par des particuliers ou des entreprises domiciliés et imposés en France. Ces dons ouvrent droit à une réduction d'impôt, dans certaines limites de revenus ou de chiffre d'affaires.

Pour conclure, tous les produits d'exploitation sont d'origine publique, comme l'ensemble des CLIC du Département. Le Département a augmenté sa subvention en 2023, cependant depuis celle-ci a été maintenue à l'euro constant malgré l'augmentation des charges, notamment du personnel avec la mise en place du Ségur. Les communes ou CCAS versent un montant voté à la majorité, en Conseil d'Administration, à partir de la population municipale. Ce montant n'est pas respecté par l'ensemble des communes du territoire d'intervention. Certaines communes, notamment les plus importantes, dotées d'un CCAS¹⁷, et qui développent une offre de services importante à leur population, en particulier vers le public âgé, font le choix de ne pas verser la totalité de la participation. Les communes estiment que la compétence "Personnes Âgées" relèvent du Département et qu'elles ne doivent pas être la "variable d'ajustement du budget du CLIC". Néanmoins, les élus alertent sur la situation financière du Département de Loire-Atlantique et affirment leur regret de ne pas pouvoir soutenir d'avantage les structures telles que le CLIC. Cette situation vient questionner l'avenir du CLIC, d'autant plus avec la création de nouveaux dispositifs comme le DAC 44 ou encore les centres de ressources territoriaux, même s'il n'en existe pas encore sur l'agglomération de Cap Atlantique La Baule-Guérande.

Enfin, dans une logique de pérennisation et de développement de son offre de services, le CLIC développera une démarche proactive de mobilisation de ressources externes, notamment à travers le mécénat de compétences et le mécénat financier, dans le respect de ses missions d'intérêt général et de son indépendance d'action. Ces partenariats contribueront au soutien de projets innovants, à l'amélioration de l'accompagnement des usagers et au renforcement de l'ancrage territorial de la structure.

¹⁶ Rescrit mécénat Association Eclair'âge en date du 19 octobre 2019

¹⁷ Centre Communal d'Action Sociale



2 LES RÉPONSES APPORTÉES AUX ORIENTATIONS DÉPARTEMENTALES ET RÉGIONALES

Les orientations se structurent autour de grands enjeux : l'accès à l'information, la simplification des démarches, l'amélioration de la coordination des acteurs, la prévention des maltraitances, l'adaptation du cadre de vie, la prévention de l'isolement et de la perte d'autonomie, l'accès aux soins, l'inclusion numérique, le soutien aux aidants...

LOI DU 8 AVRIL 2024 : BÂTIR LA SOCIÉTÉ DU BIEN-VIEILLIR ET DE L'AUTONOMIE

La Loi 2024-317 comporte différentes mesures afin de : prévenir la perte d'autonomie des personnes âgées, lutter contre l'isolement des personnes âgées, mieux signaler les maltraitances, accorder du temps de répit aux proches aidants, développer l'habitat inclusif et proposer ainsi des modes de vie partagé librement et choisi par les personnes âgées

2.1 Les orientations régionales : Le Projet Régional de Santé

Le CLIC est un établissement social et médico-social qui dépend directement du Département, il est par voie de conséquence, impacté par sa politique. Néanmoins, la politique menée par l'ARS Pays de la Loire, déclinée au travers du Projet Régional de Santé¹⁸ a une incidence sur les dispositifs mis en place en faveur des personnes âgées. Le Projet Régional de Santé (PRS) a été renouvelé de 2023 à 2028 et comprend les orientations stratégiques suivantes :

1) Promouvoir collectivement l'autonomie dans une société inclusive

Objectifs opérationnels : repérer, diagnostiquer, prévenir la perte d'autonomie ou l'aggravation du handicap et favoriser les conditions d'un accompagnement global et inclusif qui permettent le libre choix des personnes âgées et/ou vivant avec un handicap

Réponses apportées :

- Former les professionnels aux repérages,
- Développer l'aller-vers en proposant des visites à domicile pour les personnes âgées ou des rendez-vous dans des lieux à proximité pour les personnes en situation de handicap (CCAS, EDS)
- Participer au déploiement du service départemental de l'autonomie (SPDA).

¹⁸ Depuis la promulgation de la loi de modernisation de notre système de santé en janvier 2016, le projet régional de santé est composé d'un cadre d'orientation stratégique et du schéma régional de santé.



- Favoriser l'interconnaissance des acteurs afin de fluidifier le parcours des usagers, des aidants, des professionnels et éviter les ruptures de parcours.
- Travailler les modalités d'interpellation et d'articulation des acteurs de la coordination (CLIC, DAC, CRT...)

2) Des leviers transversaux pour accompagner le changement.

Objectif opérationnel : développer et déployer l'usage du numérique en santé

Réponse apportée : Renseigner les usagers sur le site Viatrajectoire et les accompagner si besoin dans le cadre de leur inscription en EHPAD, en résidence autonomie.

2.2 Les orientations départementales : Le Schéma Départemental

Le Département, chef de file de l'action sociale, s'est vu octroyer la compétence "personnes âgées" en 2004, avec la loi du 13 août relative aux libertés et responsabilités locales. Il autorise l'activité du CLIC, autorisation qu'il a renouvelée pour 15 ans, du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2035.

Dans le schéma départemental « Bien Vieillir » 2023-2028, le Département détermine ses engagements en faveur des personnes âgées et formalise le projet stratégique, dont l'enjeu principal est de relever le défi du vieillissement de la population et favoriser le bien vieillir. Sa nouvelle stratégie repose sur 4 grandes orientations : vivre en société et exercer sa citoyenneté, choisir son lieu de vie, être soutenu·e à chaque étape de son parcours et accéder à des services de qualité. En 2025, le Département a ajouté un nouvel engagement pour le soutien aux aidants des personnes âgées.

Dans le schéma départemental pour l'inclusion 2023-2028, « le Département réaffirme son engagement pour l'inclusion des personnes en situation de handicap. Pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap et de leurs aidants, le Département mène une politique fondée sur les valeurs de citoyenneté, de solidarité, de dignité et de confiance. Sa nouvelle stratégie repose sur 4 axes prioritaires : favoriser l'inclusion dans la société, développer une offre d'habitats et d'accompagnements adaptée, soutenir les personnes à chaque étape de leurs vies et veiller à la qualité des services financés. Elle fixe le cap pour les cinq années à venir (2023-2028). »¹⁹

Depuis juillet 2022, en lien avec la Maison Départementale des Personnes en situation de Handicap (MPDH) de Loire-Atlantique, le CLIC assure désormais des missions d'accueil de proximité pour les personnes en situation de handicap, sans condition d'âge. Ainsi, en 2024, le CLIC a signé un contrat d'objectifs, pour la période 2024-2028, avec le Département de Loire-Atlantique et la MDPH.

¹⁹ Site internet du Département de Loire-Atlantique.



Dans le cadre de ce contrat d'objectif, le Département a fixé des objectifs départementaux à l'ensemble des CLIC :

Objectif 1 : Renforcer la visibilité des missions plurielles des CLIC

Réponses apportées :

- Travailler sur les outils de communication et sur la présentation des missions du CLIC.
- Rencontrer les partenaires locaux.

Objectif 2 : Agir en tant que facilitateur des parcours des personnes.

Réponses apportées :

- Participer au déploiement du Service Public Départemental de l'Autonomie (SPDA). Il s'agit d'une démarche qui vise à simplifier les parcours des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et leurs aidants, mieux coordonner les acteurs et garantir à chacun un accès équitable aux droits, à l'information et aux prestations, sur tout le territoire.
- Organiser des réunions d'interconnaissance avec les partenaires locaux.
- Participer aux différents groupes de travail sur son territoire.
- Définir avec ses partenaires les modalités d'interpellation et d'articulation, élaborer des outils...

Objectif 3 : Accompagner les publics dans la transition numérique.

Réponses apportées :

- Former ses professionnels à l'accompagnement et au rôle d'aidant.e numérique.
- Proposer aux personnes et aux aidant.es un accompagnement numérique d'accès aux droits (ex : inscription Viatrajectoire, dossier MDPH...) et orienter vers les organismes de médiation numériques les personnes qui souhaitent développer leurs compétences.
- Orienter les usagers vers les partenaires ressources du territoire (France services, CCAS, EDS, conseiller numérique...)

3 LES MISSIONS

Le CLIC est classé sous la nomenclature des établissements sociaux et médico-sociaux (ESMS), il est inscrit dans le code de l'Action Sociale et des Familles, art. L 312-1.

Le CLIC s'est vu attribué le numéro FINESS EJ 44 004 325 5 et FINESS ET 44 005 061 5.

Le CLIC Eclair'Âge doit remplir plusieurs missions :

- Mission d'accueil, écoute, information, conseil pour les personnes âgées de 60 et plus et leurs aidants, ainsi que les personnes en situation de handicap sans condition d'âge ;
- Mission d'évaluation des besoins et élaboration d'un plan d'aide personnalisé ;



- Mise en œuvre, suivi et adaptation d'un plan d'aide auprès des personnes âgées ;
- Coordination entre acteur.trices du territoire / Implication dans les réseaux professionnels ;
- Coordination autour d'actions collectives.

Dans un objectif d'aller-vers, les salariés du CLIC se déplacent au domicile des personnes âgées afin de faciliter les démarches, d'identifier au mieux les besoins et les orienter vers les dispositifs, services les plus adaptés à leur situation. Ils élaborent un plan d'aide personnalisé à chaque situation : aide et portage de repas à domicile, soins à domicile, adaptation du logement, téléassistance, solution d'hébergement en établissements, solutions de répit, aides financières, protection des personnes vulnérables...

Le contrat d'objectifs, signé avec le Département de Loire-Atlantique et la MDPH, qui couvre la période 2024-2028, reprend en détail les missions du CLIC ainsi que les limites d'intervention, aussi bien auprès des personnes âgées de 60 ans et plus et des personnes en situation de handicap, sans condition d'âge.

3.1 Le fonctionnement du service

Le CLIC propose un accueil physique et téléphonique du lundi au vendredi et 9h à 12h30, assuré par la personne chargée d'accueil et de secrétariat. En fonction de la situation, signalée par tout moyen de communication, plusieurs options s'offrent :

- Délivrer des informations.
- Réorienter la personne, son entourage ou le/la professionnel(le) vers le service compétent.
- Dans le cadre des missions en faveur des personnes âgées : Fixer un rendez-vous au CLIC ou une visite au domicile si la situation nécessite d'évaluer le degré d'autonomie de la personne qui sera accompagnée. La date du rendez-vous ou de la visite est déterminé(e) en fonction de la disponibilité de la personne aidée et du planning des coordinatrices (agenda partagé). La personne concernée doit impérativement être d'accord avec la venue d'un membre de l'équipe. Toute évaluation du degré d'autonomie doit être réalisée en présence de la personne concernée et au domicile.
- Dans le cadre des missions en faveur des personnes en situation de handicap, sans condition d'âge : Fixer un rendez-vous au CLIC ou dans les locaux d'un partenaire pour les personnes à mobilité réduite.



Une procédure d'accueil a été élaborée permettant de clarifier le périmètre d'attribution du salarié. Une version allégée de cette procédure est délivrée aux coordinatrices, quand ils remplacent la chargée d'accueil, absente.

Les locaux du CLIC sont loués via l'agence ORPI. L'équipe dispose d'approximativement 110 m². Les locaux ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite, ce qui oblige le CLIC à solliciter des bureaux lors des rendez-vous d'accueil de proximité pour les personnes en situation de handicap. L'équipe du CLIC privilégie les visites à domicile pour les personnes de 60 ans et plus.

Des partenaires sont parfois en difficulté pour contacter l'accueil car l'organisation mise en place n'est pas en adéquation avec celle de tous les partenaires (comme les infirmiers qui effectuent leurs tournées le matin pendant la permanence téléphonique du CLIC). Ils ont la possibilité de joindre la chargée d'accueil par mail ou sur le téléphone portable dédié.

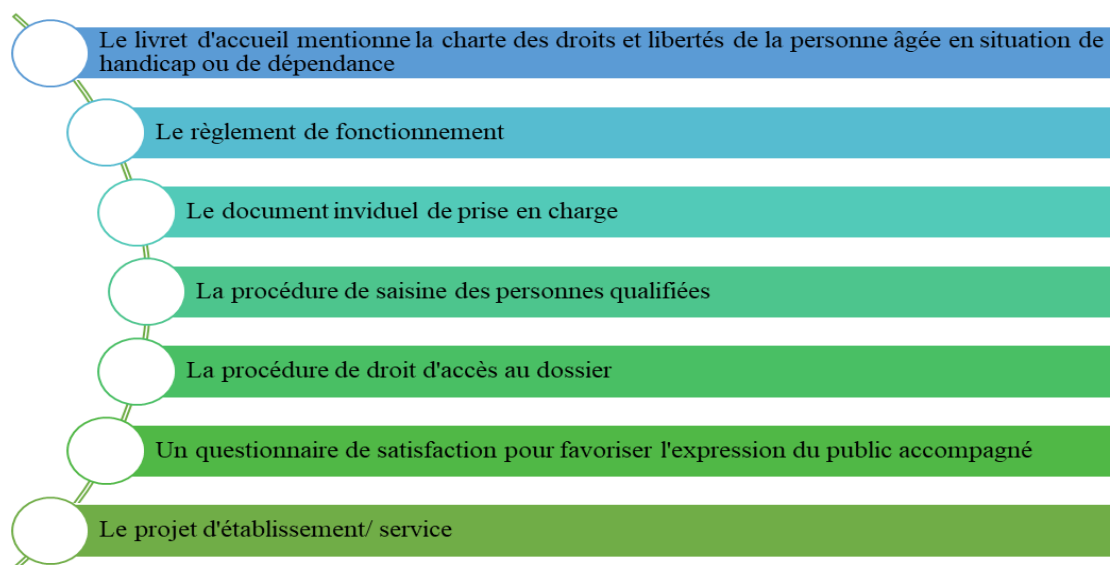
Les coordinatrices du CLIC interviennent sur l'ensemble du territoire, les accompagnements ne sont pas sectorisés, afin de répartir l'activité sur toute l'équipe. Pour tenir compte de la charge de travail générée par les accompagnements individuels, il a été décidé, après consultation de l'équipe, qu'il ne serait pas attribué plus de trois nouvelles situations par semaine. L'activité est complétée par les prestations d'évaluation de la CARSAT, les accompagnements en cours et les rendez-vous dans le cadre de l'accueil de proximité des personnes en situation de handicap. Des plages de déplacements à l'extérieur sont fixées dans l'agenda partagé pour faciliter l'équilibre de la charge de travail sur l'ensemble de l'équipe en tenant compte du temps de travail individuel ainsi que la gestion des deux véhicules de service.

Le CLIC ne peut intervenir auprès d'une personne ou recueillir des données la concernant sans son consentement. Les informations délivrées, par les personnes 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, conformément au décret n° 2016-994 du 20 juillet 2016 relatif aux conditions d'échange et de partage d'informations entre professionnels de santé et autres professionnels des champs social et médico-social et à l'accès aux informations de santé à caractère personnel. Cette information est indiquée dans le document individuel de prise en charge (DIPC). Ce document est signé lors des visites à domicile.

Un point sur la situation a également lieu avec la personne qui a été à l'origine du premier contact. Les liens entretenus avec les partenaires sont primordiaux, pour nourrir les futurs contacts et notamment celui avec les assistants de service social en milieu hospitalier.

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, le CLIC a mis en place différents outils :





Un livret d'accueil est délivré aux personnes accompagnées, qui réunit le règlement de fonctionnement du CLIC, les personnes qualifiées et le document individuel de prise en charge (DIPC), à faire signer, qui précisent les objectifs de l'accompagnement et les thématiques abordées. Le DIPC permet de formaliser les démarches effectuées par la personne elle-même ou son entourage. En effet, le CLIC ne se substitue pas à la famille, notamment aux enfants, qui ont un devoir d'assistance envers leurs parents.

Les données concernant les personnes accompagnées font l'objet d'un traitement automatisé, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Un dossier informatique est créé, à chaque nouvelle situation, permettant de suivre les différents moments de l'accompagnement et de prendre le relais au sein de l'équipe en cas d'absence du référent. Depuis la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, toute personne accompagnée peut accéder directement à son dossier et pour cela il peut en faire la demande auprès du service (procédure de droit d'accès au dossier). Les documents personnels des personnes sont stockés dans la gestion électronique des documents (GED) du logiciel métier et les dossiers sont supprimés tous les trois ans si un nouveau dossier n'est pas ouvert dans l'intervalle.

Le CLIC répertorie l'offre de prestations du territoire, pour délivrer une information la plus complète possible. Elle peut être transmise suite à une demande, par mail ou par courrier, elle est également disponible et téléchargeable sur le site internet du CLIC. En parallèle, un CLIC Infos (newsletter) 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. Le CLIC Infos aborde un thème et informe sur les animations locales, connues du CLIC.



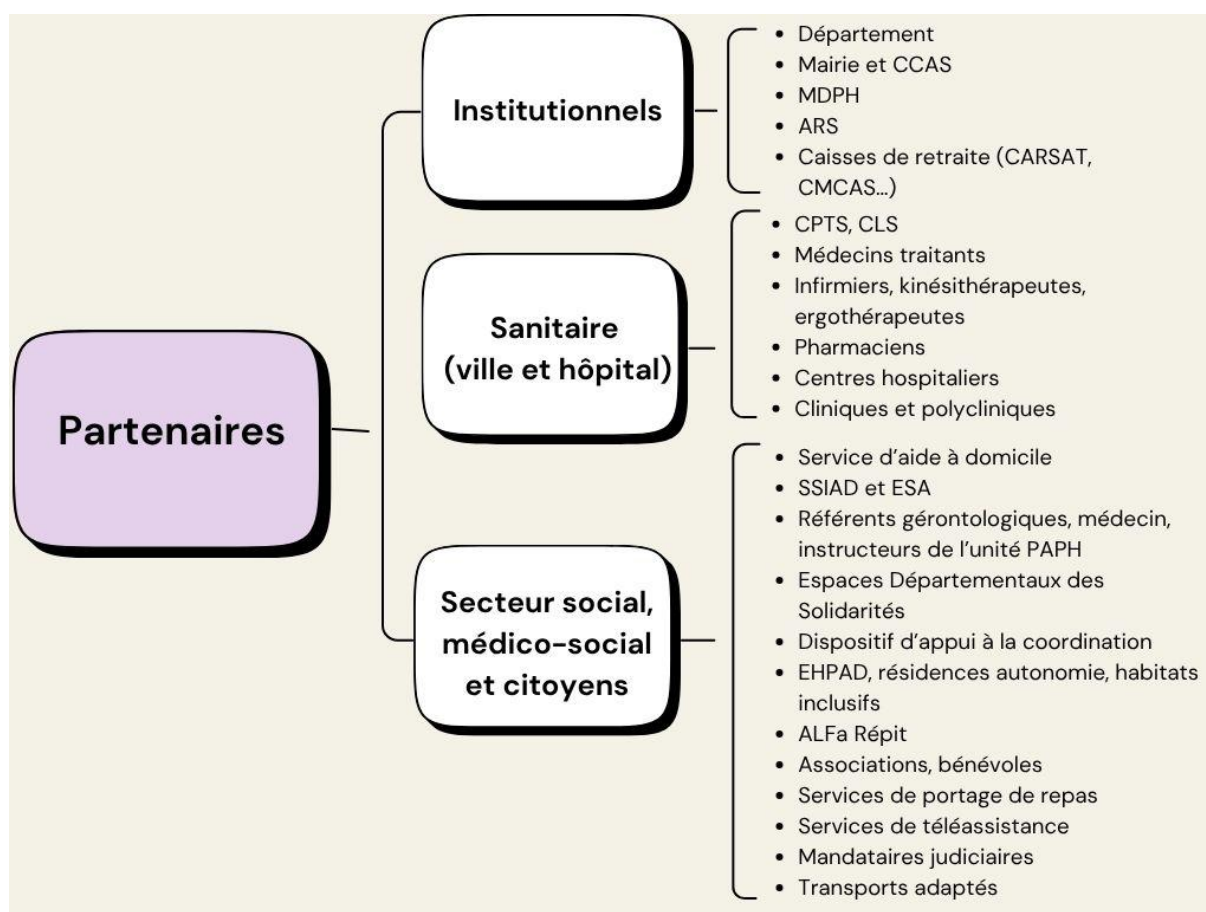
3.2 Les actions collectives

Le cahier des charges du CLIC prévoit la mise en place ou la participation à l'organisation d'actions collectives, telles que des actions de prévention, réaffirmées par la loi ASV.

Certaines actions de prévention sont proposées par des organismes comme des actions prévention santé ou prévention des chutes. Le CLIC fait alors le choix de les soumettre aux CCAS ou aux clubs des aînés. D'autres actions sont proposées directement aux personnes accompagnées, à l'instar des groupes de paroles.

3.3 Le partenariat et la coordination du réseau

Le CLIC Eclair'Âge s'appuie sur un large réseau de partenaires, qui garantit la continuité des parcours et la qualité de l'accompagnement.



Le CLIC a pour mission de coordonner le réseau des acteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux du territoire. Dans le cadre de ces missions d'accompagnement individuel, un référent est nommé lors de la planification de la première visite à domicile. Après l'évaluation à domicile, un plan d'aide personnalisé est élaboré avec la personne âgée et, si elle le souhaite, avec son entourage. Le référent peut organiser, animer et/ou participer à des réunions de concertation sur des situations complexes. La coordination repose également sur des échanges réguliers avec les partenaires et une participation active aux rencontres, réunions, ateliers sur le territoire. Les modalités de partage d'information, définies dans les conventions triennales avec les communes ou CCAS ou avec le Département, respectent les règles de confidentialité et le consentement des personnes accompagnées.

Cette coordination du réseau se traduit également par la rencontre des nouveaux partenaires, la participation à « l'Instance d'analyse et orientation », organisée par le DAC, ainsi que 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, d'échanger sur les problématiques du territoire.

Le CLIC travaille également avec les deux autres CLIC de la délégation pour proposer des actions destinées aux professionnels des territoires. Il peut également participer aux groupes de travail qui y sont initiés, portés par la CPTS, le CLS et le DAC...

Certains membres du Bureau sont nommés à des fins de représentation du CLIC dans des instances tels que le Conseil d'Administration de CCAS et de la CPTS. La directrice du CLIC est également nommée au sein du Conseil de surveillance de l'hôpital intercommunal Guérande-Le Croisic en tant que personne qualifiée. Elle y participe à des fins de représentations du CLIC et dans le but de valoriser et développer le partenariat avec les services hospitaliers.

Missions	Objectifs	Modalités de travail
Accompagnement individuel	Coordination des interventions	Téléphone / Mail / Rencontre physique / Courrier / Visite en binôme / Concertation
	Suivi du dossier / transmission d'information	
	Accompagnement	
Actions collectives	Elaboration et mise en œuvre d'une action de prévention	Animation du groupe (organisation des réunions, rédaction des comptes-rendus, communication au tour de l'action)
	Elaboration et mise en œuvre d'une action partenariale destinée aux partenaires	
	Accompagnement dans la mise en place d'une action de prévention	Mise en lien des acteurs et communication autour de l'action



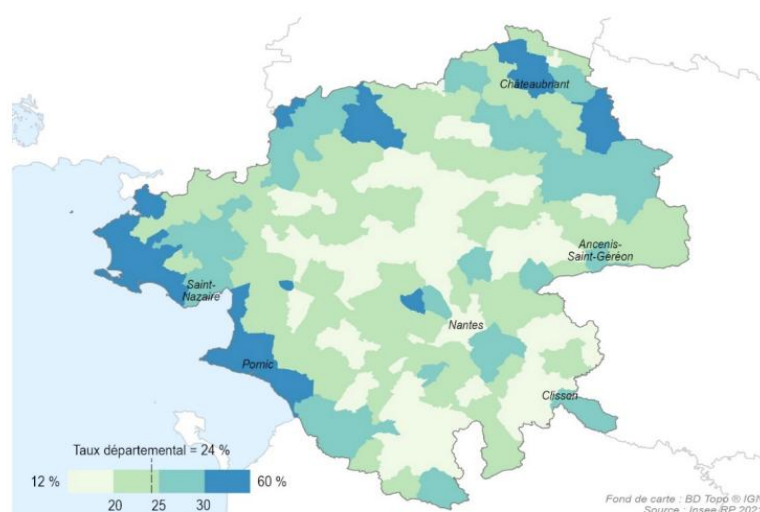
Animation du réseau	Interconnaissance des acteurs	Réunions entre partenaires/ Instance partenariale / Création d'outils et diffusion d'information (ex : CLIC Infos)
	Harmonisation des pratiques	

4 LE PUBLIC ACCOMPAGNÉ ET SON ENTOURAGE

4.1 Les seniors en Presqu'Île Guérandaise

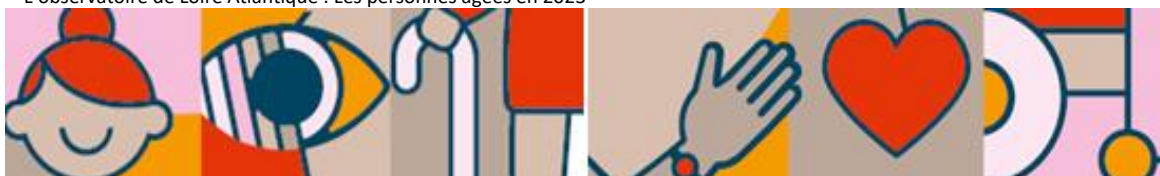
Selon l'INSEE, la population départementale de la Loire-Atlantique comptait 1 457 806 habitants au 1er janvier 2021. « 24,3 % de la population départementale est âgée de 60 ans et plus. Au 1er janvier 2021, 354 446 personnes âgées de 60 ans et plus vivent en Loire-Atlantique, soit 24 % de la population départementale, proportion inférieure à celle observée pour la France métropolitaine (26,8 %). Parmi elles, 124 942 sont âgées de 75 ans et plus soit 9 % de la population départementale. »²⁰

Carte 1 : Proportion de personnes âgées de 60 ans et plus en 2021
Source : Insee RP 2021



Le CLIC Eclair'Âge couvre les 12 communes ligériennes de Cap Atlantique La Baule-Guérande. Ce territoire compte 70 013 habitants selon les chiffres du dernier recensement de la population de l'INSEE en 2021, les personnes âgées de plus de 60 ans s'élèvent à 29 207, soit 41,74% contre 36,3 % en 2014. Le Département connaît une importante mobilité résidentielle des personnes âgées de plus de 60 ans. Les personnes âgées pouvaient vivre à proximité, d'un peu plus loin (mobilité intra départementale) ou d'un autre département.

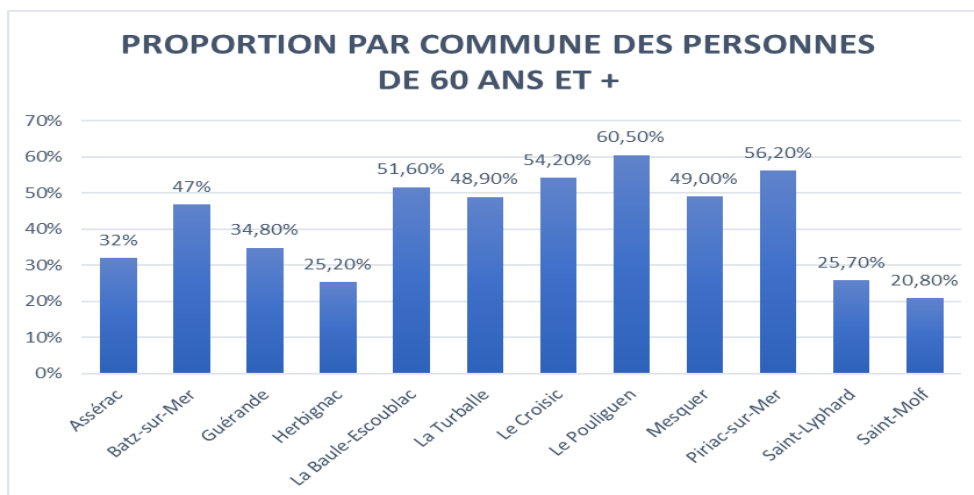
²⁰ L'observatoire de Loire Atlantique : Les personnes âgées en 2023



La Presqu'Île Guérandaise est touchée par trois types de migration :

- Les personnes âgées qui résidaient dans autre département ;
- Les personnes âgées qui vivaient en métropole nantaise ;
- Les personnes âgées qui proviennent d'intercommunalité voisine comme Saint-Nazaire Agglo.

Il apparaît difficile pour les personnes qui s'installent tardivement de créer un réseau. Les accompagnements de l'équipe du CLIC ont permis de constater que cette migration tardive favorisait l'isolement social du public âgé.



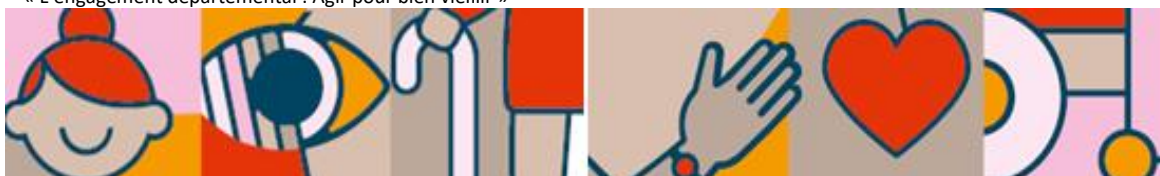
Source : Données Insee 2021

« D'ici 2030, c'est la tranche d'âge des 75 ans et plus qui va fortement progresser. Les personnes âgées de plus de 60 ans vont augmenter de 17%, pour s'établir à 414 000 habitants, tandis que les plus de 75 ans vont augmenter de 34%, passant de 125 000 à 167 000 en 2030. En 2034, plus d'un·e senior·e sur trois aurait ainsi entre 70 et 79 ans. En parallèle, le nombre de personnes âgées de 90 ans et plus devrait progresser de 1% en moyenne par an, pour atteindre 19 000 personnes en 2034. »²¹



Source : Insee RP 2021, Indicateurs socio-départementaux - Projection Département 44 - Département de Loire-Atlantique - Direction prospective - Novembre 2024

²¹ « L'engagement départemental : Agir pour bien vieillir »



4.2 Les personnes en situation de handicap en Presqu'Île Guérandaise

« Au 31 décembre 2022, la Loire-Atlantique compte près de 114 100 personnes ayant un ou plusieurs droits en cours auprès de la Maison Départementale des Personnes en situation de Handicap (MDPH). L'évolution est importante ces cinq dernières années (+4,9 % par an en moyenne entre 2017 et 2022). Désormais, 8 % des habitant·es du département se voient reconnaître, par la MDPH, un besoin de compensation du handicap. En 2012, année de création de l'observatoire des personnes en situation de handicap, ce taux était de 5,3 %. »²²

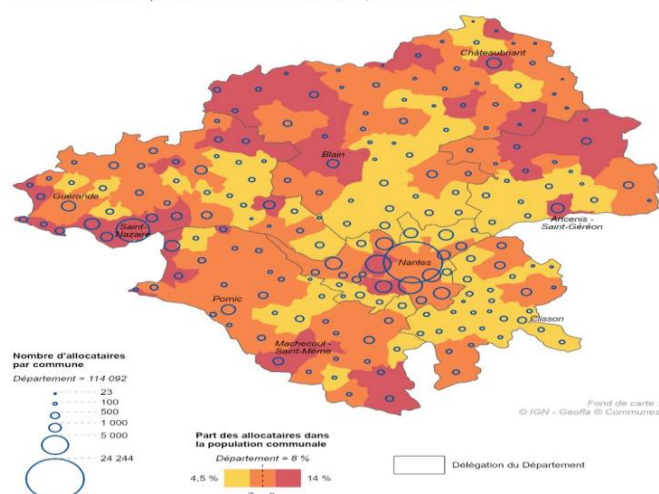
En 2023, 6 580 personnes résidant sur la presqu'île guérandaise étaient bénéficiaires d'un ou plusieurs droits ouverts auprès de la MPDH²³ dont :

- 1456 bénéficiaires de l'Allocation adultes handicapées (AAH) ;
- 218 bénéficiaires de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) ;
- 520 bénéficiaires d'une Prestation de compensation de handicap (PCH) ;
- 2 415 avaient la Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH).

Graphique 1 : Évolution du nombre d'allocataires d'un droit en cours
Source : Observatoire départemental - données au 31/12/2022



Carte 1 : Nombre et part de personnes ayant un droit en cours
Sources : Observatoire départemental - données au 31/12/2022, Insee RP 2019



²² L'observatoire de Loire Atlantique : Les personnes en situation de handicap en 2022

²³ Site de l'Atlas de Loire-Atlantique.

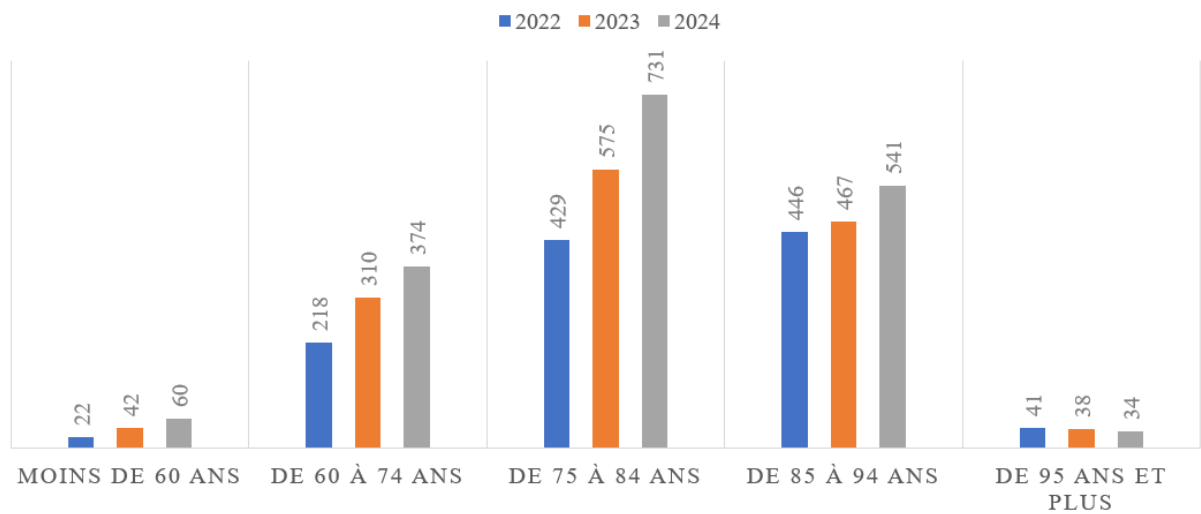


4.3 Le profil des personnes accompagnées

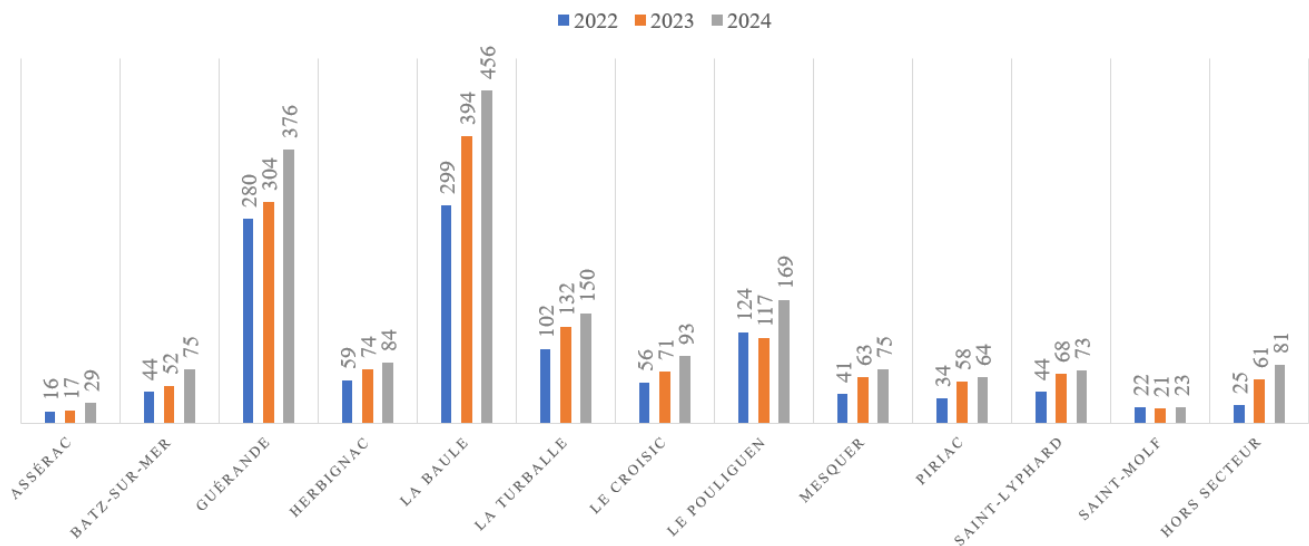
4.3.1 Répartition des personnes aidées

	2022	2023	2024
Femme	746	935	1 119
Homme	407	497	629

4.3.2 Evolution de l'âge des personnes aidées



4.3.3 Répartition des personnes aidées par commune

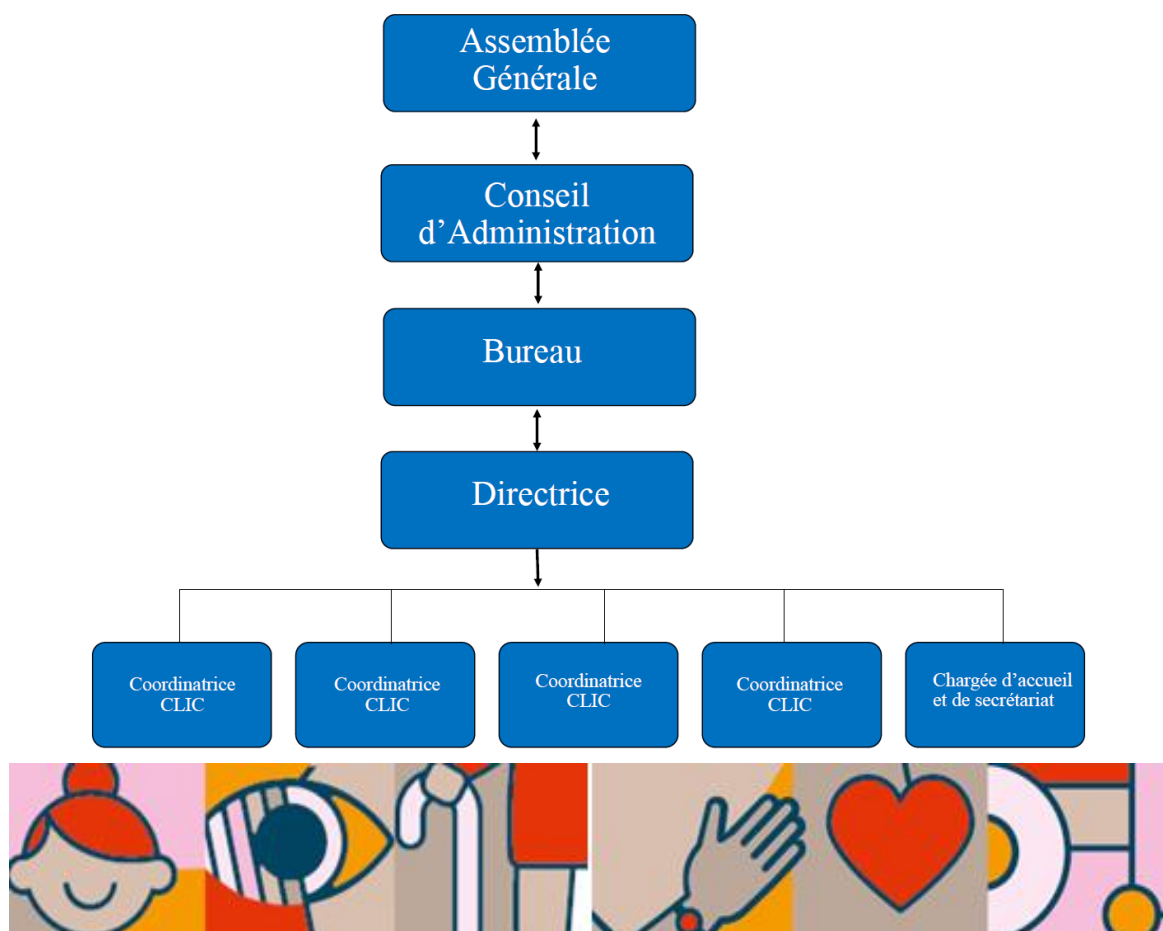


4.4 La place de l'entourage

Le CLIC reconnaît l'entourage (famille, proches, aidants) comme un partenaire essentiel du parcours de la personne accompagnée. Dans le respect des principes affirmés par la Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 et conformément au droit à l'autodétermination, le service veille à associer les proches à la dynamique d'accompagnement, sous réserve du consentement de la personne et du respect du secret professionnel. L'entourage est informé des modalités de fonctionnement de la structure et peut participer, selon des formes adaptées, à l'élaboration, au suivi et à l'évaluation du projet personnalisé. Le CLIC favorise une relation de confiance et de coopération, fondée sur la reconnaissance des compétences de chacun, tout en veillant à préserver la place centrale de la personne accompagnée et l'équilibre entre soutien familial et autonomie.

5 LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉES

5.1 Organigramme



5.2 Les fonctions, compétences et responsabilités des salariés

Trois types de fonction sont répartis au sein de l'équipe :

- Directrice ;
- Coordinatrice CLIC ;
- Chargée d'accueil et de secrétariat.

L'équipe est constituée d'une cadre, la directrice et de 5 non-cadres (les coordinatrices et la chargée d'accueil et de secrétariat). En début d'année 2025, quatre salariées étaient titulaires d'une formation de niveau VI et deux de niveau V. 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, la MDPH et avec la CARSAT.

L'équipe du CLIC s'appuie sur leur formation initiale pour accompagner le public et sur la formation continue. Les salariés mobilisent des connaissances spécifiques sur les dispositifs destinés aux personnes âgées en perte d'autonomie et aux personnes en situation de handicap.

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 la bienveillance, de l'empathie, de l'écoute, de la non-discrimination, du respect de la dignité et du choix individuel. Ils sont formés à l'évaluation de l'autonomie et sont très attentifs au respect du secret professionnel, au partage d'information au regard de la mission de coordination, ainsi qu'au respect du règlement à la protection des données (RGPD).

L'équipe bénéficie de formations en fonction des besoins repérés par la salariée concernée et lors des entretiens annuels et/ou professionnels. Les formations suivies sont liées aux problématiques rencontrées dans les accompagnements (conduites addictives, troubles cognitifs, accompagnement des personnes en situation de handicap, protection juridique des personnes vulnérables, démarche d'éthique...) et sont complétées par divers webinaires, temps d'information, colloques proposés par les partenaires.

Pour répondre aux différentes missions allouées au CLIC, les salariés se voient attribuer des tâches précisées dans la fiche de poste, actualisées à chaque recrutement.



Salariée	Missions attribuées
Directrice	Mise en œuvre de la politique de l'Association Comptabilité Gestion de l'association Gestion des ressources humaines Partenariat et animation du réseau Actions collectives
Coordinatrice du CLIC	Accompagnement individuel Coordination PAP CARSAT et PAP CMCAS Accueil de proximité des personnes en situation de handicap Actions collectives
Chargée d'accueil et de secrétariat	Accueil physique et téléphonique Tâches administratives Rédaction CLIC Infos Gestion du site internet

Un document unique de délégation a été rédigé en 2013 et mis à jour en 2024, par le Président et la Directrice. Ce document est validé lors d'un Conseil d'Administration. La mise en œuvre du plan d'amélioration continu de la qualité (PACQ) et notamment des actions d'amélioration sont réparties au sein de l'équipe.

6 LA DÉMARCHE QUALITÉ

6.1 L'évaluation de la qualité et pilotage de la démarche

Chaque établissement ou service social ou médico-social (ESSMS) doit faire l'objet d'une évaluation tous les 5 ans par un organisme figurant sur la liste des organismes autorisés à réaliser des évaluations en ESSMS publié sur le site de La Haute Autorité de santé (HAS). Cette évaluation a pour objectif d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par ces structures aux personnes accueillies. Celle-ci a été réalisée en avril 2024.



CLIC ECLAIR'AGE

Résultat de l'évaluation à la date du 16/05/2024
Évaluation réalisée par CFP MESLAY



Qualité d'accompagnement

Notes attribuées d'après l'avis des personnes accompagnées, des professionnels et de la gouvernance, sur une échelle allant de pas du tout satisfaisant 1/4 à tout à fait satisfaisant 4/4

 Bientraitance et éthique	3.08/4
 Droits de la personne accompagnée	3.62/4
 Expression et participation de la personne accompagnée	3.95/4
 Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3.46/4
 Accompagnement à l'autonomie	3.89/4
 Accompagnement à la santé	3.66/4
 Continuité et fluidité des parcours	3.75/4
 Politique ressources humaines	3.33/4
 Démarche qualité et gestion des risques	3.11/4

Source : Site de l'HAS – dispositif Qualiscope

Le CLIC s'engage depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de son service. Dans ce cadre, une réunion par mois est organisée au sein du service. Cette démarche est coordonnée et soutenue par la directrice et l'ensemble du personnel assiste à ces temps.

La qualité des accompagnements est évaluée et améliorée en continue via :

- L'analyse des événements indésirables, des plaintes et des réclamations,
- L'enquête de satisfaction à destination des personnes accompagnées et de leurs proches,
- L'auto-évaluation régulière : des pratiques du service et des retours des usagers et/ou partenaires.

La directrice assure le suivi des actions planifiées, garantissant ainsi le déploiement et la pérennisation des améliorations identifiées et rend compte de l'avancée lors de Conseil d'Administration et de l'Assemblée Générale Ordinaire.



6.2 La démarche interne de prévention et lutte contre la maltraitance

Le CLIC met en œuvre une démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance visant à garantir le respect des droits, de la dignité, de l'intégrité ainsi que le bien-être et la sécurité des personnes accompagnées.

Rappel de la définition légale de la maltraitance (Art. L. 119-1 du code de l'action sociale et des familles) : « La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

Il existe différents types de maltraitance : physiques, sexuelles, psychologiques, financières et matérielles, institutionnelles, par négligence, abandon, privation, discrimination, exposition à un environnement violent.

L'ensemble des professionnels du CLIC est acteur du repérage des situations de maltraitance ou de risque de maltraitance. Le repérage repose sur l'écoute, l'observation, le recueil des informations et l'analyse globale de la situation.

Lorsqu'une situation potentielle de maltraitance est repérée, la situation est portée à la connaissance du responsable du CLIC et fait l'objet d'un échange en équipe, dans le respect de la confidentialité.

Une analyse partagée de la situation est alors menée afin :

- D'évaluer le niveau de risque et d'urgence ;
- De prendre en compte la parole, la volonté et le consentement de la personne ;
- D'identifier les partenaires ou dispositifs à mobiliser.

En fonction de cette analyse, le professionnel du CLIC prend des mesures immédiates de protection si nécessaire. Ces mesures peuvent être mises en œuvre en amont de l'analyse partagée, lorsqu'un danger immédiat est identifié, afin de garantir la mise à l'abri de la personne. Le professionnel assure une orientation vers les acteurs compétents et accompagne la personne dans ses démarches, dans la limite de ses missions. Lorsque la situation le nécessite, un signalement aux autorités compétentes peut être réalisé conformément au cadre réglementaire. Le professionnel peut également déposer plainte en cas d'infraction. La personne accompagnée est systématiquement informée des démarches réalisées par le professionnel.



Conformément aux dispositions de l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, le CLIC informe les usagers de la possibilité de faire appel à une personne qualifiée en cas de difficulté ou de litige portant sur le respect de leurs droits. La liste des personnes qualifiée et l'arrêté entre le Préfet de Loire-Atlantique, l'Agence Régional de Santé et le Président du Département sont annexés au livret d'accueil remis aux personnes accompagnées. Le CLIC met également à disposition des brochures d'information sur la maltraitance et les numéros utiles (numéro national de lutte contre la maltraitance 3133, défenseur des droits, etc.). Ainsi, la démarche de prévention et de lutte contre la maltraitance est portée à la connaissance des personnes accompagnées selon des modalités adaptées et accessibles, notamment lors de l'accueil, au travers du livret d'accueil et de supports d'information dédiés, et peut être rappelée à tout moment à la demande de la personne.

Le CLIC assure, en lien avec les partenaires, un suivi des situations accompagnées afin de :

- Soutenir la personne concernée dans l'expression de ses choix ;
- Favoriser la mise en place de réponses adaptées ;
- Réévaluer la situation si nécessaire.

Ce suivi s'inscrit dans une logique de coordination et de complémentarité avec les autres acteurs du territoire et fait l'objet d'une traçabilité dans le dossier numérique de la personne accompagnée, dans le respect du secret professionnel et du partage partagé.

Le CLIC est attentif aux risques de maltraitance institutionnelle, entendue comme toute atteinte aux droits, à la dignité ou au bien-être des personnes résultant de l'organisation, des pratiques professionnelles ou du fonctionnement du service, même en l'absence d'intention de nuire.

Dans ce cadre, le CLIC veille notamment à :

- Garantir un accueil respectueux, accessible et adapté aux besoins des personnes ;
- Assurer une information claire, neutre, loyale et compréhensible sur les missions, les limites d'intervention et les dispositifs mobilisables ;
- Respecter le libre choix de la personne et son rythme dans les démarches proposées ;
- Prévenir toute forme de réponse standardisée ou inadaptée aux situations individuelles ;
- Interroger régulièrement ses pratiques afin d'éviter toute situation de non-recours, de rupture d'accompagnement ou de mise à l'écart involontaire.

Le CLIC veille à la sensibilisation et à la formation continue de son équipe sur les enjeux de la maltraitance et de la bientraitance. Une charte de la bientraitance a été rédigée en équipe, partagée aux administrateurs et est à disposition des usagers, partenaires, bénévoles...



De plus, des réunions d'équipe sont organisées chaque semaine et des temps d'analyse de pratique sont programmés une fois par mois avec un psychologue du travail pour la chargée d'accueil et les coordinatrices. Ces temps permettent à l'équipe de questionner son fonctionnement, d'identifier les points de vigilance et d'engager, le cas échéant, des actions d'amélioration.

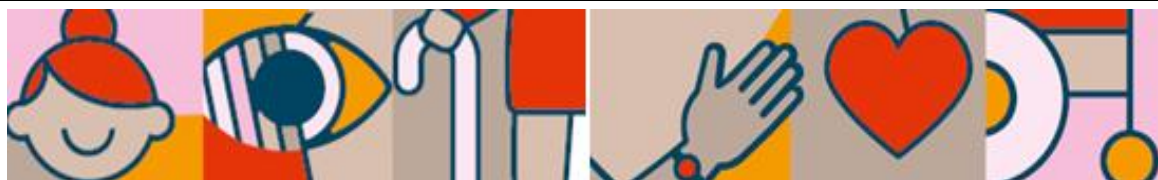
La démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance fait l'objet d'une évaluation régulière et d'ajustements afin de répondre à l'évolution des besoins des usagers et du cadre réglementaire. Elle s'inscrit pleinement dans la démarche globale d'amélioration continue de la qualité portée par le projet d'établissement. Ainsi, chaque année, le CLIC réalise un bilan des situations de maltraitance ou de risque de maltraitance repérées et accompagnées, portant notamment sur leur nature, les actions menées et les enseignements tirés. Ce bilan est analysé en équipe et contribue à l'ajustement des pratiques professionnelles et des actions de prévention.



7 LES OBJECTIFS, PROJETS ET ACTIONS SUR LES 5 PROCHAINES ANNÉES

7.1 Bilan du 2ème projet d'établissement

Axe	Actions	Etat	Commentaire
Adapter et améliorer les conditions de travail des professionnelles	Changer le logiciel métier		Changement en décembre 2024 - Domilink
	Déménager		Déménagement en septembre 2023
	Créer des liens CA/Equipe		Présence à l'Assemblée Générale de membre de l'équipe, organisation de temps conviviaux Bureau/équipe, participation du Président et/ou Vice-Présidente à des réunions d'équipe...
	Equilibrer les effectifs et revoir la répartition des missions		Révision des fiches de poste et répartition de la participation aux actions collectives
	Réorganiser les temps d'échanges		1 réunion d'équipe tous les 15 jours en 2023/2024 puis 1 réunion par semaine depuis 2025.
	Mettre en place le RGPD		En cours
Faire évoluer les compétences des professionnelles	Fournir des outils d'appui de réflexion autour de la bientraitance et des questions éthiques		Outils à disposition, édition d'une charte de la bientraitance.
Prendre en compte l'évolution de la demande	Répondre aux besoins actuels (numérique, adaptation du logement, mobilité)		Conventionnement avec l'ANDSPAH en 2021 pour obtenir un budget pour l'année 2022 afin de financer le passage d'un.e ergothérapeute pour évaluer et mettre en place du matériel adapté. Convention renouvelée jusqu'en juin 2023 l'offre de services est néanmoins maintenue en Presqu'Île Guérandaise.
	Recueillir la parole des seniors		Questionnaire de satisfaction - peu de retour
	Créer des indicateurs pour étudier l'évolution de la demande		Changement de logiciel métier et mise à jour de la trame du rapport d'activité du Département



Stabiliser le financement du service	Conventionner avec l'ensemble des communes ou avec CAP ATLANTIQUE		Convention triennale 2025-2027 signée avec l'ensemble des communes
	Travailler sur les leviers proposés par l'audit		Achat d'un second véhicule, CLIC reconnu d'intérêt général, ...
Développer la prévention	Elaborer et développer la communication auprès du public accompagné, auprès des partenaires		CLIC Infos, site internet, page LinkedIn, instance partenariale "articulation des dispositifs" 2023 et 2025...
	Elaborer des actions de prévention de grande envergure		Forum 2025
	Réorganiser des actions de prévention		Répartition des actions entre les membres de l'équipe
Fluidifier le parcours de la personne accompagnée et l'activité du CLIC	Se concerter avec les partenaires pour favoriser la coordination		
	Enclencher un travail de prospection auprès des professionnels du secteur médical		Participation à différents groupes de travail (CLS, CPTS) CLIC administrateur au sein de la CPTS
Diversifier l'offre de l'association en répondant à la demande du CD : accueil des personnes en situation de handicap	Le CLIC assure depuis juillet 2022, la mission d'accueil de proximité des personnes en situation de handicap, en lien avec la MDPH		



7.2 Plan d'actions

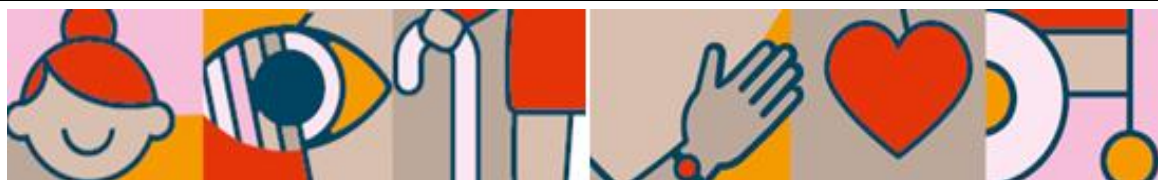
Objectifs	Actions	Indicateurs	Responsable	Échéance
Améliorer l'accueil, l'information, l'orientation et l'accès aux droits	Contribuer au déploiement du service public départemental de l'autonomie (SPDA) sur le territoire	Nombre de réunions liées au service public départemental de l'autonomie et comptes rendus produits	Équipe / Directrice	2027-2030
	Structurer un accueil téléphonique et physique (organisation, procédures, continuité de service)	Nombre d'appels, délais de réponse, taux de satisfaction des usagers, partenaires	Équipe / Directrice	4ème trimestre 2026
	Former le personnel aux techniques de recueil de données et formaliser une procédure d'analyse de la demande	Conformité des dossiers, évaluation des acquis, niveau de satisfaction mesuré	Équipe / Directrice	4ème trimestre 2026
	Garantir la mise en accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite (PMR) ou étudier un projet de relocalisation du CLIC	Reconnaissance Etablissement Recevant du Public (ERP) oui/non	Administrateurs	2027-2030
	Réduire les délais de traitement des demandes et de prise de rendez-vous	Délai moyen de prise de rendez-vous inférieur ciblé à 2 semaines, taux satisfaction usager et partenaire, nombre de réclamations en lien avec les délais, délais de réponse 48h après une prise de contact	Équipe	2026-2030
	Mettre à jour le règlement de fonctionnement	Nombre de réunions	Équipe / Directrice / Administrateurs	4ème trimestre 2026
	Actualiser les outils d'information (supports papier, listes, site internet) afin de garantir une information fiable et accessible	Taux satisfaction, retour partenaire, usager	Secrétaire	2026-2030
	Développer la visibilité du CLIC sur le territoire (signalétique, communication locale)	Nombre d'actions de communication, évolution de la fréquentation du CLIC	Administrateurs	2026-2030
	Recenser et valoriser les actions collectives mises en place sur le territoire au travers de la rédaction et diffusion du CLIC Infos	Nombre d'actions recensées, nombre de CLIC infos, statistiques Brevo	Secrétaire	2026-2030



Améliorer la coordination des parcours et la continuité de l'accompagnement	Renforcer la concertation avec les partenaires afin d'améliorer la coordination des parcours	Nombre de réunions de coordination et taux de participation des partenaires	Équipe	2026-2030
	Mettre à jour le document individuel de prise en charge (DIPC) et harmoniser son utilisation	DIPC à jour	Équipe / Directrice	3ème trimestre 2026
	Formaliser des plans d'accompagnement dans le DIPC	DIPC à jour	Équipe	2026-2030
	Garantir la traçabilité des interventions dans le logiciel métier	Nombre d'entretien, taux de satisfaction, plaintes et réclamations	Équipe	2026-2030
	Élaborer et formaliser une procédure de concertation partenariale	Nombre de concertation réalisée	Équipe	1er trimestre 2027
	Former / sensibiliser à la détection et au signalement des situations de maltraitance et de violence	Nombre de professionnels formés aux situations de maltraitance et aux risques de rupture de parcours	Directrice	1er trimestre 2026
	Formaliser et diffuser une note interne de signalement	Nombre de signalements traités et délais de traitement	Équipe / Directrice	1er trimestre 2026
	Sensibiliser à la prévention des ruptures de parcours et aux risques de perte d'autonomie (ex : formation CARSAT)	Taux de participation, nombre d'actions de sensibilisation réalisée	Directrice	2026-2030
	Mettre en place un plan de gestion de crise et de continuité d'activité	Existence et mise à jour du plan de continuité d'activité (oui/non + date de mise à jour)	Équipe / Directrice / Administrateurs	2ème trimestre 2027
	Définir les modalités de coordination entre partenaires	Nombre d'actions, de réunions dans le cadre de groupe de travail	Directrice	2026-2030
Développer la participation des usagers et la prise en compte de leur droits	Informier des droits et devoirs des usagers dans le cadre du fonctionnement du service	Taux de satisfaction usagers	Équipe	2026 - 2030
	Sensibiliser / former aux droits de la personne accompagnée	Nombre de professionnels formés aux droits des usagers	Directrice	2026 - 2030
	Développer des outils de participation des usagers (questionnaires de satisfaction, ateliers, groupes d'expression)	Nombre de questionnaires exploités et taux de retour	Équipe	2026 - 2030
	Garantir la confidentialité et la protection des données personnelles (mise en conformité RGPD)	Nombre d'incidents liés aux données personnelles (objectif : 0)	Directrice	2026 - 2030
	Formaliser et sécuriser la gestion des réclamations, plaintes et	Nombre de réclamations traitées et délais de	Équipe	2026 - 2030



	événements indésirables	traitement		
	Accompagner les publics dans la transition numérique	Nombre d'atelier numérique sur le territoire, nombre d'aide au remplissage du dossier Viatrajectoire	Équipe	2026 - 2030
Promouvoir la bientraitance et l'éthique	Participer à des instances ou groupes de réflexion éthique en lien avec les partenaires	Nombre d'instances ou groupes éthiques auxquels le CLIC participe, Nombre de réunion, d'actions de sensibilisation...	Équipe	2027-2030
	Mettre en place des séances d'analyse de la pratique professionnelle	Nombre de professionnels formés ou sensibilisés à la bientraitance	Directrice	2026-2030
	Sensibiliser / former les professionnels et les partenaires à la bientraitance	Taux de participation	Directrice	2026-2030
	Établir et diffuser la charte de bientraitance	Existence et diffusion de la charte de bientraitance (oui/non + taux de diffusion)	Directrice	1er trimestre 2026
Professionaliser les pratiques et renforcer la culture qualité	Organiser des temps réguliers d'échange (réunion d'équipe, analyse de pratiques, réunion PACQ) et harmoniser les pratiques	Nombre de réunions, taux de participation	Directrice	2026- 2030
	Préparer, mettre en œuvre et suivre les évaluations HAS	Compte rendu réunions, niveau d'avancement du PACQ	Équipe / Directrice / Administrateurs	2026 - 2029
	Former / sensibiliser aux outils numériques	Attestation de formation, nombre de participants	Directrice	2ème trimestre 2026
	Assurer la conformité aux exigences du Ségur du numérique en santé (carte professionnelle numérique, identitovigilance)	Taux de conformité aux exigences numériques	Directrice	1er trimestre 2026
	Communiquer et diffuser le projet d'établissement auprès des professionnels et partenaires	Nombre de communications internes sur le projet d'établissement	Directrice	3ème trimestre 2026
Renforcer l'ancrage territorial	Participation et/ou organiser des réunions partenariales territoriales	Nombre de réunions partenariales et taux de participation	Directrice	2026 - 2030
	Organiser et/ou participer à des actions collectives sur le territoire	Nombre d'actions collectives menées ou co-portées	Équipe	2026 - 2030
	Contribuer à la cartographie territoriale des ressources et à la lisibilité de l'offre.	Outil actualisé (oui/non)	Directrice	2026 - 2030
	Présenter les missions du CLIC aux partenaires, élus...	Évolution du nombre de sollicitations adressées au CLIC	Équipe / Directrice	2026 - 2030



	Participer aux groupes de travail des dispositifs territoriaux (Communauté professionnelle territoriale de santé, Contrat Local de Santé...)	Nombre de contributions à des travaux territoriaux	Équipe / Directrice	2026 - 2030
Renforcer la qualité de vie au travail et soutenir l'engagement des professionnels	Adapter les effectifs de l'équipe au besoin du service	Nombre d'équivalent temps plein, délais de prise de rendez-vous	Administrateurs	3ème trimestre 2026
	Revoir les avantages salariaux (congrés, prime d'ancienneté, chèques vacances, tickets restaurants...)	Nombre de réunion et d'actions mises en œuvre	Administrateurs	2028
	Développer des temps conviviaux et de cohésion d'équipe	Nombre de temps collectifs organisés	Équipe / Directrice	2026 - 2030
	Mettre en place les entretiens de parcours professionnel et le suivi	Nombre d'entretien de parcours professionnel réalisé	Directrice	2026 - 2030
	Identifier les besoins de formation individuels et collectifs	Nombre d'actions de formation réalisées	Directrice	2026 - 2030
	Actualiser le DUERP régulièrement	Fréquence de mise à jour	Équipe / Directrice	2026 - 2030
	Mettre en place un protocole de prévention et de gestion des situations d'agressivité	Nombre d'incidents liés à des situations d'agressivité	Équipe / Directrice	2ème trimestre 2027
Assurer la pérennité de l'Association	Actualiser la convention de chaque commune	Taux de conventions actualisées, signées	Administrateurs	3ème trimestre 2027
	Mettre à jour les Statuts de l'Association	Production des nouveaux Statuts, récépissé Préfecture, nombre de réunions	Administrateurs	2ème trimestre 2027
	Valoriser la possibilité de faire des dons ou d'adhérer à l'Association	Montant des adhésions ou dons obtenus	Équipe / Directrice	2026-2030
	Valoriser le mécénat (CLIC reconnu d'intérêt général depuis 2019)	Montant des financements obtenus, nombre de mécénat de compétence ou financier	Administrateurs	2029
	Étudier la faisabilité d'un changement ou d'une évolution de portage juridique et financier (intercommunalité, départementale...)	Existence d'une étude juridique/financière (oui/non)	Administrateurs	2028



Conclusion

Ce projet d'établissement réaffirme les missions du CLIC : accueillir, informer, orienter et accompagner les personnes âgées, leurs proches aidants et les professionnels du territoire dans une logique de proximité, de coordination et de prévention de la perte d'autonomie. Il prend désormais en compte sa nouvelle mission en lien avec les personnes en situation de handicap.

Élaboré collectivement, il traduit l'engagement du service à promouvoir un accompagnement personnalisé, accessible et respectueux des choix de vie des personnes. Il s'inscrit dans une dynamique partenariale forte, indispensable pour garantir la continuité des parcours et favoriser le maintien à domicile dans les meilleures conditions possibles.

Face aux évolutions démographiques, sociales et sanitaires, le CLIC Eclair'Âge entend poursuivre le développement de ses actions de coordination, renforcer la lisibilité de son offre de services et adapter ses pratiques aux besoins émergents du territoire. Ce projet constitue ainsi un cadre de référence partagé pour les années à venir, au service de la qualité des réponses apportées aux usagers et de la coopération entre les acteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux.

Document vivant, ce projet fera l'objet d'un suivi régulier et d'évaluations permettant d'ajuster les actions engagées et de maintenir une dynamique d'amélioration continue au bénéfice des personnes accompagnées et de leurs aidants.

Ainsi, le CLIC réaffirme sa volonté d'être un acteur de proximité, de confiance et de coordination, contribuant au soutien de l'autonomie et au bien-vieillir sur le territoire.

Un grand merci à l'ensemble des acteurs investis dans ce projet d'établissement !

