Maisons du Département

CLIC
Centre Local d'Information
et de Coordination

Rapport d'activité CLIC 2019

Direction
personnes âgées
et personnes
handicapées

Côtes d'Armor
le Département

Introduction

En raison de sa structure démographique, le département des Côtes d'Armor est particulièrement concerné par le grand âge ; la proportion des personnes âgées de 60 ans et plus est en effet de 30 % dans les Côtes d'Armor contre 24 % au niveau national.

Par ailleurs, la loi d'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015 rappelle la responsabilité du Département sur la couverture territoriale et la cohérence des actions menées par les organismes professionnels qui assurent des missions d'information, d'orientation, d'évaluation et de coordination des interventions destinées aux personnes âgées.

Aussi pour accompagner le vieillissement de la population, le Département a souhaité développer une politique sociale forte sur l'ensemble du territoire.

Les 8 centres locaux d'information et de coordination (CLIC) territoriaux intégrés depuis 2016 au sein des Maisons du Département constituent des lieux d'accueil, d'écoute et d'accompagnement des personnes âgées pour toutes démarches liées à la perte d'autonomie. Par ailleurs, la ville de Saint-Brieuc est aussi dotée d'un service « Coordination personnes âgées » qui, en accord avec le Département, fait fonction de CLIC pour les Briochins.

En 2017 et 2018, une nouvelle étape de mise en cohérence des dispositifs a été franchie grâce à l'harmonisation des périmètres des territoires d'intervention des MdD et des CLIC avec ceux des nouvelles communautés de communes nouvellement créées. Cette harmonisation permet d'améliorer la lisibilité de ces services pour les usagers et les relations entre structures.

Sur notre département, les CLIC travaillent, en outre, en complémentarité avec l'ensemble des acteurs du champ gérontologique, notamment les Dispositifs d'appui à la coordination missionnés par l'Agence régionale de santé (ARS) auprès des personnes en situation particulièrement préoccupante ou complexe (maladies neurodégénératives, pathologies lourdes, handicaps, isolement, ...).

En coordination avec les autres acteurs de l'accompagnement des publics vulnérables présents au sein des MDD, notamment les évaluatrices APA et les infirmiers de territoire, les CLIC accueillent les personnes âgées et leur entourage pour les informer, les orienter ou les accompagner dans les démarches à entreprendre. Chaque année, les CLIC reçoivent ainsi près de 6 000 personnes qui souhaitent rester vivre à leur domicile ou trouver une structure d'accueil.

Rapport d'activité réalisé par Virginie BAUDET, conseillère technique à la DPAPH

Remerciements aux professionnels des CLIC et de la Coordination Personnes âgées du CCAS de Saint-Brieuc, à Frédérique ROGER – référent Logiclic à la Direction Informatique et à Kathy LAURENT de la Direction Communication.

Sommaire

I - Le fonctionnement des CLIC 4

Les territoires d'intervention en 2019 4
Les équipes 5
Les missions des CLIC, labellisées de niveau 3 5
Le pilotage départemental 6
Les guides CLIC 6

II - L'accompagnement individuel des personnes 7

Évolution de l'activité des CLIC – 2017/2018/2019 7
Activité des CLIC en 2019 10
Personnes aidées 10
Classes d'âges des personnes aidées 12
Origine des demandes 13
Nature des demandes 13
Types de contacts 14
Niveau d'accompagnement 15
Plans d'aide 16
Évolution mensuelle de l'activité des CLIC 17
Évolution mensuelle des entretiens par Clic 17

I - Le fonctionnement des CLIC

Les territoires d'intervention en 2019

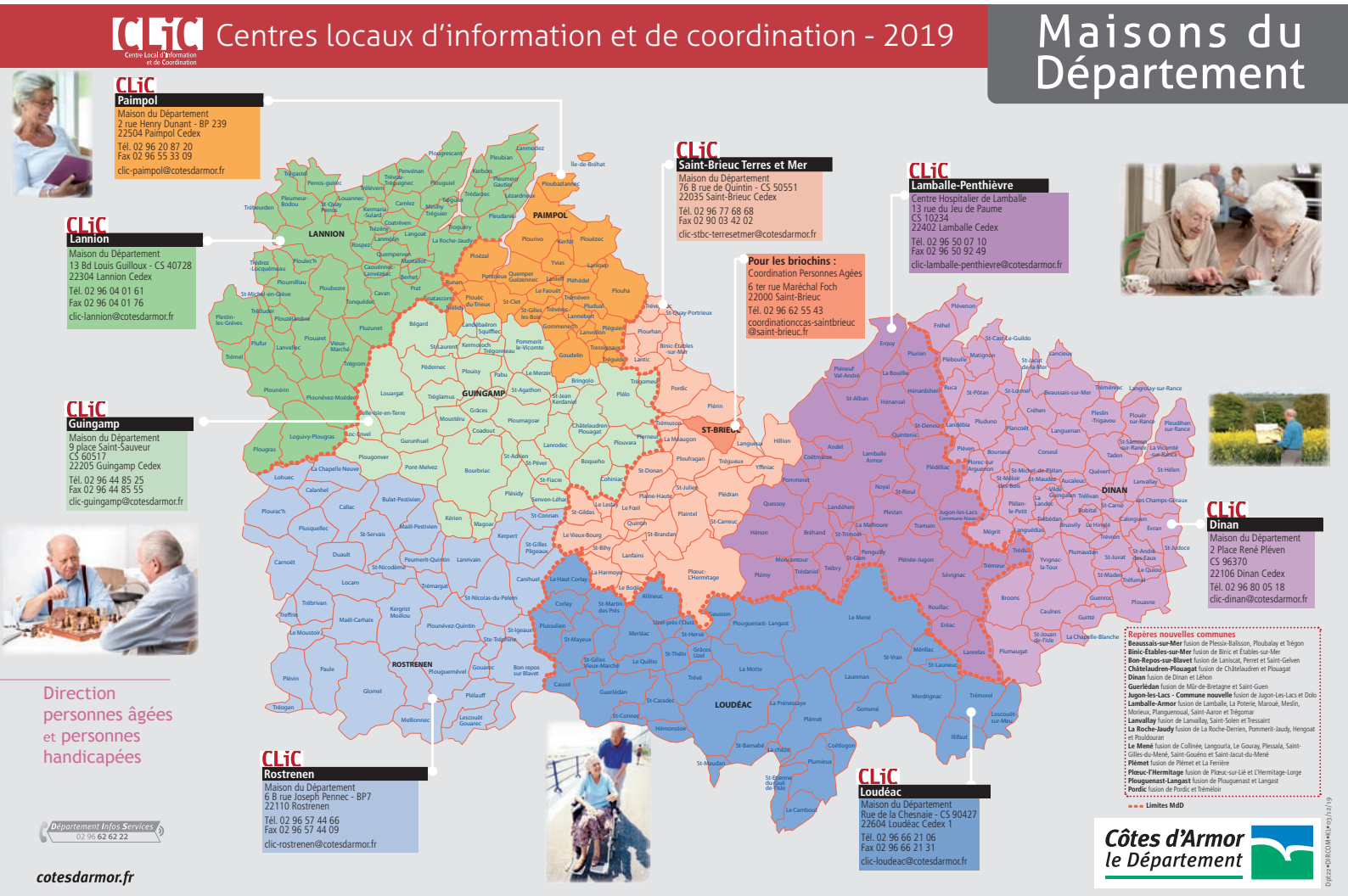
Sur le département des Côtes d'Armor, l'ensemble du territoire est couvert par 8 CLIC et une Coordination Personnes âgées. Dans la suite de ce rapport, sauf précision, ces neuf structures sont dénommées « CLIC ».

Jusqu'en août 2016, quatre CLIC étaient gérés en régie par le siège départemental et quatre par des associations. À compter du 1er septembre 2016, l'ensemble des huit CLIC sont gérés en régie par les services d'action sociale de proximité des Maisons du Département.

Répartition des CLIC par territoires de Maisons du Département (MdD):

- MdD de Laninon: CLIC de Lannion
- MdD de Guingamp: CLIC de Paimpol, de Guingamp et de Rostrenen
- MdD de Loudéac: CLIC de Loudéac
- MdD de Saint-Brieuc: CLIC de Saint-Brieuc Terres et Mer et CLIC de Lamballe-Penthièvre
- MdD de Dinan: CLIC de Dinan

La « Coordination personnes âgées », en accord entre la Ville de Saint-Brieuc et le Département, fait fonction de CLIC pour les Briochins. Son financement est assuré par le CCAS de Saint-Brieuc.



Les équipes

	Nombre d'équivalents Temps plein (ETP)	Répartition métier / missions
CLIC de Lannion	2,8	1 chargée d'accueil (0,5) 1 chargée d'accueil/conseillère (1) 2 chargées de coordination (0,8 + 0,5)
CLIC de Paimpol	2	1 chargée d'accueil/conseillère 1 chargée de coordination
CLIC de Guingamp	2	1 chargée d'accueil/conseillère 1 chargée de coordination
CLIC de Rostrenen	2	1 chargée d'accueil/conseillère 1 chargée de coordination
CLIC de Loudéac	1,6	1 chargée d'accueil/conseillère (0,8) 1 chargée de coordination (0,8)
CLIC de St-Brieuc Terres et Mer	3	1 chargée d'accueil/conseillère 2 chargées de coordination
Coordination personnes âgées CCAS de Saint-Brieuc	2,7	1 chargée d'accueil/conseillère (0,7) 2 chargées de coordination
CLIC de Lamballe-Penthièvre	1,8	2 chargées de coordination (1 + 0,8)
CLIC de Dinan	2,5	1 chargée d'accueil/conseillère (0,5) 2 chargées de coordination
Total	20,4 ETP	23 professionnelles

L'équipe des CLIC se compose de 17 agents de formation sociale ou médico-sociale (conseillères en économie sociale et familiale, assistantes sociales, éducatrices spécialisées, infirmières, carrière sociale en gérontologie) et de 6 agents de formation administrative.

Les missions des CLIC, labellisées de niveau 3

La mission première des CLIC est d'être des lieux de proximité d'accueil, d'écoute et d'accompagnement des personnes de plus de 60 ans ayant besoin de conseils dans leurs démarches liées à la perte d'autonomie. Tous les CLIC répondent au cahier des charges de la circulaire du 18 mai 2001 et sont dotés d'un niveau de labellisation de niveau 3.

Missions de niveau 1 : accueil, écoute, information, conseil orientation et soutien de proximité

Missions de niveau 2 : prolonge le niveau 1 par l'évaluation des besoins des personnes et l'élaboration d'un plan d'accompagnement

Missions de niveau 3 : prolonge le niveau 2 par la mise en œuvre et le suivi du plan d'accompagnement personnalisé et de son ajustement aux besoins de la personne âgée.

La qualité de l'aide apportée est subordonnée à l'établissement d'un lien de confiance avec la personne âgée. Ce lien de confiance résulte de la qualité de l'écoute de la demande, de celle de la réponse apportée et du respect du projet de vie de la personne.

Souvent, les situations des personnes âgées que les CLIC ont à gérer sont relativement complexes : problématiques multiples, situation urgente, isolement ou encore relations conflictuelles avec un service à domicile. Les professionnelles des CLIC travaillent alors en étroite collaboration avec l'ensemble des partenaires de leur territoire.

Depuis plusieurs années, elles pointent également les conséquences de la dématérialisation croissante des démarches administratives sur le public âgé. Les personnes âgées, désemparées, sollicitent de l'aide auprès des CLIC qui y répondent sans, pour autant, être habilités à réaliser ces démarches.

Le pilotage départemental

Les CLIC sont rattachés aux services d'action sociale de proximité ou de ressources sociales, au sein des Maisons du Département (MdD). Le pilotage départemental assure une mise en œuvre harmonisée des missions au moyen d'un logiciel commun (Logiclic) et de réunions trimestrielles. Ces réunions se déroulent en deux temps : le matin, en réunion départementale de l'autonomie, l'ensemble des évaluatrices APA, professionnels des CLICs y compris l'équipe de la Coordination Personnes âgées de Saint-Brieuc, les infirmières d'accueil familial et les infirmières de territoire sont conviées. L'après-midi, la réunion InterCLIC réunit uniquement les professionnels des CLICs.

Quatre réunions trimestrielles ont été organisées en 2019. Les réunions sont l'occasion d'échanger des informations, des actualités sur la thématique du vieillissement ou bien encore de présenter des dispositifs, des services ou inviter des partenaires.

Les guides CLIC

Les CLIC sont dotés chacun d'un guide pratique. Il s'agit d'un véritable répertoire des ressources, utile aussi bien aux personnes âgées qu'aux professionnels.

Chaque guide est constitué d'une partie commune portant sur la présentation du CLIC (son équipe, son rôle, ses missions, les compétences métiers qu'il propose), les services au sein du Département chargés de la mise en œuvre des politiques personnes âgées et personnes handicapées et la carte des territoires de CLIC.

Une deuxième partie porte sur l'ensemble des ressources du territoire de CLIC concerné en réponse au besoin d'information des personnes âgées.

Y sont présent.

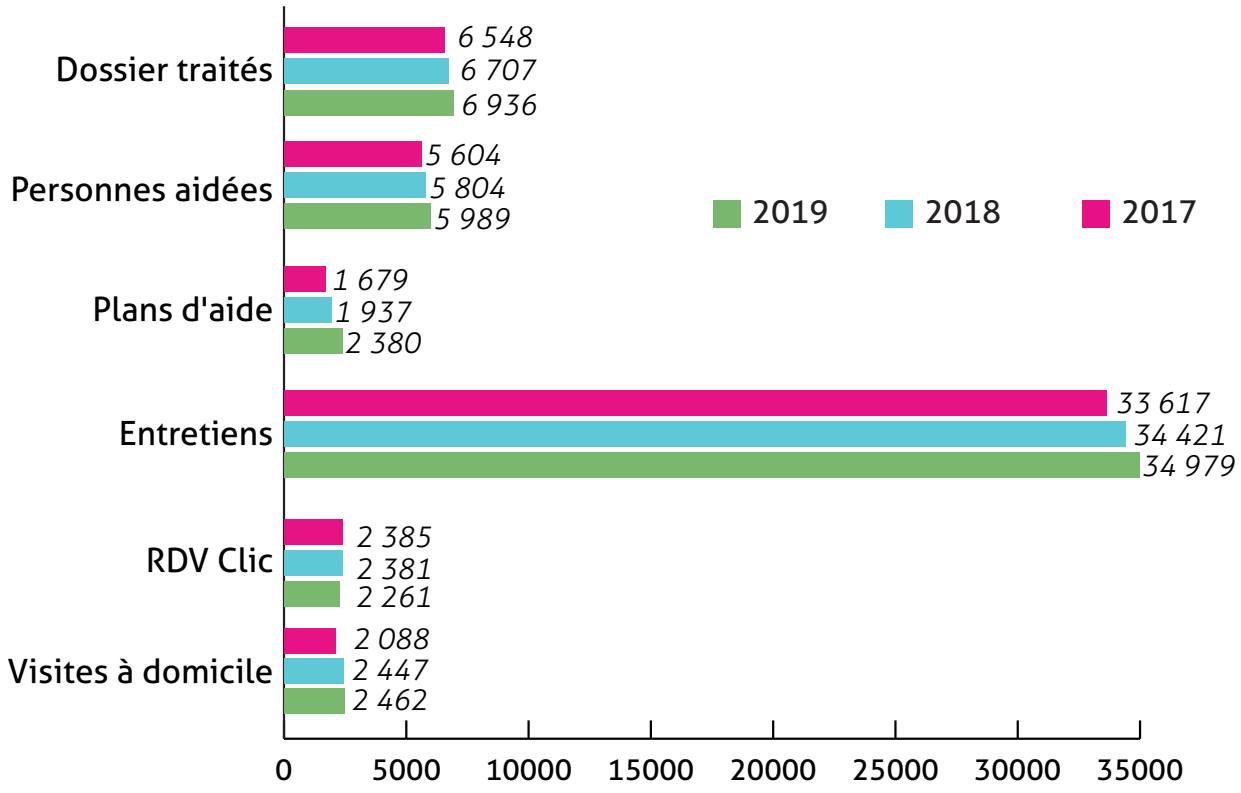
En 2019, un travail d'actualisation des guides a été réalisé.

II - L'accompagnement individuel des personnes

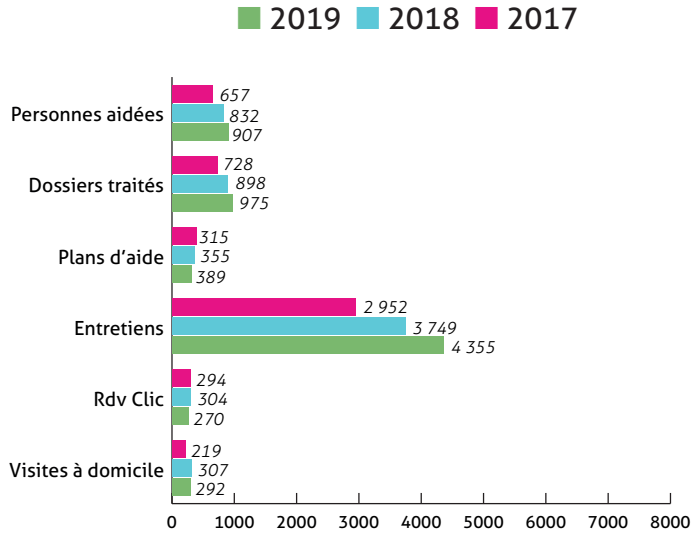
En 2019, pour l'essentiel :

- 5 989 personnes accompagnées, dont 3556 nouvelles
- 6 936 dossiers traités, dont 6100 nouveaux
- 55 % de personnes de 80 ans et plus
- 67 % de femmes
- 34 979 entretiens, dont 2268 rendez-vous au CLIC et 2354 visites à domicile
- 2 380 plans d'aide élaborés ou suivis, dont 1630 nouveaux
- 67 % des demandes émanant de l'usager ou de son entourage, 32 % d'un professionnel
- 34 % des demandes liées à l'accès aux droits, 35 % à la vie au domicile, 15 % aux structures d'accueil

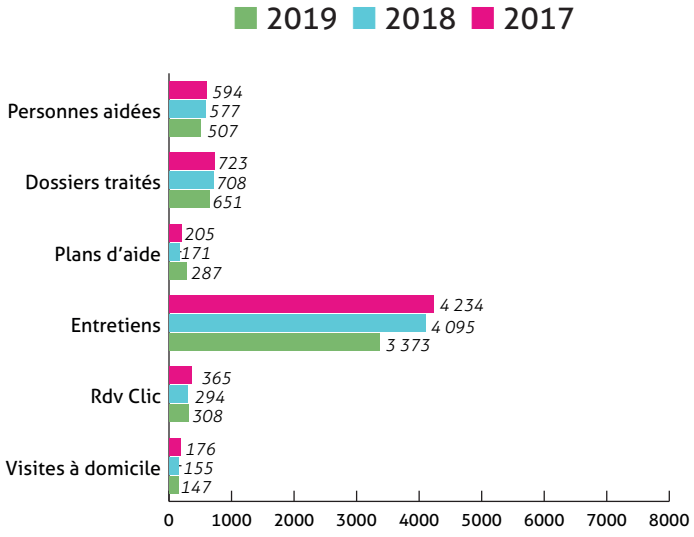
Évolution de l'activité des CLIC – 2017/2018/2019



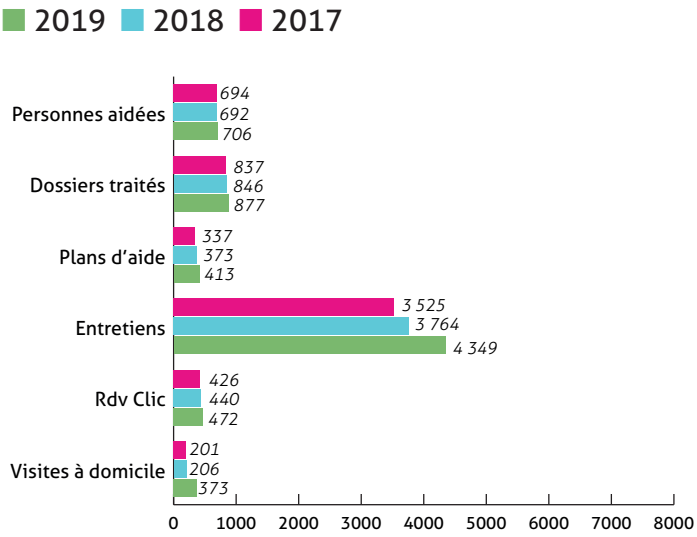
CLIC de Lannion



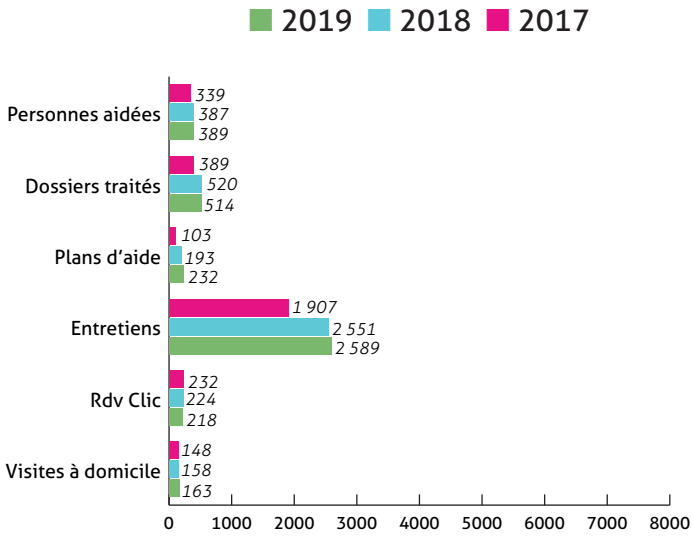
CLIC de Paimpol



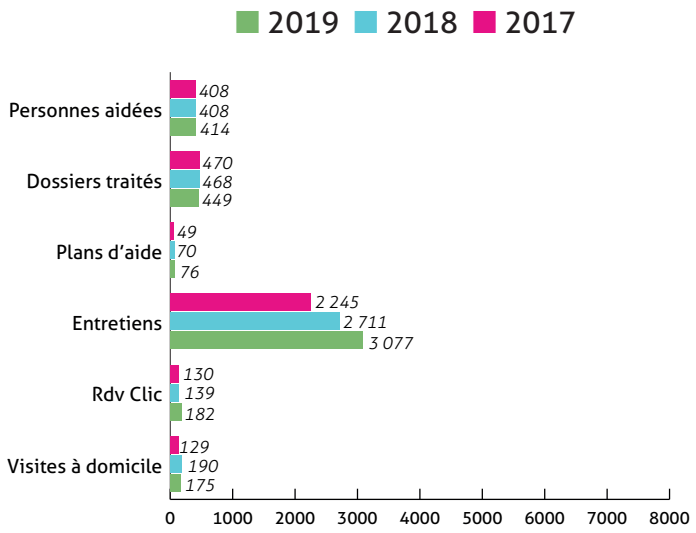
CLIC de Guingamp



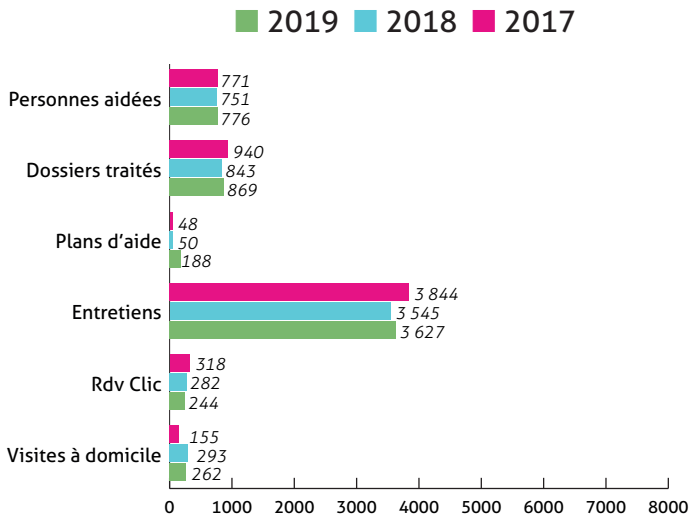
CLIC de Rostrenen



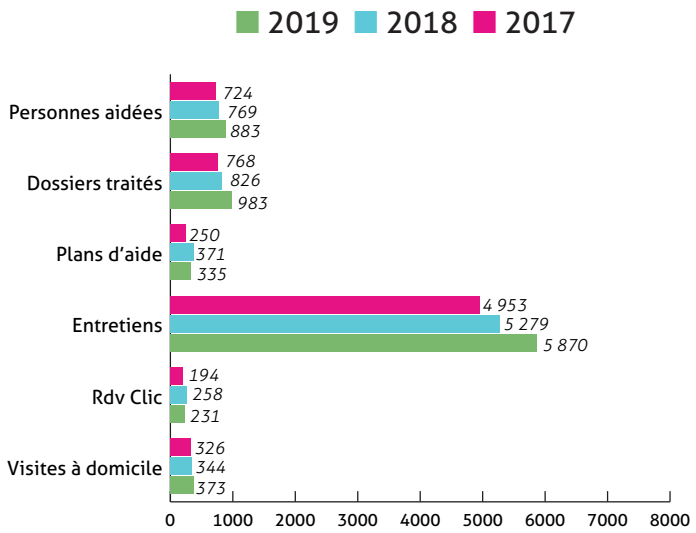
CLIC de Loudéac



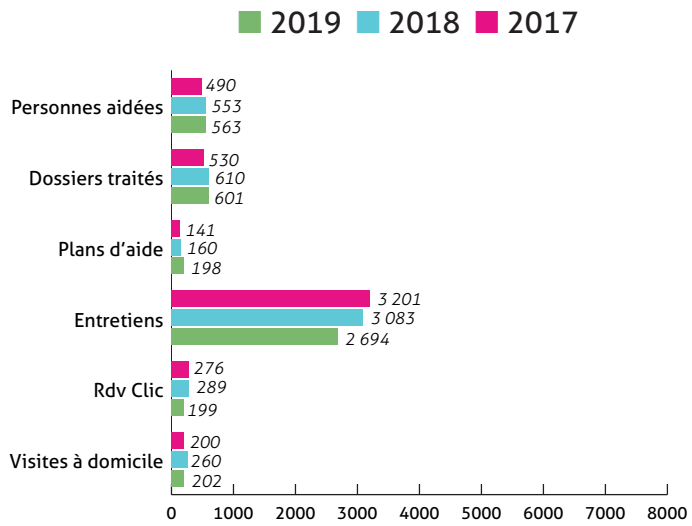
CLIC de Dinan



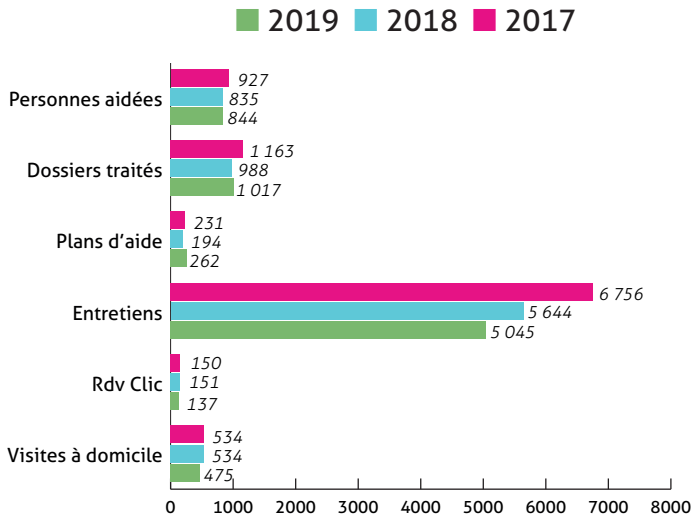
CLIC de Saint-Brieuc Terres & Mer



CLIC de Lamballe



CCAS Saint-Brieuc

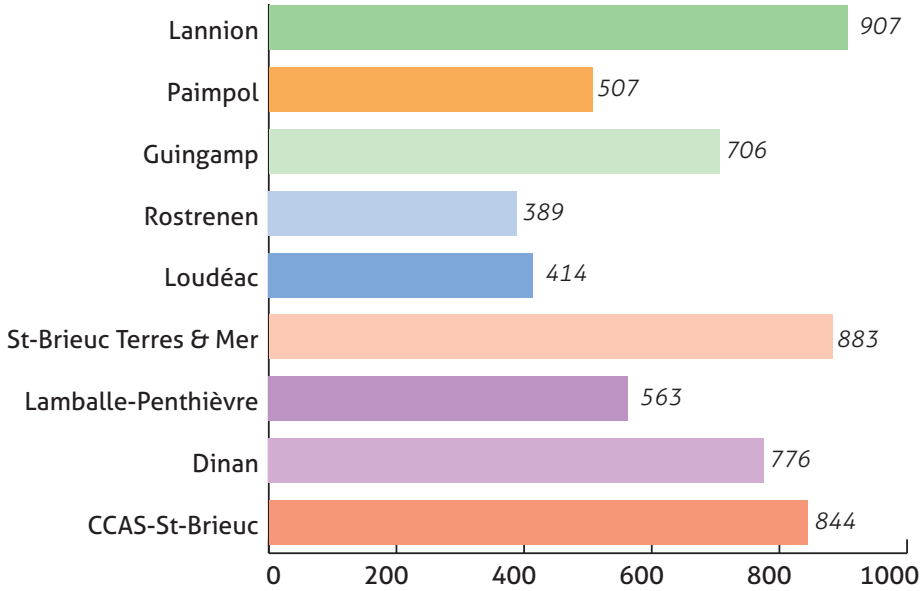


Activité des CLIC en 2019

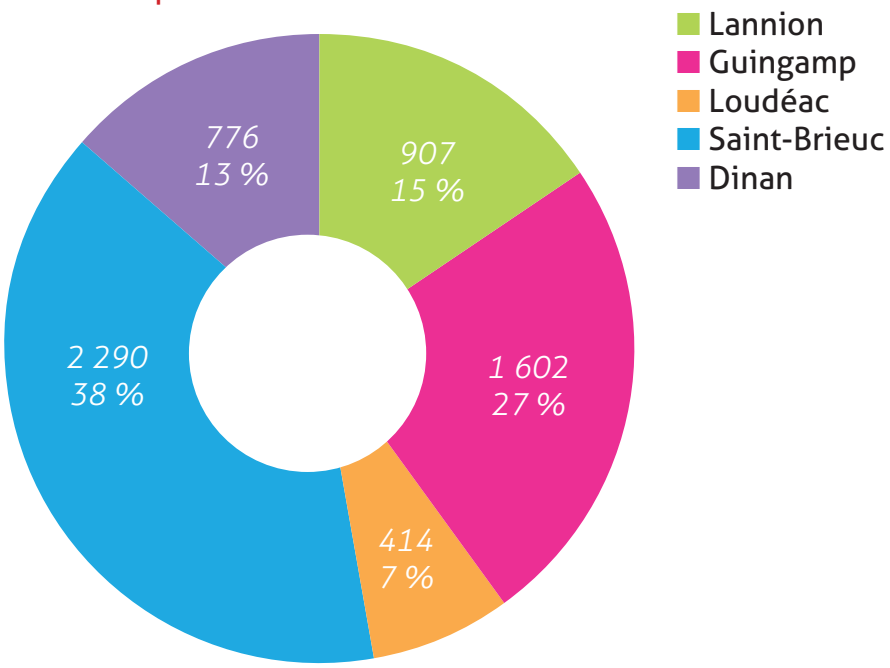
En 2019, les CLIC ont accompagné 5 989 personnes et traité 6 936 dossiers les concernant (une personne pouvant faire plusieurs demandes dans l'année).

Personnes aidées

En 2019, par Clic

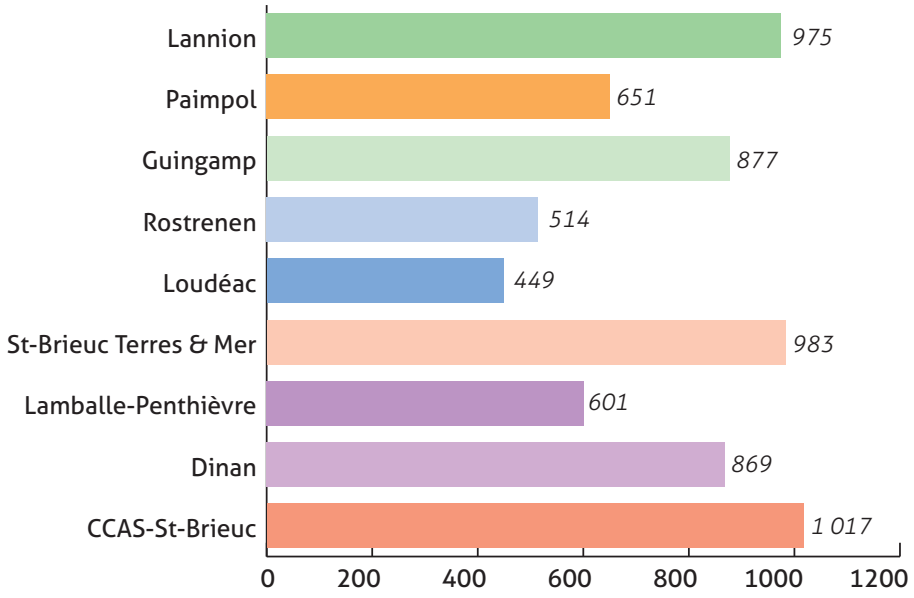


En 2019, par Maison du Département

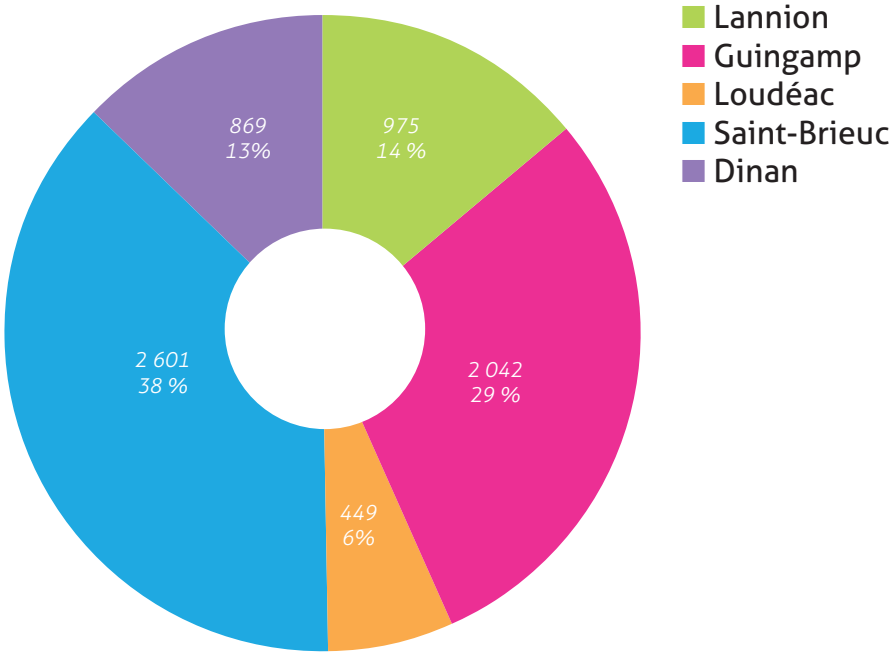


Dossiers traités

En 2019, par CLIC



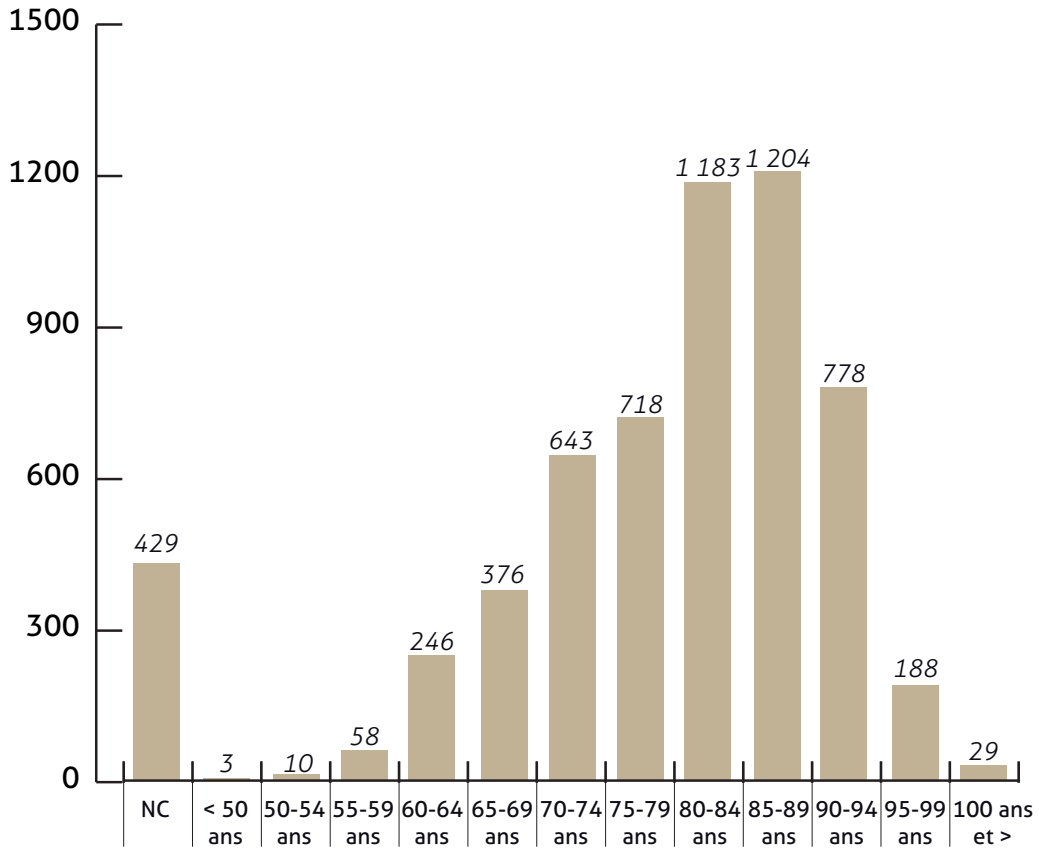
En 2019, par Maison du Département



Classes d'âges des personnes aidées

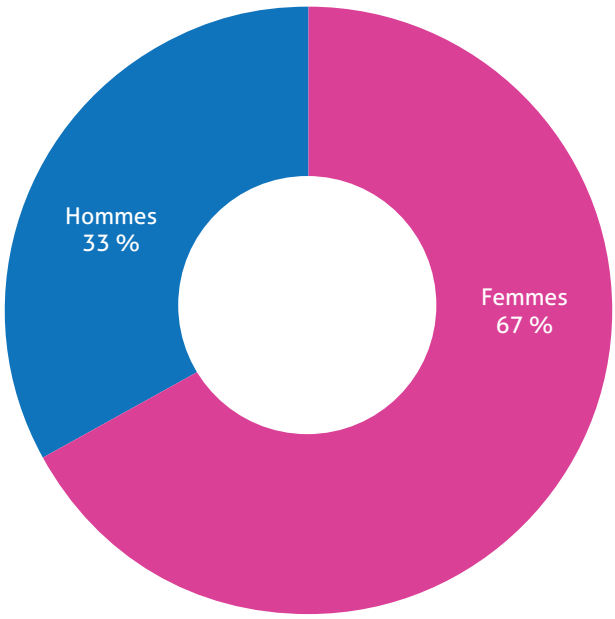
Les CLIC sont principalement un service d'aide aux personnes en perte d'autonomie de 60 ans et plus. Ils peuvent aussi être amenés à apporter un appui aux adultes handicapés à partir de 55 ans.

La grande majorité des personnes accompagnées par les CLIC sont âgées de plus de 80 ans (55 %).



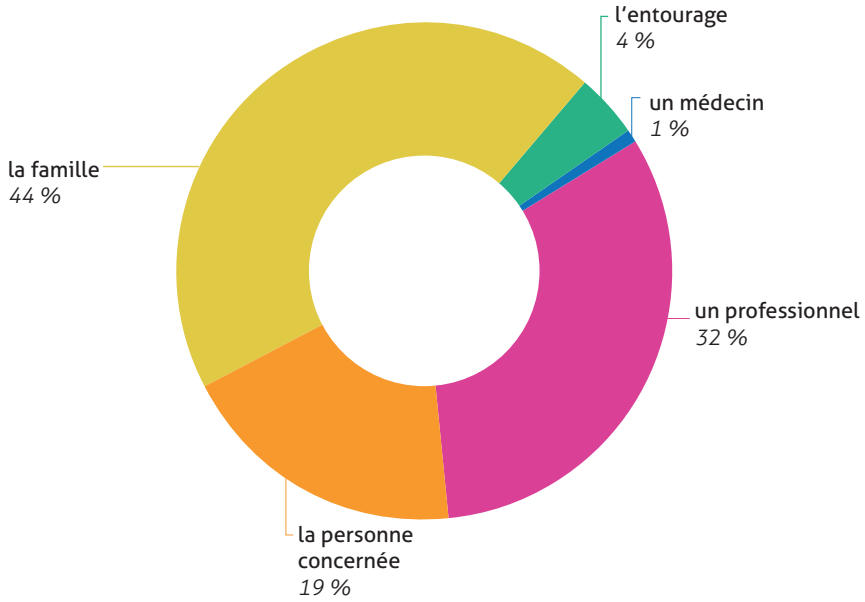
Répartition par sexe des personnes aidées

La grande majorité des personnes accompagnées par les CLIC sont des femmes (67 %), à l'image des années précédentes (69 % en 2018).



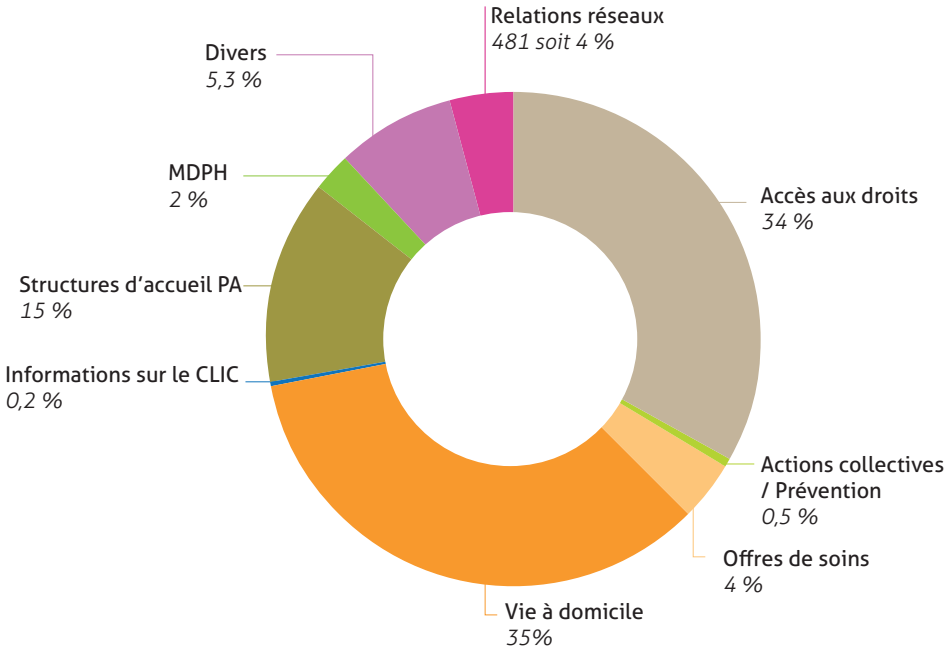
Origine des demandes

Les personnes accompagnées sont majoritairement orientées vers les CLIC par la famille ou par un professionnel (médecin, SAAD, EHPAD, assistante sociale,...).



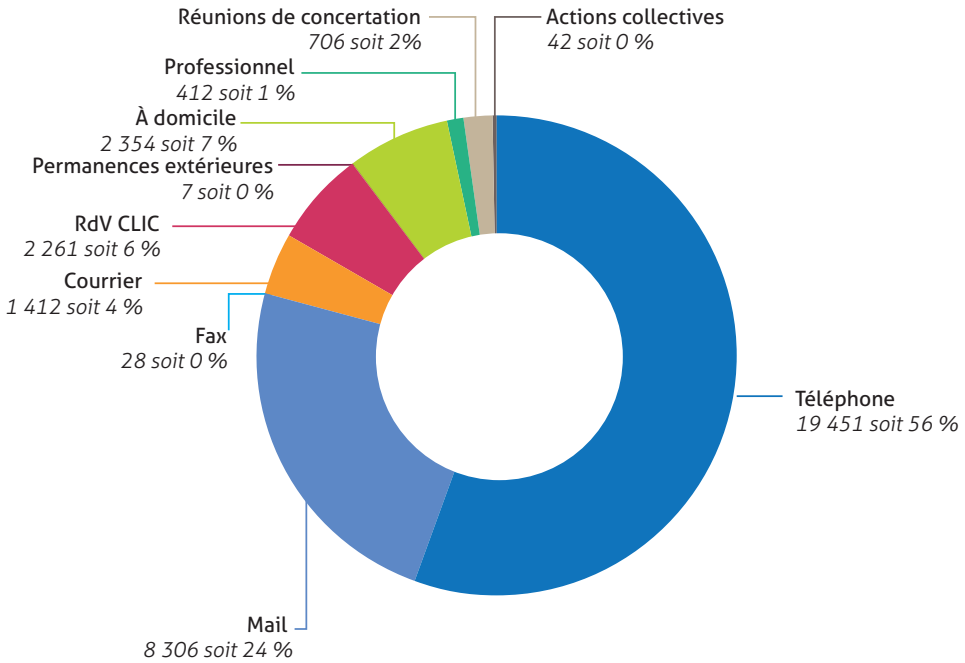
Nature des demandes

L'essentiel des demandes formulées auprès des CLIC concerne l'accès aux droits (34 %), la vie à domicile (35 %) et les structures d'accueil (15 %), quasiment dans les mêmes proportions qu'en 2018. Les autres demandes peuvent concerner de simples informations sur les CLIC, les aides aux personnes handicapées (notamment carte mobilité inclusion), les offres de soins, les réseaux de partenaires ou encore les programmes d'actions collectives d'information et de prévention des risques de perte d'autonomie.



Types de contacts

L'essentiel des premiers contacts se fait par téléphone et, de plus en plus, par messagerie électronique.



CLIC	Appels téléphoniques	Messages	Accueils CLIC / Permanences extérieures	Visites à domicile
CLIC de Lannion	2 454	1 122	271	292
CLIC de Paimpol	1 843	854	308	149
CLIC de Guingamp	2 336	1 049	472	247
CLIC de Rostrenen	1 468	403	218	163
CLIC de Loudéac	1 715	719	182	175
CLIC de St-Brieuc Terres et Mer	3 529	1 244	233	378
CCAS de St-Brieuc	2 386	1 619	137	481
CLIC de Lamballe-Penthièvre	1 517	680	203	204
CLIC de Dinan	2 203	616	244	265

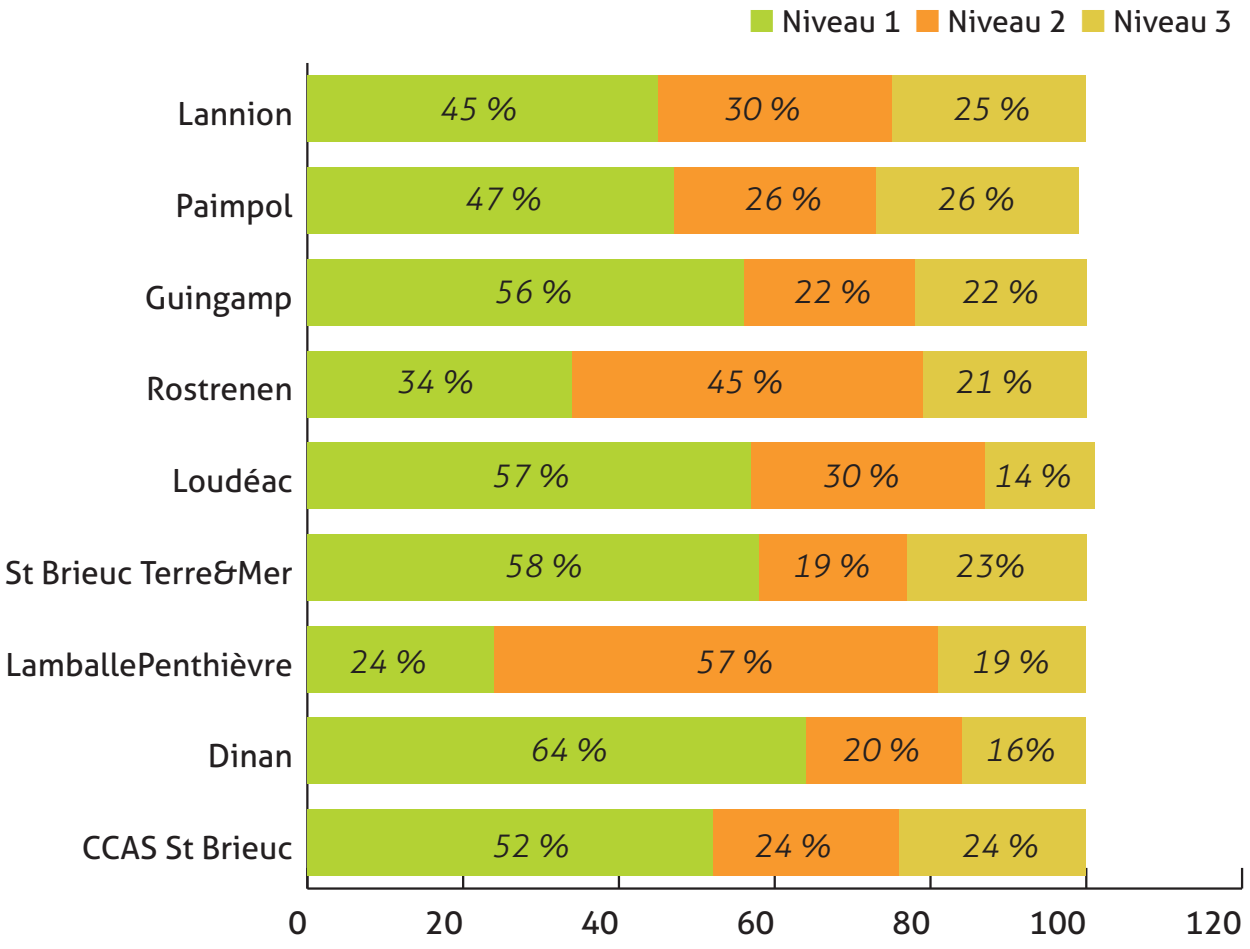
Niveau d'accompagnement

En fonction de la nature de la demande exprimée, une simple réponse peut suffire (niveau 1).

La plupart du temps, s'en suivent un entretien au CLIC puis, si nécessaire, une visite à domicile pour effectuer une évaluation plus poussée des besoins et établir un plan d'aide (niveau 2).

Par la suite, le CLIC est souvent amené à suivre la personne et à accompagner la mise en œuvre du plan d'aide (niveau 3).

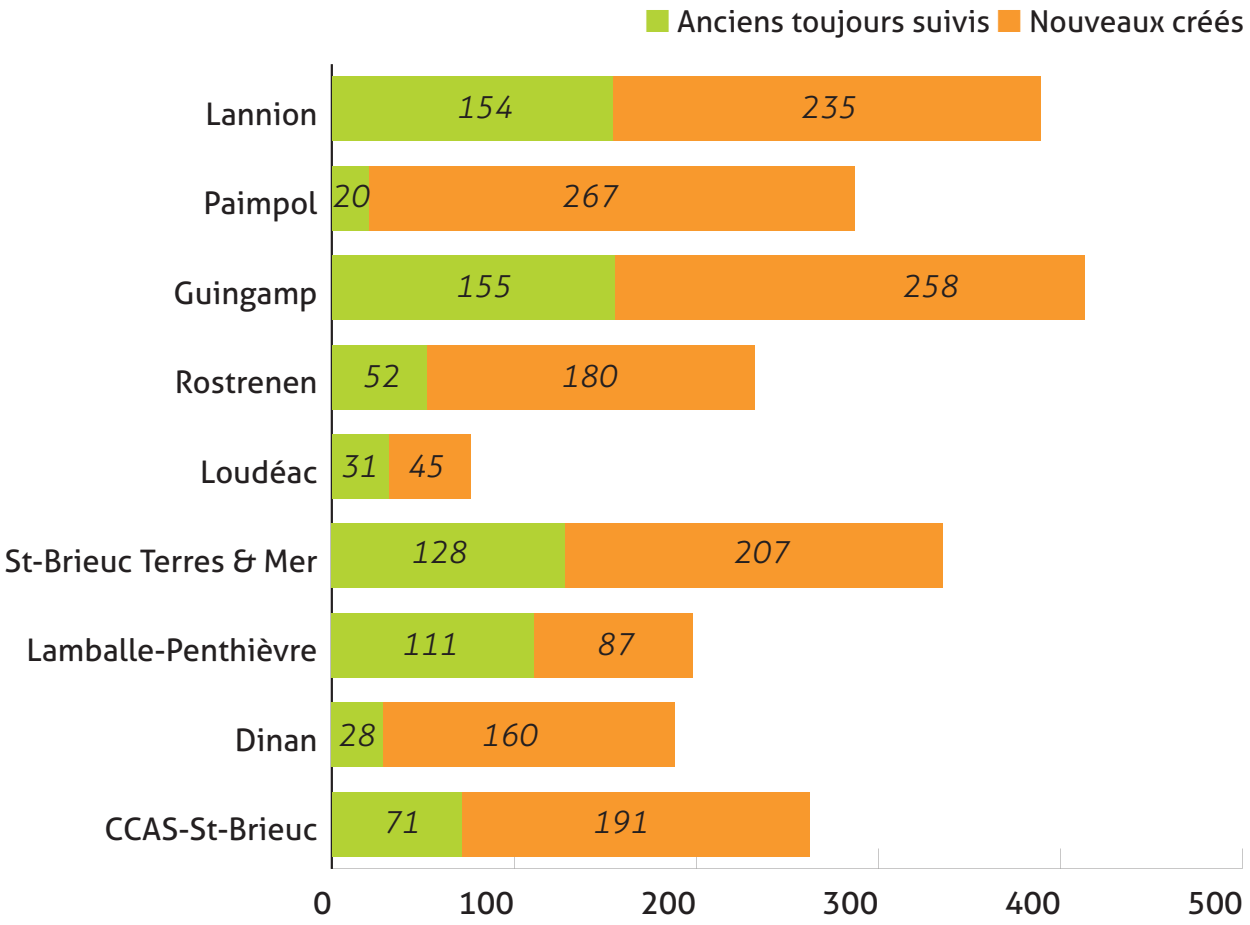
En 2019, 50 % des dossiers traités ont fait l'objet d'un accompagnement de niveau 1 (stable), 28 % de niveau 2 (en baisse) et 22 % de niveau 3 (en hausse).



Plans d'aide

2 380 plans d'aide ont été suivis en 2019, soit une augmentation de 22,8 % par rapport à 2018 mettant en évidence une complexification des situations nécessitant une coordination des interventions.

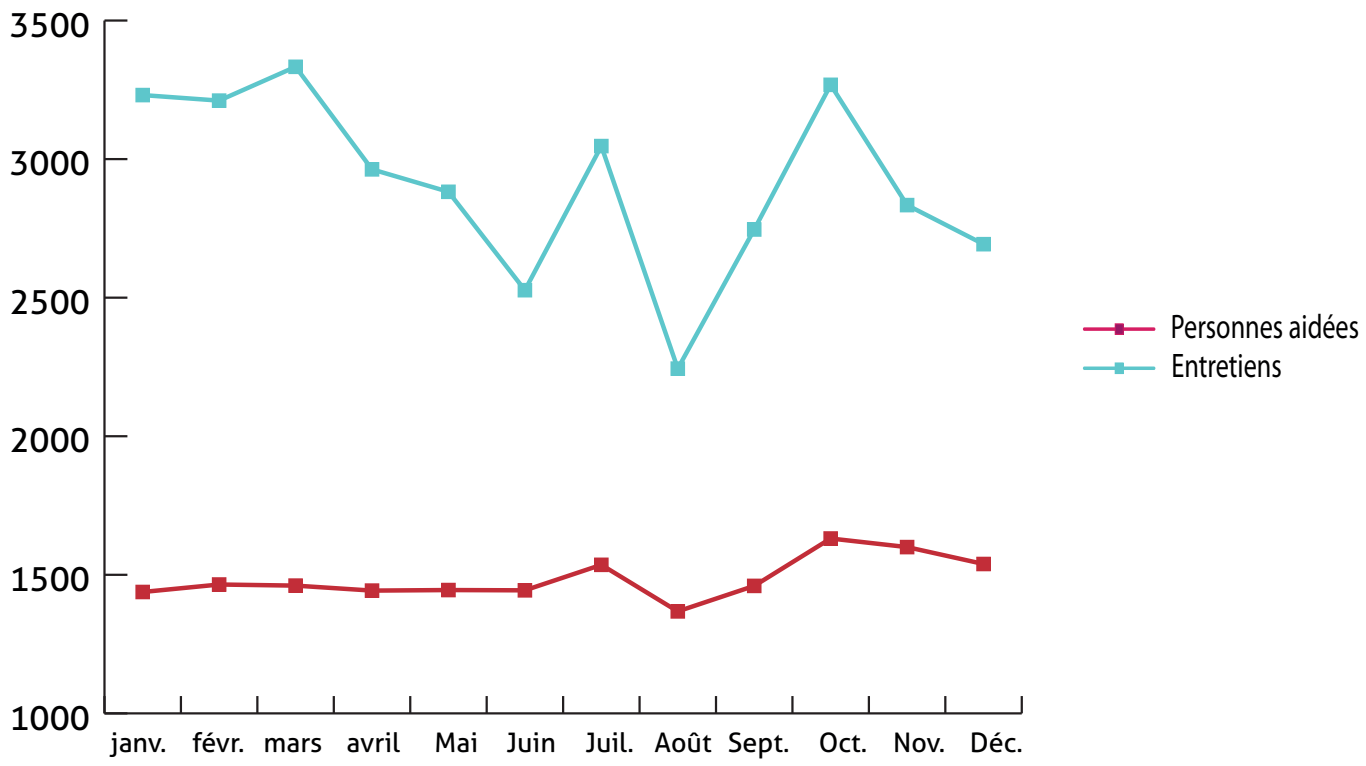
Sur ces 2 380 plans d'aide, 68,5 % sont nouvellement établis.



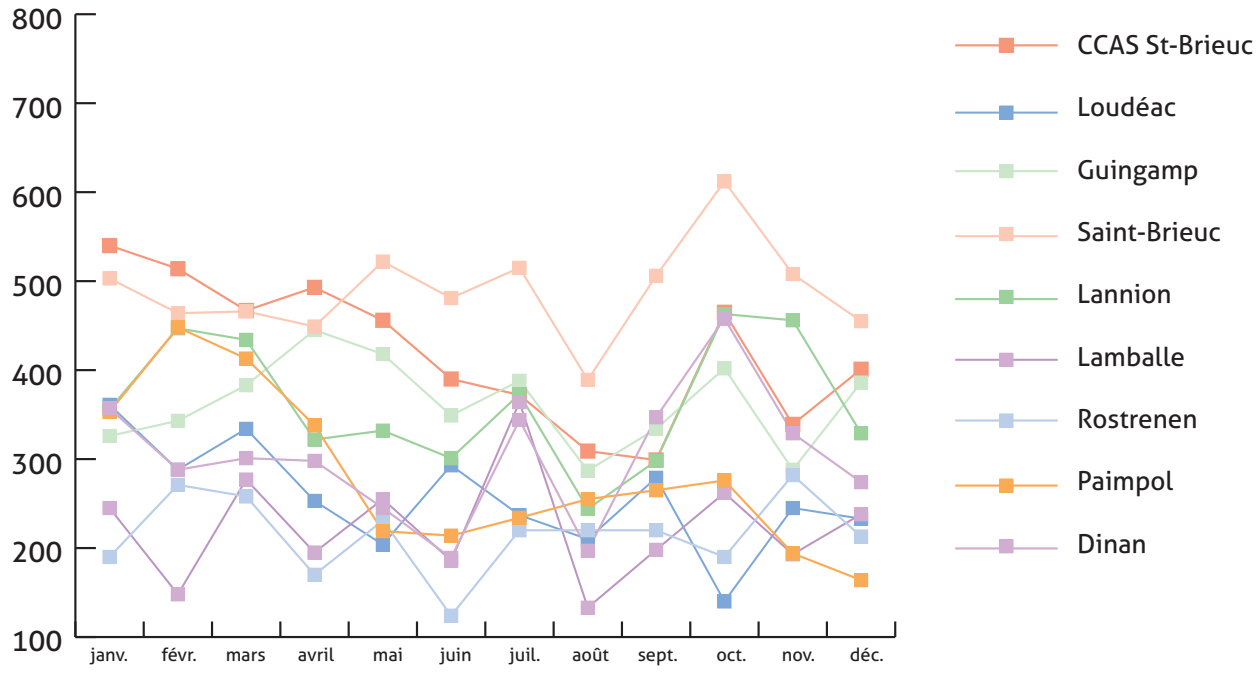
Évolution mensuelle de l'activité des CLIC

Les périodes de plus forte activité se situent en début d'année et à l'automne.

L'accompagnement des personnes, en revanche, est lissé sur toute l'année.



Évolution mensuelle des entretiens par CLIC



Notes

Notes

Contact

Département des Côtes d'Armor

Direction Personnes Âgées et Personnes Handicapées
Service APA
9 place du Général de Gaulle
CS 42371 - 22023 SAINT-BRIEUC CEDEX 1
Tél. 02 96 62 62 12 – Fax 02 96 62 46 66

Département Infos Services
02 96 **62 62 22**

Côtes d'Armor
le Département

Dpt22/DIRCOM/KL/01/2021