

Rapport d'activité CLIC 2024 pour le Département



I. L'accès au CLIC

1.1. L'origine des demandes

Demandeur	Nombre
Personne âgée elle-même	463
Famille	403
Entourage	71
Professionnels	479

1.2. Catégorie des professionnels à l'origine des demandes

Catégories de professionnels	Nombre
Accueil familial	1
Associations de loisirs	8
Associations de soutien	27
Autres CLIC et DAC	21
Autres établissements sociaux et médico-sociaux	34
Autres professions libérales et paramédicales	12
Autres professionnels	
Autres services publics	8
Caisses de retraite, services sociaux d'entreprise ou mutuelles	3
Collectivités publiques	113
EHPAD	6
Établissements sanitaires	102
Médecin traitant	25
Réseau de santé/ réseau de soins	2
Services de la justice et du droit	7
Services logement/habitat	22
Services et prestations d'aide au maintien à Domicile	18
Services sociaux du Département	34
SSIAD-ESA	36

1.3. Comment la personne à l'origine de la demande a-t-elle connu le service ?

Pour l'autorité compétente par délégation

Catégories de professionnels	Nombre
Accueil familial	
Action collective du CLIC	7
Associations de loisirs	6
Associations de soutien	1
Autres CLIC	3
Autres établissements sociaux et médico-sociaux	91
Autre profession libérale et paramédicale	1
Autres professionnels	6
Autres services publics	15
Bouche à oreille	123
Caisses de retraite, services sociaux d'entreprise ou mutuelles	
Collectivités publiques	156
Déjà connu du CLIC	294
EHPAD	
Établissements sanitaires	1
Médecin traitant	38
Média-Presse	2
Non renseigné	186
Réseau de santé/ réseau de soins	2
Services de la justice et du droit	
Services logement/habitat	3
Services et prestations d'aide au maintien à Domicile	1
Services sociaux du Département	
SSIAD-ESA	1

1.4. Précisez les principales actions engagées pour faire connaître le CLIC (réunions de présentation) pendant l'exercice de référence :



Le CLIC des Aînés de Rouen est implanté au sein de la Maison des Aînés située 24, rue des Arsins à Rouen. La signalétique est claire et les lieux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'accueil général de la Maison des Aînés a été équipé de boucles à induction magnétique afin de faciliter l'accès aux personnes malentendantes.

En plus de la communication faite sur le CLIC par le biais de ses plaquettes d'information, des sites internet « Bien vieillir en région rouennaise » et de la Ville de Rouen et des articles de presse (Rouen Magazine), le CLIC intervient régulièrement à la demande de ses partenaires pour présenter ses missions au public âgé et aux professionnels de l'action gérontologique.

Afin de renforcer la proximité avec le public, le CLIC des Aînés propose, depuis le mois d'avril 2022, des permanences mensuelles et participe à des actions régulières sur les Quartiers Prioritaires de la Ville.

II. Situations individuelles

2.1. Nombre de bénéficiaires

Nombre total de personnes physiques pour lesquelles le CLIC est intervenu pendant l'exercice de référence	1377
Nombre de nouvelles personnes physiques pour lesquelles le CLIC est intervenu pendant l'exercice de référence	650
Nombre de situations en file active	371
Nombre de personnes ayant bénéficié d'un accueil, d'une information et d'une orientation (niveau 1)	758
Nombre de personnes ayant bénéficié d'une évaluation globale avec élaboration d'un plan d'accompagnement (niveau 2)	170
Nombre de personnes ayant bénéficié de la mise en œuvre, du suivi et de l'adaptation d'un plan d'accompagnement (niveau 3)	449
Nombre de plans d'accompagnement à réévaluer sur la période	232
Motifs de sortie du plan d'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> - Dossiers traités : 169 - Refus de la personne âgée : 15 - Décès : 25 - Déménagement : 3 - Entrée en institution : 31 - Prise en charge DAC : 2 - Pas de sortie sur la période : 204
Délais d'inactivité des dossiers de demande	Inactifs depuis : <ul style="list-style-type: none"> - 1 mois : 171



- 2 mois : 126
- 3 mois : 102
- 6 mois : 50
- 9 mois : 24
- 12 mois : 9
- 18 mois : 3

2.2. Répartition par tranche d'âge


Tranches d'âge	Nombre de personnes
Inférieur à 60	12
60-69	226
70-79	406
80-89	455
90-99	230
100 et plus	14
Non renseigné	34
Total	1377

2.3. Les réponses apportées

Thématiques des réponses apportées	Accueil, information, orientation (Niveau 1)	Évaluation globale et élaboration d'un plan d'accompagnement (Niveau 2)	Mise en œuvre, suivi et adaptation du plan d'accompagnement (Niveau 3)
Accès au droit	35	14	39
Adaptation, amélioration de l'habitat	15	1	8
Hébergement	129	47	105
Logement	85	32	68
Offre de soins	43	18	113
Questions juridiques	86	7	62
Soutien à domicile	589	158	851
Vie sociale	41	17	41
TOTAL	1023	294	1287

2.4. Types d'entretiens et de contacts

Types d'entretiens et de contacts	Nombre
Entretiens téléphoniques	5701
Courriers/fax/mails	10817
Visites au CLIC sans rendez-vous	281
Visites au CLIC avec rendez-vous	74
Visites à domicile du CLIC seul	809
Visites à domicile du CLIC avec des partenaires	242
Visites chez un partenaire	84
Rencontres informelles	110
Réunion d'équipe autour des situations individuelles	22

Réunion de coordination	
Réunion de synthèse	
Nombre total d'entretiens réalisés avec des professionnels autour des situations individuelles	 11669
Commissions pluridisciplinaires	7
Comité d'accès EMGD	4


2.5. Couverture territoriale


Couverture territoriale	
Niveau de couverture territorial (en % ainsi qu'au total)	100 %
Nombre de kms parcourus	





III. Les actions collectives d'information et de prévention à destination des personnes âgées et de leurs aidants

3.1 Nature et objectifs	3.2 Action à l'initiative du CLIC	3.3 Action à laquelle le CLIC a participé	3.4 Partenaires associés	3.5 Actions en lien avec le schéma départemental de l'autonomie		3.6 Nombre de participants : professionnels	3.7 Nombre de participants : personnes âgées et familles	3.8 Actions élargies à d'autres publics	
				Oui	Non			Oui Si oui, préciser lesquels ?	Non
<u>Le site internet</u> « Bien vieillir en région rouennaise » www.clic-rouen.fr Informer sur tous les services en faveur des personnes âgées de plus de 60 ans résidant à Rouen.	Oui		L'actualisation du site nécessite des contacts réguliers avec l'ensemble des partenaires y figurant. (SAAD, SSIAD, EHPAD...).	Oui			33251 visites en 2024, soit en moyenne 91 visites par jour (professionnels et personnes âgées car il n'est pas possible de les dissocier).		Non
<u>Groupe de soutien aux aidants</u> Objectifs : rompre l'isolement des aidants, favoriser le lien social et informer sur les aides et les solutions de répit.	Oui	Oui	Action en partenariat avec l'Equipe Spécialisée Alzheimer du CCAS de Rouen et l'EHPAD le foyer Saint Joseph.	Oui		7	En 2024, 17 personnes ont pu participer à ce groupe et 3 personnes aidées ont été accueillies au sein de l'EHPAD le foyer Saint Joseph à Rouen.		Non

Stage d'été en faveur des aidants : 5 ateliers bien-être.	Oui	Oui	Bertrand Charrier, formateur en massage bien-être.	Oui		 4	58		Non
48 séances de marche sur les quais	Oui	Oui	ASRUC	Oui			480		Non
Séniors interviewés par des jeunes sur le thème " la sexualité avant"	Oui	Oui	Mairie de Rouen service jeunesse	Oui			8		Non
2 sessions de 12 Séances Gym équilibre	Oui	Oui	Association la chaîne	Oui			20		Non
7 séances "Les lundis bien être"	Oui	Oui	Cmondiet	Oui			70		Non
24 séances de marche rapide et découvertes de lieux insolites	Oui	Oui	Planète bien être	Oui			283		Non
2 sessions de 12 séances de danse en ligne	Oui	Oui	Centre danse Germain	Oui			50		Non
Ateliers Mobilité	Oui	Oui	Automobile club association	Oui			6		Non
Une conférence sur "Gardez la forme"	Oui	Oui	Centre du Bien vieillir	Oui			55		Non
4 séances de prévention des arnaques dans différents lieux de Rouen	Oui	Oui	Police Nationale	Oui			76		Non
Présentation du livre « des larmes et des mots »	Oui	Oui	Dialogue et solidarité	Oui			15		Non

2 sessions de 4 séances de Brain Ball	Oui	Oui	Neuron factory	Oui			27		Non
Une conférence et 2 sessions de 10 ateliers de stimulation cognitive/mémoire	Oui	Oui	ASEPT	Oui			conférence : 40 2 ateliers de 12 personnes		Non
3 sessions de 4 séances de Brain Gym	Oui	Oui	Catherine Germain	Oui			33		Non
Rouen Donne des elles	Oui	Oui	ASPTT	Oui			100		Non
Découverte d'activités sportives	Oui	Oui	Association la chaîne	Oui			10		Non
4 séances de pilâtes sur chaise	Oui	Oui	ASPTT	Oui			7		Non
2 sessions de 4 séances de sophrologie	Oui	Oui	ASPTT	Oui			19		Non
Information CESU	Oui	Oui	France Emploi Domicile	Oui			20		Non
4 séances de relevé de chutes	Oui	Oui	Association la Chaîne	Oui			20		Non
5 séances de sophro balade	Oui	Oui	Sophro-phoenix	Oui			39		Non
4 séances de Tai chi	Oui	Oui	ASPTT	Oui			8		Non
12 séances de découverte d'activités sportives	Oui	Oui	ASRUC	Oui			15		Non

Chorale « un chœur aînés » en faveur des personnes âgées isolées : 29 répétitions	Oui	Oui	Catherine Anconina, Cheffe de chœur.	Oui		 3	20		Non
Été : séances sportives et de bien être	Oui	Oui	ASPTT	Oui			237		Non
Film Intergénérationnel « les perséides »	Oui	Oui	Compagnie Pleine Lune	Oui			25		Non
Réapprendre à circuler à vélo	Oui	Oui	Association AVELO	Oui			8		Non
8 séances de gestion des émotions	Oui	Oui	Second souffle	Oui			12		Non
Un atelier sur l'alimentation	Oui	Oui	Mes Parents et moi	Oui			26		Non
Un atelier exercices physiques adaptés	Oui	Oui	Mes Parents et moi	Oui			10		Non
6 Ateliers" bienvenue à la retraite"	Oui	Oui	CARSAT et Néo Sylver	Oui			8		Non
12 Séances découvertes sportives	Oui	Oui	ASRUC Santé	Oui			10		Non
12 séances de self défense	Oui	Oui	ASEPT	Oui			10		Non
Jeux de société et crêpes	Oui	Oui	Mes Parents et moi	Oui			6		Non

Jeux et exercices de réflexions pour maintenir l'esprit actif	Oui	Oui	Mes parents et moi	Oui			18		Non
Atelier nous tous	Oui	Oui	Nous tous	Oui			33		Non
Une séance technique de gestion du temps et de l'organisation	Oui	Oui	Mes parents et moi	Oui			9		Non
Conférence/échanges sur la prévention de l'isolement social	Oui	Oui	Mes parents et moi	Oui			12		Non
Forum / Semaine Bleue									
Semaine Bleue	Oui	Oui		Oui			600		Non
Journée sur la prévention des chutes	Oui	Oui	SOLIHA et Comité d'action sociale AGIRC ARRCO	Oui		1	45		Non
Forum « Etre une femme après 50 ans »	Oui	Oui	Comité d'action sociale AGIRC ARRCO	Oui		.	200		Non
Forum Mobilité	Oui	Oui	Malakoff Humanis -relais	Oui			50		Non
Journée Prévention Santé	Oui	Oui	Lions club	Oui				Oui, tout public	

IV. Les actions du CLIC en faveur des professionnels

4.1 Les demandes de la part des professionnels

Demandes de la part des professionnels	Nombre
ASSOCIATIONS DE SOUTIEN	4
AUTRE PROF. LIBERALE PARAMEDICALE	2
AUTRES CLIC OU DAC	2
AUTRES ETABLIS SOC. ET MEDICO-SOC.	6
AUTRES PROFESSIONNELS	4
AUTRES SERVICES PUBLICS	1
CAISSE RET.-SERV.SOC.ENTREPR-MUTUELL	2
COLLECTIVITES PUBLIQUES	8
EHPAD	7
ETABLISSEMENTS SANITAIRES	11
MEDECIN GENERALISTE	1
RESEAU DE SANTÉ / RÉSEAU DE SOINS	1
SERV. DE LA JUSTICE ET DU DROIT	2
SERVICES ET PREST MAINTIEN A DOMICILE	10
SERVICES LOGEMENT / HABITAT	1
SERVICES SOCIAUX DU DEPARTEMENT	1
SSIAD-ESA	4
	67

4.2 Les actions collectives d'information et de prévention à destination des professionnels et/ou des bénévoles

4.3.1 Nature et objectifs	4.3.2 Action à l'initiative du CLIC	4.3.3 Action à laquelle le CLIC a participé	4.3.4 Partenaires associés	4.3.5 Actions en lien avec le schéma départemental		4.3.6 Nombre de participants professionnels	4.3.7 Actions élargies à d'autres publics	
				Oui	Non		Oui Si oui, préciser lesquels ?	Non
Journée conférence sur les mesures de protection juridiques	Non	Oui	UDAF	Oui		370	Oui, aidants aidés	
Forum Bienveillance	Oui	Oui	CLIC Séniors plateau Nord et plateau Est	Oui		100	Oui, aidants aidés	
Journée de sensibilisation sur le syndrome de Diogène	Oui	Oui	CLIC Séniors plateau Nord et plateau Est	Oui		323	Oui, aidants aidés	
Présentation du CLIC à la Maison Familiale Rurale (MFR).	Oui	Oui	MFR	Oui		29		Non
Présentation du CLIC aux élèves de BTS.	Oui	Oui	Lycée Providence Sainte Thérèse	Oui		20		Non



V. Les partenaires du CLIC

Établissements et services	5.1 Coopération entre le CLIC et la (les) structure(s)		5.2 Travail en commun		5.3 Relation formalisée		5.4 La relation avec la (les) structure(s) a-t-elle évoluée au cours de l'année ? <i>Si oui, précisez de quelle façon</i>
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	
Services sociaux CHU de Rouen.	X		X			X	
Services sociaux des caisses de retraite	X		X			X	
Bailleurs sociaux	X		X			X	Rencontre partenariale, groupes de travail en commun et participation au guichet intégré.
CDAH	X		X			X	
Professionnels de santé du secteur hospitalier, CHU de Rouen.	X		X			X	
Professionnels de santé libéraux .	X		X			X	
Réseau de santé/ réseau de soins.	X		X			X	Rencontre et participation du CLIC aux rencontres du Groupement Hospitalier du Territoire (GHT).
Services d'aide à domicile	X		X			X	
SSIAD	X		X		X		
TS – APA	X		X			X	Expérimentation en cours dans le cadre des MDAA76. Relations contractualisé par le CPOM CCAS/Département.
AS de secteur - CMS	X		X			X	
CCAS	X		X			X	
Résidences autonomie	X		X			X	Elaboration de projets communs en 2024 : Semaine Bleue, prévention des addictions, mobilité.

EHPAD	X		X				X	Pour l'autorité compétente par délégation
Tribunaux	X		X				X	
Médecins experts du Tribunal	X		X				X	
Equipe Mobile de Gériatrie à Domicile. (EMGD)	X		X			X		
La BOUSSOLE	X		X			X		Convention renouvelée en avril 2023. Actions mises en place dans le cadre de la « prévention des addictions ».
ADEP	X		X			X		Convention avec le CCAS.
ASEPT	X		X			X		Convention signée en aout 2022 jusqu'en aout 2026
INSERACTION	X		X			X		Convention commune avec le CCAS.
UNISCITE	X		X			X	X	
SILVER LAB	X		X			X	X	
Pôle Unité Veille Sociale et Lutte contre l'isolement	X		X				X	
ASRUC SANTE	X		X				X	
ASPTT	X		X				X	
Emergence-s	X		X				X	
La Chaloupe	X		X				X	
SOLEPI	X		X				X	
Maison France Services	X		X				X	Permanences du CLIC et organisation d'ateliers logement en 2024.
La Porte ouverte	X		X				X	
Ressourcerie Resistes	X		X				X	



CLIC Séniors du Plateau Nord	X		X			X	
Centre social Pernet	X		X			X	
Mission Locale	X		X			X	
Média-formation	X		X			X	
UMAPP	X		X			X	
Carrefour des solidarités	X		X			X	
L'armée du salut	X		X			X	
Centre social Simone Veil	X		X			X	Participation mensuelle du CLIC à l'action SOS Paperasses. Ateliers bien-être réservés pour les personnes du quartier.
Centre André Malraux	X		X			X	Organisation de la journée sur la « prévention des chutes » et la journée « être femme après 50 ans »
MJC du Mont Gargan	X		X			X	
MJC rive gauche	X		X			X	Organisation de la journée sur la mobilité
MJC Grieu	X		X			X	
Centre social Jean Texcier	X		X			X	Ateliers bien-être réservés pour les personnes du quartier.
Centre Social Pernet	X		X			X	Ateliers bien-être réservés pour les personnes du quartier.
SAAD APEF	X		X			X	Marché public renouvelé en 2024 dans le cadre du dispositif mobilité.



5.5 Évolutions significatives dans les partenaires du CLIC pendant l'année de référence :

➤ Poursuite des liens avec l'association la Boussole dans le cadre du projet autour de la prévention des addictions :

S'appuyant sur la convention signée en avril 2023 entre le Service des Aînés et l'association la Boussole, le CLIC a poursuivi en 2024 l'ensemble des actions menées autour de la prévention des addictions. Ce projet pour objectif d'accompagner les professionnels du domicile en vue d'améliorer l'accompagnement des personnes âgées rencontrant une problématique d'addiction :

- Organisation de deux sessions initiales et une session de perfectionnement dans le cadre de la prise en charge des personnes âgées souffrant de conduites addictives en faveur des professionnels du domicile (services d'aide à domicile, Services de Soins Infirmiers à Domicile et résidences autonomie du territoire). Cette action organisée entre novembre et décembre 2024 a permis de sensibiliser 35 professionnels (29 en 2023).
- Organisation d'une session d'analyse de situations dans le cadre de l'Entretien Motivationnel en faveur des professionnels de l'action sociale ayant bénéficié de la formation initiale en 2022 et de la session de perfectionnement en 2023 (CLIC, Service d'Action et d'Insertion Sociale (SAIS) du CCAS, résidences autonomie). 12 travailleurs sociaux ont bénéficié de cette formation qui s'est déroulée en novembre 2024.
- Partenariat formalisé par une fiche de liaison permettant aux professionnels du CLIC et des résidences autonomie de bénéficier de l'expertise d'un professionnel de la Boussole dans le cadre de situations complexes en lien avec une problématique d'addiction.
- Participation selon les besoins d'un professionnel de la Boussole lors des commissions pluridisciplinaires.

➤ Renforcement des liens avec l'UDAF dans le cadre du respect des droits et des choix des personnes accompagnées.

En 2024, le CLIC des Aînés a pu participer à plusieurs actions en partenariat avec l'association tutélaire UDAF.

- Participation de l'UDAF à la journée conférence / tables rondes sur la thématique du syndrome de Diogène organisée en partenariat avec les CLIC Séniors du Plateau Nord et du Plateau Est à la Halle aux Toiles de Rouen, le 25 mars 2024.
- Participation à la journée conférence sur la thématique des mesures de protection juridique et leur anticipation organisée en lien avec l'UDAF à la Halle aux Toiles de Rouen, le 19 novembre 2024.
- Participation de deux mandataires judiciaires de l'UDAF en tant qu'experts aux sessions de perfectionnement mises en place dans le cadre du guichet intégré sur la thématique « le maintien à domicile entre le respect du choix de la personne et la nécessité de la protéger ».

- Développement d'un nouveau partenariat avec l'EHPAD, le foyer Saint Joseph dans le cadre de l'animation du groupe des aidants familiaux.



Ce partenariat établi suite à une subvention obtenue par la Conférence des Financeurs de la Perte d'Autonomie a permis la délocalisation du groupe des aidants familiaux depuis janvier 2024 au sein de l'EHPAD le foyer Saint Joseph. Ce partenariat permet aux aidants de venir accompagnés de la personne aidée qui est accueillie au sein de l'accueil de jour de l'EHPAD. Le groupe bénéficie également de l'expertise de la psychologue de l'EHPAD qui a rejoint l'équipe d'animation du groupe.

- Poursuite et renforcement des liens avec l'organisme APEF dans le cadre du dispositif mobilité

Depuis juillet 2022, le CLIC des Aînés, le pôle Veille Sociale et Lutte contre l'Isolement de la Ville et le service des résidences autonomie sont associées au Service d'Aide à Domicile APEF dans le cadre de la mise en place d'un dispositif d'accompagnement personnalisé à destination des personnes âgées fragiles et isolées n'ayant pas de moyen de locomotion pour leurs rendez-vous médicaux, leurs loisirs ou encore leurs démarches administratives.

En janvier 2024, le Service des Aînés a renouvelé le marché public établi dans le cadre de ce projet afin d'élargir les accompagnements aux résidents des résidences autonomie, de permettre plusieurs accompagnements simultanés ou encore de pouvoir organiser des transports collectifs en vue de faciliter l'accès des rouennais âgés aux différents événements de la Ville. Ce projet a permis la réalisation de 249 accompagnements en 2024.

- Renforcement des liens avec les CLIC de l'UTAS de Rouen en vue de la mise en place future des MDAA76.

En 2024, le CLIC des Aînés et le CLIC Séniors du Plateau Nord et le CLIC du plateau Est ont poursuivi leurs actions communes dans le cadre de la prévention de la maltraitance.

Suite au forum Bientraitance organisé en Mai 2023 à la Maison des Jeunes Saint Sever, les trois CLIC ont voulu reproduire cette action sur le territoire du Plateau Est. Un nouveau forum a été organisé au casino de Bonsecours le 26 novembre 2024 sous forme d'une journée thématique à destination des aidants suivie d'ateliers sur le concept d'Humanitude.

Une journée sur le syndrome de Diogène réunissant de nombreux partenaires du logement, de la santé mentale et de l'accompagnement social a également été organisée à la Halle aux Toiles de Rouen à l'initiative des 3 CLIC le 25 mars 2024 et a réuni plus de 300 personnes.

De plus, le CLIC des Aînés de Rouen et le CLIC Séniors du Plateau Nord ont poursuivi l'animation commune des commissions pluridisciplinaires mises en place en septembre 2023.

- Développement et création de nouveaux partenariats avec des associations et des prestataires proposant des activités innovantes pour les aînés.

En 2024, le CLIC des Aînés s'est associé à l'entreprise « nouveau souffle » afin de mettre en place des ateliers sur la gestion des émotions animés par une sophrologue qui se sont déroulés sur les mois de septembre et octobre.



Le service a également pu mettre en place, tout au long de l'année, des séances d'initiation au Brain Ball animées par l'organisme « Neuron-factory ». Cette activité permet à la fois de mobiliser la mobilité et la mémoire et de développer ses capacités de coordination.

Le CLIC s'est associé à l'ASEPT pour proposer des séances de Self défense, à l'association « Avelo » dans la mise en place d'ateliers autour de la conduite du vélo en milieu urbain ou encore à l'association « mes parents et moi » pour proposer des ateliers crêpes, jeux de société, ou une conférence sur l'isolement.

Enfin, le service a pu mettre en place des ateliers sur la mobilité en partenariat avec l'«Automobile Club association».

VI. Les groupes de travail

6.1 Nature et objectifs	6.2 Groupe de travail à l'initiative du CLIC	6.3 Groupe de travail auquel le CLIC a participé	6.4 Partenaires associés
Projet mobilité	Oui	Oui	Ce projet construit en 2022 avec le Pôle Veille sociale et Lutte contre l'isolement de la Ville et l'organisme d'aide à domicile APEF a permis le financement de 432 (dont 250 en 2024) accompagnements véhiculés de personnes âgées isolées et fragiles pour des activités de loisirs, bien-être, démarches administratives et rendez-vous médicaux. Depuis janvier 2023, le service des résidences autonomie du CCAS de Rouen a été associé au projet, ce qui a permis d'élargir le dispositif aux résidents de ces structures mais également d'organiser des transports collectifs afin de permettre aux aînés rouennais d'accéder aux événements culturels organisés au sein de la Ville.
Groupe de travail « prévention des addictions »	Oui	Oui	Ce projet est établi depuis 2019 en partenariat avec le service des Résidences Autonomie du CCAS et l'association la Boussole. Il permet la mise en place, chaque année, d'un programme de sensibilisation et d'accompagnement des professionnels travaillant auprès de personnes âgées souffrant d'addictions (organisation de formations en faveur des aides à domicile, auxiliaires de vie, travailleurs sociaux..., mise en place d'un partenariat permettant aux professionnels du CLIC et des résidences autonomie de bénéficier de l'expertise de la Boussole pour des situations complexes en lien avec des problématiques d'addiction, organisation d'ateliers autour de la prévention des addictions en faveur des résidents des quatre résidences autonomie du CCAS de Rouen). Ce projet est financé par l'Agence Régionale de Santé (ARS) dans le cadre de l'Appel à Projet MILDECA.
Sessions de sensibilisation des acteurs de 1 ^{er} recours au	Non	Oui	Ce groupe de travail interne au CLIC organise chaque année l'ensemble des actions mises en place dans le cadre du guichet intégré. En 2024, 4 sessions de sensibilisation « connaître et guider les personnes âgées » et 2 sessions de perfectionnement sur les limites du maintien à domicile ont été organisées. 87 professionnels ont participé à ces séances dont notamment un grand nombre de bailleurs sociaux (11), d'animateurs de lien social (10), de responsables de structure



guichet intégré			(9), de professionnels du domicile (11) et de travailleurs sociaux (11).
Commissions pluridisciplinaires	Non	Oui	Dans le cadre du partenariat mis en place avec le CLIC Séniors du Plateau Nord, le CLIC des Aînés a organisé et animé 7 commissions pluridisciplinaires en 2024. L'ensemble des membres permanents de ces commissions (DAC, EMGD, CHU de Rouen, Centre Hospitalier du Rouvray, service Autonomie du Département) a répondu présent. 19 situations complexes ont pu être présentées.
Groupe de travail 1 « Syndrome de Diogène »	Oui	Oui	Partenaires : Service d'Action et d'Insertion Sociale du CCAS de Rouen (service hygiène et salubrité, Unités de Travail Social, Atelier Santé Ville), Centre Hospitalier du Rouvray. Ce groupe de travail mis en place depuis 2022 se réunit tous les deux mois dans l'objectif de développer un travail de réflexion et de créer des outils. Il s'agit de faciliter l'interconnaissance des professionnels intervenant dans des situations en lien avec la problématique du syndrome de Diogène, et de mettre en place un travail de réflexion et des outils d'intervention pour les situations complexes.
Groupe de travail 2 « Syndrome de Diogène »	Oui	Oui	En parallèle du groupe de travail n°1 réalisé à l'échelle de la ville de Rouen, le CLIC des Aînés s'est associé aux CLIC Séniors du Plateau Nord et CLIC du Plateau Est afin d'organiser une journée de réflexion, d'échanges et de sensibilisation autour du syndrome de Diogène en faveur des professionnels de Rouen et de son agglomération. Cette journée a été organisée le lundi 25 mars 2024 à la Halle aux Toiles de Rouen. De nombreux partenaires ont été mobilisés (UDAF, Département, ADIL, médecin et infirmière libéraux, Unités de Travail Social du CCAS...). Elle a réuni 370 personnes.
Groupe de travail « Bientraitance »	Oui	Oui	En lien avec le CLIC Séniors du Plateau Nord, ce groupe de travail a permis l'organisation d'une journée de sensibilisation à la Bientraitance qui s'est déroulée le 26 novembre 2024 en faveur des aidants professionnels et familiaux suivie de l'organisation d'ateliers sur la thématique de l'Humanité réalisés en janvier 2025 au sein de la résidence autonomie de Bonsecours. Ce projet est reconduit en 2025 en partenariat avec le CLIC du Plateau Nord.



Groupe de travail « Semaine Bleue »	Oui	Oui	En lien avec le pôle Veille Sociale et Lutte contre l'isolement, ce groupe de travail a permis l'organisation de plusieurs événements lors de la Semaine Bleue qui s'est déroulée du 30 septembre au 6 octobre 2024. Plus de 40 activités ont pu être organisées en lien avec les partenaires du territoire. 600 participations ont été recensées lors de cette semaine. Ce groupe de travail a pour ambition de poursuivre les actions engagées en y associant le public et ses partenaires en vue de l'organisation de la Semaine Bleue 2025.
Groupe de travail « info logement »	Oui	Oui	Mis en place depuis 2021 avec différents partenaires (la Maison France Services, la Mission Locale, le Centre social Pernet, Média-formation) ce groupe de travail a permis l'organisation de 5 ateliers logements en juin 2024. Elle a permis la mobilisation de nouveaux partenaires tels que l'ADIL ou la Maison de Justice et du Droit.
Groupe de travail « MDAA76 »	Non	Oui	Depuis le 01 ^{er} janvier 2023, le CLIC des Aînés s'est engagé à participer à un travail d'expérimentation et de réflexion en vue du projet de mise en place d'une Maison Départementale de l'Autonomie et des Aidants (MDAA76) sur l'UTAS de Rouen. L'équipe du CLIC a poursuivi son implication dans ce cadre tout au long de l'année 2024. Sous la direction du Département, les accompagnatrices sociales et la responsable du service ont réalisé leurs premiers plans d'aides APA en vue de la fusion de leurs missions avec celle des travailleurs sociaux APA en tant que référents de parcours. La poursuite de cette expérimentation est prévue pour l'année 2025. La concrétisation du projet et la localisation de la future MDAA76 de l'UTAS de Rouen sont en attente du retour d'expérimentation effectuée sur le territoire de Dieppe où se situe le premier CLIC expérimentateur.



VII. Les réunions de fonctionnement du CLIC

7.1 Types de réunion	Nombre
Réunions CLIC/ Département	12
Réunions CLUBCLIC	1
Comité consultatif Local du CLIC	2
Instances de fonctionnement de la structure porteuse (conseil d'administration, assemblée générale, bureau, etc.)	15
Réunions de service	36
Rencontres partenariales	23
Rencontres stagiaires	6
Analyse de pratiques professionnelles	9
Autres (détailler)	Réunions de préparation et bilan des actions collectives : 80 Groupe de travail projet : 14



VIII. Les outils du CLIC

Outils	8.1 En place	8.2 En cours d'élaboration	8.3 A l'étude	8.4 Précisions (modes de diffusion, cas d'utilisation)	8.5 Évolutions au cours de l'exercice de référence
Règlement de fonctionnement	Oui			Annexé au livret d'accueil.	Mis à jour en 2024.
Livret d'accueil	Oui			Remis aux usagers systématiquement lors du 1 ^{er} entretien.	Mis à jour en 2024.
Projet de service	Oui			Un avenant au projet de service 2018 - 2023 a été réalisé en 2024 dans l'attente des résultats de l'évaluation externe du service.	Prolongé en 2024 par un avenant.
Contrat d'accompagnement	Oui			Annexé au livret d'accueil.	Mis à jour en 2024.
Charte des droits et libertés de la personne accueillie	Oui			Affichage dans les locaux du CLIC et annexée au livret d'accueil.	Annexée au livret d'accueil depuis 2024.
Guide des services sur le territoire du CLIC	Oui			Site Internet du CLIC « Bien vieillir en région rouennaise ».	Mise à jour hebdomadaire.
Enquêtes de satisfaction	Oui			Remises lors du premier entretien ou à l'issue de chaque action collective. Disponible également en ligne sur le site du CLIC.	Mise en place d'une urne à l'accueil de la Maison des Aînés pour le recueil des questionnaires.
Procédure d'évaluation interne	Oui			Réalisée en septembre 2024.	Rapport d'évaluation externe et plan d'action du service adressés à l'HAS et au Département le 31.12.2024.
Utilisation de grilles d'évaluation (précisez lesquelles)	Oui			Grille d'évaluation multidimensionnelle	Utilisée pour chaque situation individuelle
Compte-rendu d'évaluation	Oui			Dossier individuel créé sur le logiciel métier : LOGICLIC.net	

individuelle					
Documents communs pour la coordination entre professionnels	Oui			-Fiche de signalement EMGD -Fiche de prescription « Inseraction » -Fiche de prescription « la Boussole ». -Fiche de prescription « Plateforme Solidarité ». -Fiche de prescription demande de transport dans le cadre du « dispositif mobilité »	Documents communs pour la coordination entre professionnels
Outils spécifiques pour le suivi (fiches de suivi, carnet de liaison)	Oui			-Fiche de suivi élaborée au sein du service. -Outil d'évaluation multidimensionnelle.	Outils utilisés pour chaque situation individuelle.
Réunions de synthèse dans le cadre de la coordination avec les professionnels	Oui			-Réunions mensuelles avec l'EMGD -Commissions pluridisciplinaires (mensuelles) -Commissions santé mentale/logement (tous les deux mois). -Réunions de synthèse autour de situations complexes (selon les besoins.)	
Participation au recueil des besoins	Oui			-Besoins repérés au cours des accompagnements individuels, lors des commissions pluridisciplinaires ou auprès des partenaires rencontrés.	

IX. L'équipe du CLIC

9.1 Poste occupé	9.2 Date du recrutement	9.3 Qualification initiale	9.4 Nombre de personnes	9.5 Temps de travail (ETP)	9.6 Statut (CDI, CDD, contrat aidé)
Responsable accompagnement social et accès aux droits des aînés	22/07/2009	Assistant de service social	1	1	Fonctionnaire titulaire
Coordinatrice des actions Collectives	21/04/2000	Formation médico-sociale	1	1	Fonctionnaire titulaire
Accompagnatrice sociale	22/02/2021	Assistant de service social	1	0.80	Fonctionnaire titulaire
Accompagnatrice sociale	01/03/2022	Assistant de service social	1	0.80	Fonctionnaire titulaire
Accompagnatrice sociale (financement programme de prévention du Département)	01/12/2019	Assistant de service social	1	0.80	Fonctionnaire titulaire
Assistante CLIC	07/10/2019	BTS SP3S	1	0.80	Fonctionnaire titulaire
TOTAL				5.2	

Poste occupé	9.7 Missions assurées								
	Accueil Information Orientation	Évaluation	Plan d'accompagnement : mise en place et Suivi	Coordination	Actions collectives	Tâches administratives et budgétaires	Comptabilité	RH	Intendance
Responsable de l'accompagnement social et de l'accès aux droits	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Coordinatrice des actions collectives	X	X		X	X	X			X
Accompagnatrices sociales	X	X	X	X	X				
Assistante	X	X		X	X	X			X



9.8 Formations suivies par les membres de l'équipe du CLIC pendant l'exercice de référence (détailler par professionnel) :

Responsable de Coordination (Sarah Lamoureux) :

- Evaluation continue de la qualité (FNADEPA)
- Sensibilisation à TEAMS (Ville de Rouen)
- Parcours managérial encadrant de proximité (CNFPT)
- Réglementation comptable et budgétaire M22 (CNFPT)
- Genesis (Département de Seine-Maritime)

Coordinatrice des actions collectives (Marjorie Raffray) :

- Sensibilisation à TEAMS (Ville de Rouen)
- Compréhension et gestion de l'agressivité chez la personne âgée (CNFPT)
- PSC1 (Ville de Rouen)

Accompagnatrice sociale (Julie Dugrenier) :

- Repérage Précoce et Interventions Brèves (la Boussole)
- Vieillesse et troubles psychiatriques (CNFPT)
- Genesis (Département de Seine-Maritime)

Accompagnatrice sociale (Blandine Levasseur) :

- Mieux se connaître pour mieux communiquer (CNFPT)
- Premiers secours en santé mentale (Graphism)
- PSC1 (Ville de Rouen)
- Genesis (Département de Seine-Maritime)
- Repérage Précoce et Interventions Brèves (La Boussole)
- Vieillesse et troubles psychiatriques (CNFPT)

Accompagnatrice sociale (Mathilde Hanse) :

- Formation-action « nutrition-Précarité » (Promotion santé Normandie)
- Formation à l'entretien motivationnel (analyse de cas pratique) (IPCEE)
- Genesis (Département de Seine-Maritime)

Assistante CLIC (Charline Champion) :

- PSC1 (Ville de Rouen)
- Mieux se connaître pour mieux communiquer (CNFPT)
- Sensibilisation à TEAMS (Ville de Rouen)

9.9 Événements particuliers pendant l'année ayant impactés l'activité du CLIC (recrutements, congés maladie, congés maternité, etc.) :

10.1. Les partenaires financiers	10.2 Montant du financement	10.3 % du CA	10.4 Évolution par rapport à l'année n-1
Département (subvention de fonctionnement)	169 369 €	46.11%	+ 23 789€
Département (programme de prévention à la perte d'autonomie)	85 591 €	23%	-11 315€
CCAS	101 464€	27.62%	-8419€
Autres financeurs (ARS)	10 930€	2.98%	2510€

XI. Auto-évaluation et évaluation externe du CLIC

➤ **Auto-évaluation du service en 2024**

Dans le cadre de son projet de service et en lien avec l'auto-évaluation réalisée en amont de l'évaluation externe du service, le CLIC a pu actualiser son Plan d'Amélioration Continu de la Qualité du service (PACQ) en 2024. 18 fiches actions autour de 6 thématiques ont été réalisées :

Thématique : continuité et fluidité des parcours

- **Fiche N°1** : participer au déploiement des MDAA 76 mis en œuvre par le Département notamment concernant la fusion des équipes CLIC/APA vers des missions communes de « référent de parcours ».
- **Fiche N°2** : poursuivre le développement du réseau partenarial dans une logique de prévention et de fluidification des parcours.
- **Fiche N°3** : dans le cadre du guichet intégré, développer des actions de sensibilisation en faveur des professionnels du territoire.
- **Fiche N°4** : Proposer une offre de proximité aux personnes âgées les plus éloignées des structures d'aides et de soins.

Thématique : Bienveillance et éthique

- **Fiche N°5** : développer un programme d'actions de promotion de la Bienveillance.

- **Fiche N°6** : engager des actions innovantes et renforcer les partenariats autour de l'aide aux aidants.



Thématique : Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement

- **Fiche N°7** : améliorer la prise en charge des personnes âgées en situation de grande précarité.
- **Fiche N°8** : améliorer la prise en charge du public des migrants vieillissants.
- **Fiche N°9** : mieux repérer et accompagner les personnes âgées les plus fragiles dans le cadre de la lutte contre l'isolement.

Thématique : Accompagnement à l'autonomie et à la santé

- **Fiche N°10** : proposer une offre de proximité aux personnes âgées les plus éloignées des structures d'accompagnement social.
- **Fiche N°11** : favoriser l'accès et le maintien au logement des personnes âgées en situation de fragilité.
- **Fiche N°12** : renforcer la coordination partenariale et mettre en place des actions de prévention afin de faciliter l'accès aux soins des publics les plus démunis.
- **Fiche N°13** : poursuivre le partenariat avec le secteur de l'addictologie dans le cadre des accompagnements individuels mais également dans un objectif global de prévention.
- **Fiche N°14** : assurer la mise en œuvre du programme local de prévention à la perte d'autonomie.

Thématique : Démarche qualité et gestion des risques

- **Fiche N°15** : appliquer, adapter et diffuser la politique de gestion des risques mise en place au sein de la DSCS.
- **Fiche N°16** : assurer et communiquer autour du traitement des plaintes et des réclamations et des événements indésirables.
- **Fiche N°17** : assurer la continuité du service en cas d'événements indésirable majeur.

Politique Ressources Humaines

- **Fiche N°18** : Mettre en œuvre une politique de ressources humaines afin de favoriser la qualité de vie au travail.

➤ Evaluation externe du CLIC

Dans le cadre de la loi du 02 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, le service du CLIC est soumis à une législation spécifique en matière d'évaluation et d'amélioration continue des activités et de la qualité des prestations.

A ce titre, le service doit procéder à une évaluation externe de la qualité tous les 5 ans.

Depuis la parution du Décret n°2022-742 du 27 avril 2022, elle est réalisée par un organisme autorisé par la Haute Autorité de Santé (HAS) à partir de nouveaux outils et méthodologies définis par cette instance. La démarche d'évaluation portée par l'HAS vise à permettre à la personne accompagnée d'être actrice de son parcours, renforcer la dynamique de qualité au sein des établissements et services, promouvoir une démarche porteuse de sens, permettre l'utilisation du référentiel comme outil de pilotage de la démarche continue d'amélioration de la qualité.

Cette évaluation a eu lieu les 24 et 25 septembre 2024 avec pour enjeu le renouvellement de l'autorisation de fonctionnement accordée par le Département.

Ce travail qui s'est déroulé sur l'ensemble de l'année, a permis d'effectuer au préalable une auto-évaluation des pratiques, procédures et mode de fonctionnement actuellement en place.

En décembre 2024, l'organisme évaluateur AUTONOMII a rendu son rapport faisant état des points forts et des axes d'amélioration du service.

Les points forts et les actions exemplaires :

- La pleine satisfaction des usagers face au service rendu par des professionnels investis dynamiques et soucieux ;
- L'existence des outils de la Loi du 02 janvier 2002 ;
- La richesse de l'offre de services et du réseau partenarial ;
- La coordination avec les différents partenaires ;
- L'intervention d'un travailleur social dédié aux situations de grande fragilité
- La localisation au sein de la Maison des Aînés, structure accueillant l'ensemble des services en faveur des personnes âgées de la Ville.

Les axes d'amélioration :

- La communication autour des plaintes et des réclamations ;
- Le traitement et la communication des événements indésirables ;
- L'amélioration de la protection des données des usagers (questionnements autour de la dématérialisation de l'ensemble des dossiers individuels).
- La prévention et la gestion des risques de maltraitance et de violence des personnes par la mise en place d'un plan spécifiques.

En 2025, le CLIC a pour objectif de poursuivre son travail d'amélioration de la qualité du service en réalisant un plan d'action afin de répondre dans les délais impartis à l'ensemble des critères impératifs exigés par la Haute Autorité de Santé.