



PROJET DE SERVICE

CENTRE LOCAL D'INFORMATION ET DE COORDINATION (CLIC) DES AINES DE ROUEN

2025-2030

**Service des Aînés de la ville de Rouen – Maison des Aînés,
24, rue des arsins, 76000 Rouen – 02.32.18.20.92 – clic@rouen.fr- www.clic-rouen.fr**

Sommaire



I. Présentation du CLIC des Aînés de Rouen	5
1 .Une structure portée par le C.C.A.S de Rouen	5
1.1 L'identité juridique du C.C.A.S de Rouen	5
1.2 Les valeurs du C.C.A.S de Rouen	5
2 .Historique et valeurs du CLIC des Aînés de Rouen	6
2.1 Le contexte de la création du CLIC	6
2.2 Le cadre législatif et les valeurs du service	7
2.2.1 Le cadre réglementaire	7
2.2.2 Les valeurs du service	7
2.3 La composition du service et la gouvernance	8
2.3.1 La gouvernance	8
2.3.2 Les moyens humains	9
II. Organisation et missions du service	10
1. L'accueil et l'accompagnement du public	10
1.1 Des missions d'accueil, d'information et d'orientation	10
1.2 La mise en œuvre, le suivi et l'adaptation du plan d'accompagnement	10
1.3 Des missions en évolution en vue du déploiement futur des MDAA76	11
1.4. Informations pratiques pour bénéficier des services du CLIC	12
2. Le programme local de prévention à la perte d'autonomie	12
2.1 Les actions sport adapté et bien-être	12
2.2 L'aide aux aidants	13
2.3 Les forums et les grands événements	13
3. La coordination partenariale et la sensibilisation des professionnels	14
3.1 La prévention des conduites addictives	14
3.2 Le guichet intégré	15
3.3 Les commissions pluridisciplinaires	15
III. Plan d'action du service 2025-2030	16
1. Retour sur l'évaluation externe 2024	16

2. Définition des objectifs prioritaires pour la période 2025-2030.....17



1. **PRIORITE 1** Le développement et l'amélioration de la démarche qualité au service des usagers.....19

Présentation de la démarche.....19

1. La mise en place d'un comité des usagers 19

2. Le traitement des plaintes et des réclamations 20

3. La gestion des événements indésirables 21

4. La prévention de la maltraitance 21

4.1 La lutte contre la maltraitance.....21

4.2 La stratégie du service en matière de Bientraitance.....22

4.2.1 La formation et la protection des agents.....22

4.2.2 Le respect du droit et des choix des usagers.....23

2. **PRIORITE 2** Renforcer la mobilité des personnes âgées sur le territoire dans une logique de prévention et d'inclusion sociale.....24

- Objectif spécifique 24

- Objectifs opérationnels 25

3. **PRIORITE 3** Développement et renforcement des partenariats : une priorité pour mieux appréhender les situations complexes notamment dans le domaine du soin.....26

- Les partenariats existants..... 26

- L'Equipe Mobile de Gériatrie à Domicile (EMGD).....26

- Le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC).....26

- L'association la Boussole.....27

- Autres leviers.....27

-Les objectifs du CLIC dans le cadre de l'actuel projet de service 28

4. **PRIORITE 4** Le renforcement de la visibilité du service dans le quartier ouest et les quartiers prioritaires.....29

- Objectif spécifique.....29

- Objectifs opérationnels.....29

CONCLUSION.....30

ANNEXES

-Fiche action n°1 Poursuivre le développement de la démarche qualité en favorisant l'expression des usagers.



-Fiche action n°2 Poursuivre le développement de la démarche qualité en développant le traitement des événements indésirables.

-Fiche action n°3 Développer la mobilité des personnes âgées sur le territoire.

-Fiche action n°4 Poursuivre le développement du réseau partenarial dans une logique de prévention et de fluidification des parcours.

-Fiche action n°5 Renforcer la coordination partenariale et mettre en place des actions de prévention afin de faciliter l'accès aux soins des publics les plus fragiles.

-Fiche action n°6 Améliorer la prise en charge des personnes accompagnées dans une logique de coordination et de fluidification des parcours.

-Fiche action n°7 Renforcer l'accompagnement des Personnes Agées (PA) au sein des quartiers identifiés comme sensibles ou peu visités par le CLIC.

-Fiche action n°8 Poursuivre et développer le partenariat avec le secteur de l'addictologie dans un objectif global de prévention.

-Fiche action n°9 Soutien aux aidants.

-Fiche action n°10 Améliorer le repérage et l'accompagnement des personnes âgées à risque de maltraitance.

-Fiche action n°11 Assurer le développement d'une approche bientraitante au sein du service.

-Liste des membres du comité consultatif.

I. Présentation du CLIC des Aînés de Rouen.



1. Une structure portée par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Rouen.

1.1 L'identité juridique du CCAS de Rouen.

Depuis sa création en 2004, le CLIC des Aînés de Rouen est subventionné par le Département de Seine-Maritime et le CCAS de Rouen qui en assure également la gestion administrative et financière.

Le CCAS est un établissement public administratif communal ou intercommunal. Il constitue une personne morale de droit public, distinct de la commune lui conférant une autonomie juridique à savoir :

- Un budget propre voté par son Conseil d'Administration ;
- La capacité d'être employeur ;
- La capacité d'avoir un patrimoine mobilier et immobilier ;
- La capacité d'agir en justice ;
- La capacité de souscrire ses propres engagements (conventions, marchés publics...).

Ses compétences sont définies par le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

Il est chargé de :

- Mettre en œuvre la politique sociale déterminée par la Ville et son Conseil d'Administration.
- Répondre aux besoins de la population et notamment les publics fragiles en mettant en place des actions de prévention et d'action sociale en lien avec les institutions publiques.

Dans ce cadre, le CLIC des Aînés est géré par le CCAS et se situe au sein de la Direction de la Solidarité et de la Cohésion sociale (DSCS) relevant du pôle « Enfance, Solidarité, Citoyenneté » de la Ville.

A la direction de la DSCS, sont rattachés 3 services opérationnels : le Service d'Actions et d'Insertion Sociales (SAIS), le Service Politique de la Ville (SPV) et le Service des Aînés (SDA).

Le CLIC fait partie du Service des Aînés.

1.2 Les valeurs du CCAS de Rouen.

Les actions du CCAS de Rouen sont portées par des valeurs fondamentales applicables à tous les services.

Ces valeurs sont basées sur le respect de l'égalité de traitement, le souci de l'équité et de la dignité de tous.

Il s'agit de :



- Placer le public au centre de l'action, le considérer comme acteur de son parcours de vie, porteur de solution.
- Participer à la lutte contre les exclusions en portant une attention particulière aux personnes les plus démunies et/ou isolées.
- Garantir une équité de traitement entre tous les citoyens.
- Garantir le respect et la dignité de toute personne qui s'adresse à ses services.
- Veiller au respect des libertés individuelles des usagers.
- Favoriser l'expression de la citoyenneté pour un meilleur accès aux droits.

L'ensemble des actions du CLIC des Aînés s'inscrit dans ces valeurs en s'appuyant sur des principes de respect, de bientraitance et de justice sociale auprès des usagers.

2. Historique et valeurs du CLIC des Aînés de Rouen.

2.1 Le contexte de la création du CLIC.

Créé en 2004 dans le cadre d'un programme global de coordination gérontologique mené conjointement par le CCAS de Rouen et le Département de Seine Maritime, le CLIC des Aînés a pour objectif d'accompagner les personnes âgées de plus de 60 ans résidant sur la commune de Rouen qui rencontrent des problématiques en lien avec le maintien à domicile et la perte d'autonomie.

En 2008, il est intégré à la Maison des Aînés de la ville de Rouen, structure regroupant l'ensemble des services de la Ville et du CCAS intervenant en faveur du public âgé.

Régi par une Convention Pluriannuelle d'Objectifs et de Moyens (CPOM) signée entre le CCAS de Rouen et le Département de Seine Maritime, il fait partie des 15 CLICS qui couvrent le territoire seinomarin.

En aout 2021, suite à une réorganisation générale, le Service Personnes Agées de la ville de Rouen, devient le Service des Aînés (SDA) réparti en 3 pôles : le pôle hébergement regroupant l'ensemble des résidences autonomie et le service prestataire de la Ville, le pôle veille sociale et lutte contre l'isolement et le pôle accompagnement social.

Le CLIC est intégré à ce dernier pôle avec le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) et l'Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA) du CCAS de Rouen.



2.2 Le cadre réglementaire et les valeurs du service.

2.2.1 Le cadre réglementaire.

Le Département de Seine-Maritime exerce sa compétence de coordination gérontologique en s'appuyant sur les Centres Locaux d'Information et de Coordination conformément à l'article L 113-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Le CLIC des aînés est un service médico-social administré par le CCAS de Rouen qui en assure la gestion administrative et financière.

Son action s'appuie sur des textes législatifs de référence qui sont :

- La loi N°2002-2 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- La loi N°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales, à l'article L 113-2 et suivants,
- Le Code de l'Action Sociale et des Familles : article L.312-2 et suivants,
- La loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement,
- L'autorisation de fonctionnement du 31 décembre 2019,
- La Convention Pluriannuelle d'Objectifs et de Moyens renouvelée chaque année avec le Département,
- La Convention d'appui à la mise en œuvre d'actions de prévention à la perte d'autonomie 2026-2029.
- Le Schéma Unique des Solidarités 2023-2027 du département de Seine-Maritime.

2.2.2 Les valeurs du service.

Conformément à la loi N°2002-2 du 02 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, le CLIC des aînés s'appuie sur la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (J.O N°234 du 09 octobre 2003).

Cette charte réaffirme les principes de non-discrimination, de droit à un accompagnement adapté, de droit à l'information, de libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne, le droit à la renonciation, le droit au respect des liens familiaux, le droit à la protection et à l'autonomie, le principe de prévention et de soutien, le droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie, le droit à la pratique religieuse et au respect de sa dignité et de son intimité.

Dans le cadre de ses missions auprès des personnes âgées et de leur entourage, le CLIC s'appuie également sur les valeurs promues par la Direction de la Solidarité et de la Cohésion Sociale (DSCS) qui sont :

- 1- La solidarité, l'équité, la laïcité et la non-discrimination ;
- 2- Le respect, la bientraitance, la dignité de tout personne qui s'adresse à son service ;

- 3- La lutte contre les exclusions, le respect des libertés individuelles et l'accompagnement à l'autonomie ;
- 4- L'accueil inconditionnel, l'écoute et l'accompagnement, l'accès aux droits.

Chaque accompagnement se doit d'être accessible et individualisé pour chaque usager.

Afin de promouvoir et de mettre en œuvre ces valeurs, le CLIC s'appuie sur un certain nombre d'outils instaurés par la loi du 02 janvier 2002 dont l'objectif est de favoriser l'expression et le respect des choix et des droits des usagers. Chaque usager doit se voir remettre et expliquer, à l'issue du premier entretien, les documents suivant :

- Le livret d'accueil du service ;
- La charte des droits et des libertés de la personne accueillie ;
- La liste des personnes qualifiées ;
- Le contrat d'accompagnement signé par la personne et le travailleur social qui l'accompagne et renouvelé tous les ans ;
- Le projet de service du CLIC et son règlement de fonctionnement ;
- Un formulaire de réclamation et de renonciation ;
- Un questionnaire de satisfaction.

Il est également informé de l'existence du comité des usagers qui se réunit à minima deux fois par an, chargé de contribuer, par ses avis, au respect du droit des usagers et d'émettre des propositions afin de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes âgées et de leurs proches.

2.3 La composition du service et la gouvernance.

2.3.1 La gouvernance.

Depuis sa création, le CLIC bénéficie d'une subvention de fonctionnement du Département de Seine-Maritime avec lequel il est lié par une Convention d'Objectifs et de Moyens renouvelée chaque année. Il est géré administrativement par le CCAS de Rouen, qui contribue financièrement à son fonctionnement par le biais d'une subvention d'équilibre.

L'activité du CLIC, ses objectifs, ses modes d'accompagnement et son budget sont présentés chaque année lors d'un Comité Consultatif Local qui comprend 30 membres (cf annexe).

2.3.2 Les moyens humains.



RESPONSABLE DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET DE L'ACCES AUX DROITS DES AINES (1 ETP)	Sarah LAMOUREUX
COORDINATRICE DES ACTIONS COLLECTIVES (1 ETP)	Marjorie RAFFRAY
ACCOMPAGNATRICE SOCIALE (0.8 ETP)	Julie DUGRENIER
ACCOMPAGNATRICE SOCIALE (0.8 ETP)	Blandine LEVASSEUR
ACCOMPAGNATRICE SOCIALE EN CHARGE DES PUBLICS FRAGILES (0.8 ETP)	Mathilde HANSE
ASSISTANTE ADMINISTRATIVE (0.8ETP)	Charline CHAMPION
ASSISTANTE ADMINISTRATIVE (en renfort)	Néréa MAHROUCHI



II. Organisation et missions du service.

1. L'accueil et l'accompagnement du public.

1.1 Des missions d'accueil, d'information et d'orientation.

Le CLIC des aînés de Rouen intervient auprès des personnes âgées de 60 ans et plus, résidant sur Rouen, qui rencontrent une problématique en lien avec la perte d'autonomie et l'avancée en âge. Il accompagne le public sur des problématiques telles que le maintien à domicile, l'orientation en hébergement adapté au vieillissement, l'accès aux droits et aux soins, la lutte contre l'isolement ou la protection des personnes vulnérables.

Le CLIC a pour mission d'accueillir, d'informer et d'orienter les personnes âgées résidant sur le territoire ainsi que leur entourage. A partir de la demande et des besoins recueillis, les professionnels du service peuvent apporter un premier niveau d'information, orienter la personne ou proposer une évaluation globale de la situation réalisée, dans la majorité des cas, à domicile.

Les assistantes administratives du CLIC des Aînés assurent un accueil physique et téléphonique sans rendez-vous sur les horaires d'ouverture, tout au long de l'année et ce, sans interruption. Ce premier accueil permet de recevoir et d'évaluer la demande de la personne ou de son entourage afin de répondre au mieux à ses attentes en lui apportant les informations demandées, en l'orientant vers le service compétent où en lui proposant une évaluation à domicile par une des accompagnatrices sociales du service.

1.2 La mise en œuvre, le suivi et l'adaptation du plan d'accompagnement.

Lorsque la situation le nécessite, le CLIC peut proposer un accompagnement individuel personnalisé réalisé par une des trois accompagnatrices sociales ou par la responsable du service.

Cet accompagnement, mis en place avec l'accord de la personne et/ou de son entourage, nécessite au préalable une évaluation de la situation dans toutes ses dimensions : environnement de vie, environnement social et familial, capacités et difficultés rencontrées, aides et démarches déjà mises en œuvre.

Les rendez-vous sont le plus souvent organisés au domicile des personnes âgées pour lesquelles la mobilité reste une problématique majeure.

Un plan d'accompagnement est alors élaboré avec la personne, en lien avec son entourage et les professionnels de l'action médico-sociale intervenant dans son intérêt. Il formalise l'ensemble des besoins exprimés et des réponses proposées.



Les accompagnatrices sociales du CLIC assurent la mise en œuvre du plan d'accompagnement, son suivi et son adaptation si la situation le justifie. Elles ont également un rôle de coordination des différents acteurs intervenant auprès de la personne aidée.

Le CLIC des Aînés a également la spécificité d'accompagner les publics âgés en situation de précarité grâce à l'intervention d'un travailleur social dédié. Depuis 2019, avec le soutien financier du Département, cette professionnelle intervient auprès des publics les plus fragiles dont notamment les personnes en situation de précarité vieillissante, les migrants vieillissants et les personnes âgées totalement isolées. La mise en œuvre de ces accompagnements a permis d'élargir les partenariats et le public du CLIC aux champs de la précarité, du mal logement et de la santé mentale. Les actions mises en œuvre dans ce cadre permettent également d'intervenir précocement auprès de personnes dont le parcours de vie et l'état de santé nécessitent souvent une anticipation des effets du vieillissement auxquels se surajoutent d'autres problématiques plus anciennes (troubles psychiques, parcours de rue, addictions...).

1.3 Des missions en évolution en vue du déploiement futur des Maisons Départementales de l'Autonomie et des Aidants (MDAA76).

(Cf. fiche action n°6)

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.

La future MDAA de Rouen a pour objectif d'inclure les CLIC de 5 territoires soit, le CLIC du Cailly, le CLIC Séniors du Plateau Nord, le CLIC Buchy Clères Darnétal, le CLIC du Plateau Est.

Ce projet inclut notamment la future fusion des missions des travailleurs sociaux des CLIC et de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie qui interviendront sous l'appellation « référent de parcours ». Ainsi chaque personne âgée pourra être accompagnée par un référent unique du premier rendez-vous jusqu'à la mise en place, le suivi et l'éventuelle réévaluation de ses besoins.

Depuis bientôt 3 ans, l'équipe du CLIC s'est formée et impliquée afin d'être en mesure de réaliser des plans d'aide APA tout en poursuivant ses missions d'accompagnement et de coordination.

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 les territoires de Dieppe et du Havre où se situent les premiers CLIC expérimentateurs.

1.4 Informations pratiques pour bénéficier des services du CLIC

Le CLIC des Aînés de Rouen se situe à la Maison des Aînés, 4 rue des arsins à Rouen. Le bureau d'accueil se trouve au rez-de-chaussée du bâtiment qui dispose d'un accès pour personnes à mobilité réduite.

L'accueil s'effectue sans rendez-vous sur les horaires d'ouverture soit le lundi de 13h30 à 17h00 et, du mardi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

La Maison des Aînés accueille également l'ensemble des services de la Ville et du CCAS intervenant en faveur des personnes âgées : le Pôle Veille Sociale et Lutte contre l'isolement, le Service de Soins Infirmiers à Domicile et l'Equipe Spécialisée Alzheimer du CCAS, la Direction du Service des Aînés et des résidences autonomie de la Ville.

La structure héberge également l'association de loisirs Rouen Séniors.

Le regroupement des différents services de la Ville et du C.C.A.S intervenant en faveur des personnes âgées est une réelle plus-value pour le public et les professionnels. En effet, cette organisation facilite la communication, l'interconnaissance, le repérage et l'orientation du public par les différents services dans une logique de simplification des parcours et de fluidité des accompagnements.

2. Le programme local de prévention à la perte d'autonomie.

2.1 Les actions sport adapté et bien-être.

Depuis 2019, grâce au soutien du Département de Seine Maritime, de la Ville de Rouen et de ses partenaires, le CLIC des aînés propose tout au long de l'année des activités gratuites dans les différents quartiers de la ville. Ces actions s'inscrivent dans le cadre d'un programme de prévention à la perte d'autonomie renouvelé chaque année en tenant compte des besoins repérés et exprimés par les rouennais âgés de plus de 60 ans.

L'ensemble du programme de prévention est construit en tenant compte des priorités politiques locales et du schéma Unique des Solidarités du Département 2023-2027. Il se décline autour des thématiques suivantes :

- Promotion de l'activité physique adaptée afin de lutter contre la sédentarité (activités de marche rapide, brain gym, brain ball, danse, self défense...)
- Prévention de la perte d'autonomie et activités de bien-être (activités autour du sommeil, de l'alimentation, prévention des chutes, sophrologie, réflexologie...).
- Lutte contre l'isolement, accès aux droits et protection des personnes vulnérables (réunions d'information autour des dispositifs d'accès aux droits, du deuil, de la prévention des arnaques...).

L'ensemble du programme de prévention est coordonné par la coordinatrice des actions collectives du service. Des activités sont proposées tout au long de l'année y



compris lors de la période estivale durant laquelle les personnes âgées se retrouvent souvent seules et isolées.

2.2 L'aide aux aidants.

Le CLIC a à cœur d'apporter son soutien aux aidants professionnels et familiaux qui interviennent auprès des personnes âgées.

Depuis 2007, il anime un groupe de soutien pour les aidants familiaux afin de répondre à plusieurs objectifs :

- Rompre l'isolement des aidants ;
- Echanger, se sentir écouté et compris ;
- S'informer sur les dispositifs d'aide et de répit ;
- Mieux comprendre l'aidé et sa maladie ;
- Développer une solidarité et une aide mutuelle.

Depuis janvier 2003, le CLIC et l'ESA se sont associés à l'EHPAD le Foyer Saint Joseph dans le cadre du groupe d'expression aux aidants familiaux.

Ce dernier, animé par deux assistantes sociales, une ergothérapeute et une psychologue se réunit une fois par mois dans cet établissement afin que les personnes aidées puissent être accueillies au sein de l'accueil de jour pendant que les aidants participent au groupe.

Chaque séance s'articule autour d'une thématique ciblée (les aides au maintien à domicile, l'adaptation du logement, la protection des personnes vulnérables, la communication et la bientraitance...) tout en laissant un espace de parole et d'échanges entre les participants. Les aidants ont la possibilité d'intégrer ce groupe à tout moment de l'année.

Le CLIC oriente également vers les actions mises en place par ses partenaires sur le territoire (l'association France Alzheimer, l'association la cigale et la fourmi, les plateformes de répits, les services d'accueil de jour et les hébergements temporaires...).

2.3 Les forums et les grands événements.

Le CLIC organise également chaque année, en lien avec les partenaires du territoire des forums et des grands événements sur des thématiques définies en fonction des besoins repérés et exprimés par les usagers.

Dans ce cadre, le service a pu proposer dernièrement des forums sur la thématique de la Bientraitance, du syndrome de Diogène ou encore deux journées d'animation en faveur des femmes âgées de plus de 50 ans.

Le service se mobilise également chaque année au mois d'octobre avec le Pôle Veille Sociale et Lutte contre l'isolement et l'association Rouen Séniors lors de la Semaine

Bleue, afin de proposer une semaine d'activités festives, sportives qui s'articulent autour de temps forts et qui est clôturée par une Marche Bleue fédératrice et solidaire. Cette initiative nationale a pour objectif de mettre en valeur les contributions et les compétences des personnes âgées en vue d'insuffler un nouveau regard sur le vieillissement et de favoriser les liens intergénérationnels.

3. La coordination partenariale et la sensibilisation des professionnels.

Le CLIC a un rôle de coordination auprès des différents partenaires œuvrant dans le cadre de l'action gériatrique sur le territoire. Pour cela, il propose tout au long de l'année des actions d'information, de sensibilisation, des temps de rencontre et de synthèse afin de favoriser l'interconnaissance et la prise en compte globale des problématiques en lien avec le vieillissement et la perte d'autonomie.

3.1 La prévention des conduites addictives.

(Cf. Fiche action n° 8).

Lors de leurs interventions, les professionnels du CLIC et l'ensemble des acteurs du territoire mettent régulièrement en évidence les problématiques d'addiction rencontrées par de nombreuses personnes âgées ainsi que leurs difficultés d'accès aux dispositifs d'accompagnement existant dans ce cadre.

De ce fait, le CLIC et le service des résidences autonomie du CCAS de Rouen sont conventionnés depuis 2017 avec l'association « la Boussole » qui s'inscrit dans une démarche de prévention, de soins et de réduction des risques.

Dans le cadre de ce partenariat, des sessions de formation sont organisées chaque année en faveur des professionnels du territoire. Elles ont pour objectif de :

- Favoriser la prise en compte des pratiques addictives dans les accompagnements proposés aux personnes âgées ;
- Développer une culture commune chez les professionnels du secteur gériatrique ;
- Renforcer les actions de prévention collectives autour des pratiques addictives.

Ce projet cofinancé par le CCAS de Rouen et l'Agence Régionale de Santé s'adresse aux professionnels mais également aux personnes âgées par le biais d'actions de prévention animées par les professionnels de la « Boussole » au sein des résidences autonomie.



3.2 Le guichet intégré

Depuis le 1^{er} janvier 2022, Suite à la fin du dispositif MAIA, transformé en Dispositif d'Appui à la Coordination, le CLIC a repris en charge l'animation du « guichet intégré » sur le territoire dans l'objectif de sensibiliser et former les acteurs de premier recours en contact régulier avec les personnes âgées.

Dans ce cadre, le CLIC anime tous les deux mois une session de sensibilisation intitulée « connaître et guider les personnes âgées ». Ces sessions ont pour objectif de présenter aux professionnels du territoire (bailleurs sociaux, responsables de secteur au sein des services d'aides à domicile, professionnels intervenant au sein des résidences autonomie et des résidences service...) l'ensemble des dispositifs et structures existants sur le territoire en faveur des personnes âgées.

Suite à cette formation, les acteurs formés doivent être en capacité d'apporter directement un premier niveau d'information ou d'orienter vers le service adapté.

Depuis le 01 janvier 2025, le CLIC propose également des sessions de sensibilisation ciblées sur des thèmes précis tel que « les limites du maintien à domicile » ou encore « le syndrome de Diogène ». Il organise également régulièrement des réunions de présentation du service au sein des différentes structures sociales ou des organismes de formation. Le service envisage de développer, dans les années à venir, des formations sur d'autres thématiques en s'appuyant sur les besoins exprimés par les professionnels du territoire.

3.3 Les commissions pluridisciplinaires

Depuis le 1^{er} janvier 2018, le CLIC anime ces commissions composées à ce jour des membres permanents suivants : Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC), Equipe Mobile de Gériatrie à Domicile (EMGD), responsable autonomie de l'UTAS de Rouen, travailleur social APA, médecin gériatre du CHU de Rouen, infirmière du Centre Hospitalier Psychiatrique du Rouvray (CHR), infirmière de la Direction de l'Autonomie du Département de Seine Maritime.

Une convention est également signée avec l'association la Boussole permettant la présence d'un professionnel spécialisé dans les problématiques d'addiction si une situation présentée le nécessite.

Ces temps d'échange mensuels permettent aux professionnels du territoire de présenter dans l'anonymat des situations complexes, souvent caractérisées par l'imbrication de plusieurs problématiques. Ces commissions constituent un lieu d'échanges sur des situations nécessitant une coordination. La pluridisciplinarité permet le traitement adapté de chaque situation.

Depuis septembre 2023, le CLIC des Aînés et le CLIC Séniors du Plateau Nord organisent des commissions mensuelles communes au vu de leur proximité géographique et du nombre important de professionnels intervenant conjointement sur les deux territoires.



III. Plan d'action du service 2025-2030

1. Retour sur l'évaluation externe 2024

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 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.

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

Cette évaluation a nécessité au préalable une auto-évaluation des pratiques, procédures et modes de fonctionnement en place effectuée par l'ensemble de l'équipe tout au long de l'année 2024.

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.



Le plan d'action établi par le CLIC suite à cette évaluation reprend l'ensemble de ces axes d'amélioration et constitue un des enjeux prioritaires du projet de service 2025-2030

2. Définition des objectifs prioritaires du CLIC pour la période 2025-2030.

Suite à son évaluation, l'équipe du CLIC a poursuivi son travail de réflexion afin de définir les enjeux prioritaires du présent projet de service. Le renouvellement de ce document a pour objectif d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers en répondant au mieux à leurs besoins selon les évolutions des problématiques et du territoire.

Ce travail s'est déroulé tout au long de l'année 2025.

Pour débiter, le CLIC a sollicité les membres de la gouvernance, l'ensemble des services du Service des Aînés, ses partenaires et des représentants des usagers, afin d'engager une analyse de l'évolution des besoins du public âgé et des difficultés rencontrées dans son accompagnement.

Un premier comité de pilotage a été organisé dans ce cadre le 30 janvier 2025 réunissant l'ensemble de ces acteurs.

Cette première étape a permis de déterminer des axes de réflexion prioritaires et de constituer des groupes de travail qui se sont, par la suite, réunis distinctement afin de définir les grands enjeux de ce projet de service.

Afin de définir les objectifs prioritaires du projet de service, chaque groupe de travail s'est appuyé également sur les préconisations du Projet de Direction du CCAS 2024-2027 et sur l'Analyse des Besoins Sociaux réalisée par la Ville en 2023.

Ces documents ont été présentés lors du 1^{er} COPIL.

L'élaboration du projet de service s'est donc appuyée sur les éléments suivants :

Les 3 enjeux prioritaires du Projet de Direction du CCAS :

- **Enjeu 1** – Accompagner les rouennais les plus en difficulté et prévenir les ruptures dans leur parcours de vie.
- **Enjeu 2** – Favoriser le lien social et lutter contre l'isolement.
- **Enjeu 3** - Lutter contre les inégalités territoriales.

Les priorités du Schéma Unique des Solidarités du Département 2023-2027 dont les 4 axes stratégiques se déclinent comme tels :

1. Accueillir, informer et rendre le service public accessible à tous.

2.Prévenir les situations de rupture et de vulnérabilité.

3.Accompagner vers l'inclusion et l'autonomie de tous.



4.Piloter, évaluer et animer de manière partagée et territorialisée.

De ce travail de concertation et de réflexion nourri également d'observations de terrain, **quatre axes de travail prioritaires** ont pu être établis :

Priorité 1 - Le développement et l'amélioration de la démarche qualité ;

Priorité 2 - La recherche de solutions afin de permettre et d'encourager la mobilité pour tous ;

Priorité 3 - Le renforcement du partenariat avec le secteur du soin et notamment de la psychiatrie afin de mieux appréhender les situations complexes ;

Priorité 4 - Le renforcement de la visibilité du service dans les Quartiers Prioritaires de la Ville.

PRIORITE 1 - Le développement et l'amélioration de la démarche qualité au service des usagers.**Présentation de la démarche.**

Depuis, la Loi N°2002-2 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les services sociaux et médico-sociaux doivent mettre en place des outils adaptés ayant pour objectifs de renforcer et promouvoir le droit des usagers. Il s'agit pour les institutions de réaffirmer la place prépondérante des personnes au cœur de leur accompagnement, de favoriser leur autonomie et leur liberté d'expression.

Dans le cadre du projet de service 2018-2023, le CLIC avait mis en place un certain nombre d'outils encourageant les personnes âgées accompagnées par le service dans l'exercice de leur citoyenneté.

Chaque accompagnement débute par la signature d'un contrat d'accompagnement renouvelé chaque année. En parallèle, la personne se voit remettre et expliquer, lors de la première rencontre, un ensemble de documents lui permettant de connaître ses droits et d'exprimer ses souhaits et ses besoins tout au long de l'accompagnement :

- La charte des droits et libertés de la personne accueillie évoquant le droit au respect des liens familiaux ou à l'exercice des droits civiques.
- Le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement du service décrivant l'organisation de la structure.
- Un questionnaire de satisfaction ainsi que deux formulaires de réclamation et renonciation.
- Un formulaire de désignation d'une personne de confiance.

Suite aux préconisations de l'évaluation externe 2024, le CLIC a souhaité s'engager davantage dans cette démarche qualité en développant de nouveaux outils notamment autour de la liberté d'expression des usagers et de la protection des professionnels du service.

1. La mise en place d'un comité des usagers.

(Cf. Fiches action n°1 et n°11).

La mise en place d'un comité d'utilisateur depuis le mois de janvier 2025 a pour objectif de réunir des représentants (personnes âgées et aidants) des personnes accompagnées par le service et de recueillir leur avis et leurs suggestions concernant le fonctionnement de ce dernier.

De là, un travail de réflexion est conjointement mené entre l'équipe du CLIC et les représentants des usagers afin de mettre en avant les actions à poursuivre et celles à développer en raison de leur bénéfice pour le public accompagné. Il s'agit également de pointer les difficultés, mécontentements ressentis suite à la mise en place d'accompagnements individuels ou d'actions collectives afin de mettre en place des actions correctives en vue de la pleine satisfaction du public.

Le comité des usagers est une instance ouverte à tous les usagers du CLIC et a pour vocation à se renouveler régulièrement afin d'assurer une représentation la plus efficiente possible des personnes accompagnées par le service.



Le comité des usagers est également une instance d'information concernant les évolutions du service, des dispositifs et la gestion de la démarche qualité.

Le compte rendu de chaque comité est accessible à tous et mis en ligne sur le site internet www.clic-rouen.fr.

Le comité des usagers a pour vocation de se réunir deux fois par an et vient compléter le comité consultatif local, instance obligatoire dans chaque CLIC, se réunissant une fois par an. Ce comité est composé des différents membres du service, de ses instances gestionnaires (CCAS de Rouen et Département de Seine-Maritime), d'un représentant des usagers et de représentants des partenaires du territoire (responsable d'EHPAD, de résidences autonomie, de Services d'Aides à Domicile...).

Le comité consultatif local fait chaque année le bilan de son activité, du fonctionnement du service, des difficultés rencontrées et des priorités et projets travaillés.

2. Le traitement des plaintes et des réclamations.

(Cf. Fiche action n°1).

La satisfaction des usagers et la mise en place d'accompagnements répondant à la demande et aux besoins des usagers est une priorité du service. C'est pourquoi le CLIC souhaite continuer de développer ses outils dans un but d'amélioration de la qualité. Dans ce cadre, le service a mis en place, au cours de l'année 2024, une procédure de traitement des plaintes et des réclamations. Il s'agit de recenser les mécontentements et les difficultés exprimées par les personnes accompagnées et leur entourage et d'assurer une réponse ayant pour objectif de leur apporter pleine satisfaction.

L'élaboration en parallèle, d'un formulaire de réclamation remis à chaque usager lors de chaque accompagnement permet à ce dernier ainsi qu'à son entourage d'exprimer son insatisfaction à chaque étape de son suivi.

Le traitement de questionnaires de satisfaction remis à chaque usager accompagné dans un cadre individuel ou collectif et la présence d'une boîte à suggestions à l'entrée du service ont également pour objectif de favoriser l'expression de chacun.

Chaque plainte et réclamation est traitée individuellement et fait l'objet d'une procédure spécifique. Une réponse écrite doit être apportée à l'utilisateur dans un délai de 15 jours.

Une analyse et un bilan des plaintes et des réclamations sont effectués chaque année présentée en comité des usagers ainsi que lors du comité consultatif local.

3. La gestion des événements indésirables.

(Cf. fiche action n°2).

Dans un souci de qualité de vie au travail et afin d'assurer la protection de son équipe et des usagers, le CLIC a mis en place une procédure de recueil et de traitement des événements indésirables depuis 2024 dont l'analyse et l'amélioration est un des objectifs du présent projet de service.

Définition d'un événement indésirable :

Un « événement indésirable » est un événement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne, sa sécurité ou le bon fonctionnement d'un établissement, d'un service de santé ou médico-social.

Pour qualifier ou non d'événement indésirable un événement on peut parler de « *Grain de sable dans le rouage* ».

Définition d'un événement indésirable grave :

Un événement indésirable grave dans un Établissement Social et Médico-Social (ESMS) peut être défini comme tout dysfonctionnement majeur au sein de la structure qui :

- Impacte la qualité de la prise en charge ou le respect des droits des usagers.
- Menace la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes accompagnées et accompagnantes.

La répétition et/ou la fréquence de survenance de l'événement peut être un critère de gravité.

Le CLIC a mis en place une procédure de recueil et de traitement des événements indésirables en vue de les analyser et de proposer des actions correctives.

Dans un objectif de transparence et de participation des usagers, une analyse et un bilan des événements indésirables sont effectués chaque année et présentés en comité des usagers ainsi qu'au comité consultatif local. Le CLIC s'inscrit dans cette démarche de protection des usagers et des professionnels en lien avec le Département et à la possibilité de signaler les événements indésirables relatives au fonctionnement du service dans le cadre de l'IDERS qui se réunit tous les mois.


4. La prévention de la maltraitance.

(Cf. fiche action n°10).

4.1 La lutte contre la maltraitance

Selon le Code de l'Action Sociale et des Famille (CASF Art L119-1) « *la maltraitance (...) 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.

Depuis sa création, le CLIC est mobilisé afin de lutter contre  maltraitance des personnes âgées et assurer leur protection lorsqu'une situation de danger est avérée.

Dans le cadre des accompagnements individuels, les accompagnatrices sociales du CLIC ont pour mission de repérer, d'évaluer les risques de maltraitance et de violence chez les personnes accompagnées et de mettre en place des dispositifs de protection en cas de risque avéré. Pour cela, des signalements au sein des différentes instances décisionnaires telles que le tribunal judiciaire dans le cadre de signalements au Procureur de la République ou auprès de l'Instance départementale d'étude des réclamations et signalements relative aux ESMS de compétence départementale (IDERS) sont régulièrement effectués.

Afin d'améliorer son action, suite aux préconisations de l'évaluation externe 2024, l'ensemble de l'équipe du CLIC souhaite, dans le cadre de ce projet de service, améliorer les actions menées pour protéger les personnes âgées en définissant un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées. Dans un souci de coordination et de fluidification des parcours, ce plan est travaillé en lien avec l'ensemble des services du SDA.

Il s'agit, par le biais de cette procédure, d'améliorer la prise en charge des personnes âgées victimes de maltraitance et de pouvoir mettre en place des actions correctives dans le cadre d'une procédure définie sécurisante pour les personnes âgées et les agents.

4.2 La stratégie du service en matière de Bientraitance.

(Cf. Fiche action n°11).

4.2.1 La formation et la protection des agents.

Le plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence s'accompagne d'une stratégie globale de bientraitance mise en place dans un souci de protection des équipes et de respect des droits et des choix des usagers. Pour cela, le service travaille étroitement en lien avec le service Qualité de Vie au Travail (QVT) de la Ville en charge de développer des outils au service des salariés selon le contexte environnemental (prévention incendie, des fortes chaleurs, contextes de travail dégradés...) et les besoins recensés (outils de lutte contre le harcèlement, l'épuisement professionnel...).

Pour cela, l'inscription du service dans une démarche de QVT afin d'apporter aux agents un cadre de travail respectueux, à l'écoute de leurs besoins et sécurisant est indispensable et tend à se poursuivre dans les 5 prochaines années.

En parallèle, les agents ont la possibilité de bénéficier de formations leur permettant des temps de réflexion et l'amélioration de leurs compétences en matière de repérage et de prévention de la maltraitance. Les réunions d'équipe hebdomadaires ainsi que les commissions pluridisciplinaires mensuelles sont également des outils permettant à l'équipe de réfléchir dans un cadre pluridisciplinaire sur leur positionnement professionnel et les enjeux éthiques découlant de certains accompagnements complexes dont le cumul de problématiques risque de mettre à mal la prise en charge des personnes dans un cadre bientraitant.

4.2.2 Le respect du droit et des choix des usagers.

Le développement de l'ensemble des outils établis dans le cadre de la loi du 02 janvier 2002 et remis à chaque personne lors de premier rendez-vous, permet de poser un cadre bientraitant soucieux de positionner la personne au cœur de son accompagnement en encourageant sa participation ainsi que celle de ses proches.

Ainsi, le CLIC s'est attaché à remettre à jour chaque année, les outils suivant :

- Le livret d'accueil ;
- Le règlement de fonctionnement du service ;
- Le contrat d'accompagnement ;
- Les questionnaires de satisfaction.

L'ensemble des accompagnements individuels et collectifs sont également menés dans le respect de la Charte des droits et des libertés des personnes accueillies en cohérence avec les préconisations du projet de service.

La création en janvier 2025 d'un comité des usagers permet également de travailler en continu à des outils d'amélioration en s'appuyant notamment sur l'analyse des plaintes et des réclamations des usagers et des Evénements Indésirables recensés au sein du service.

Au quotidien, l'ensemble du service du CLIC réaffirme son engagement et sa volonté de poursuivre le développement d'une démarche de repérage et de traitement des situations de maltraitance dans un cadre de travail respectueux et sécurisant.

PRIORITE 2 - Renforcer la mobilité des personnes âgées sur le territoire dans une logique de prévention et d'inclusion sociale

(Cf. fiche action n°3).



La mobilité est essentielle à la qualité de vie des seniors ce qui nécessite d'anticiper les besoins. L'Analyse des Besoins Sociaux réalisée par la Ville en 2023, met en avant un vieillissement de la population moins avancé que sur le territoire national mais un risque de renforcement de problématiques telles que l'isolement résidentiel ou encore la perte d'autonomie liée à l'avancée en âge. L'accompagnement à la mobilité est un enjeu majeur permettant d'anticiper et de prévenir ces problématiques.

Un des objectifs prioritaires du CLIC dans le cadre de ce projet de service est de poursuivre la recherche de solutions permettant de favoriser la mobilité des personnes âgées en situation de fragilité et/ou d'isolement afin d'encourager leur autonomie et le maintien dans la vie active.

Les enjeux de ce travail initié en 2022 en partenariat avec le pôle veille sociale et lutte contre l'isolement de la Ville et le service des Résidences autonomie du CCAS de Rouen sont avant tout de :

- Remobiliser des personnes âgées isolées qui ne sont pas sorties depuis plusieurs mois.
- Favoriser l'accès aux soins et au logement.
- Favoriser l'insertion sociale et l'accès aux activités et manifestations organisées au sein de la Ville pour les personnes âgées exprimant un sentiment de solitude au quotidien.

➤ **Les objectifs du CLIC dans le cadre de l'actuel projet de service.**

Les objectifs déclinés dans le cadre de ce projet de service, comprennent d'une part les axes de travail mis en place depuis plusieurs années qui tendent à se poursuivre (aide aux aidants, prévention des actions, programme de prévention...) et les priorités définies suite à l'évaluation externe 2024.

➤ **Objectifs spécifiques :**

- Poursuivre le développement de solutions permettant aux rouennais âgés de pouvoir se déplacer en toute sécurité, lorsqu'ils le souhaitent, sur Rouen et proche agglomération.
- Utiliser la problématique de la mobilité comme un outil de repérage et de lutte contre l'isolement social.
- Réfléchir à la mise en place de services d'accompagnement collectifs, afin de toucher un plus grand nombre de personnes et d'encourager le lien social et la pair-aidance.



➤ **Objectifs opérationnels :**

- Constitution d'un groupe de travail au sein du Service des Aînés depuis le premier trimestre 2025 afin de travailler à la pérennisation d'un service d'accompagnement véhiculé au service des usagers.

- Dans l'attente de cet objectif de pérennisation poursuivre la recherche de financements pour maintenir le dispositif mobilité mis en place depuis 2022 au sein du SDA en partenariat avec un Service d'Aide à Domicile.

- Réaliser une cartographie des partenaires proposant des solutions de transport sur le territoire afin d'améliorer la visibilité et de renforcer les partenariats

PRIORITE 3 - Développement et renforcement des partenariats, une priorité pour mieux appréhender les situations complexes, notamment dans le domaine du soin.



(Cf. Fiches action n°4 et n°5)

L'évolution des structures et des dispositifs de soins pour les personnes âgées ces dernières années nécessite une adaptation des services d'accompagnement social afin de permettre la poursuite d'un accompagnement de qualité auprès des usagers.

Dans le cadre du projet de service 2025-2030, le CLIC a mené une réflexion en collaboration avec ses partenaires sur les objectifs à définir afin de s'adapter aux évolutions du secteur médico-social dans le domaine du soin.

➤ **Les partenariats existants.**

L'Equipe Mobile de Gériatrie à Domicile (EMGD).

Depuis 2013, le CLIC des Aînés entretient un partenariat de proximité avec **l'Equipe Mobile de Gériatrie à Domicile (EMGD)** du CHU de Rouen qui intervient sur la commune de Rouen ainsi que sur le territoire du sud de l'agglomération rouennaise (Sotteville Lès Rouen, Saint Etienne du Rouvray, Petit Quevilly, Grand Quevilly, Bois Guillaume, Mont Saint Aignan, Bihorel, Canteleu, Isneauville, Notre Dame de Bondeville, Maromme, Déville-Lès-Rouen, Houpeville...). L'EMGD est composée de deux infirmiers (2 ETP), une ergothérapeute (0.5 ETP) et d'un médecin (0.5 ETP) chargés d'évaluer les situations de rupture dans le cadre du parcours de soins.

L'objectif principal du partenariat entre le CLIC et l'EMGD est de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées fragiles, dans des conditions optimales. Les objectifs opérationnels sont de :

- Evaluer les situations complexes rencontrées au domicile,
- Participer à l'élaboration d'un plan d'action adapté,
- Eviter les situations de crise, les hospitalisations inadéquates et en urgence,
- Favoriser des admissions directes en hospitalisation et aux consultations de gériatrie,
- Faciliter le retour à domicile en coordination avec les professionnels du domicile.

Néanmoins, l'EMGD n'a pas vocation à accompagner les personnes sur le long terme. Des relais doivent donc être mis en place afin de poursuivre le suivi du parcours de santé lorsque la situation le nécessite.

Le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC).

Depuis le 1^{er} janvier 2022, le **DAC YREN** (Yvetot, Rouen, Elbeuf, Neufchâtel) intervient sur le territoire du CLIC des aînés. L'équipe du DAC est composée de coordinateurs/trices de parcours intervenant dans le cadre de situations évaluées comme complexes par les professionnels du secteur médical et médico-social. Le DAC a pour mission d'évaluer le degré de complexité des situations signalées en co-

responsabilité avec les acteurs du territoire. Ses accompagnements sont limités dans le temps et ont pour objectif de trouver des leviers en s'appuyant sur les ressources sanitaires, sociales et médico-sociales du territoire.

Le DAC intervient auprès de personnes de tout âge et de toute origine.



L'association la Boussole.

Depuis 2017, le Service des Aînés est conventionné avec l'association la Boussole avec pour objectif commun de proposer chaque année des actions de prévention et de sensibilisation du public et des professionnels afin d'améliorer la prise en charge des personnes âgées souffrant d'addiction. Ce partenariat permet également aux professionnels du CLIC de solliciter les professionnels de la Boussole en cas de besoin, afin de bénéficier de leur expertise dans le cadre de l'accompagnement des personnes âgées souffrant d'addiction.

Autres leviers.

Le CLIC oriente également régulièrement les personnes âgées souffrant de problèmes de santé physique ou de troubles psychiques vers le **Centre Hospitalier du Rouvray** et ses structures annexes (hôpital de jour Théodore Monot, Centre Médico-psychologique.) ou sur les différents sites du **Centre Hospitalier Universitaire (CHU)** de Rouen.

➤ **Les objectifs du CLIC dans le cadre de l'actuel projet de service.**

➤ **Objectif spécifique n°1 :**

-S'adapter aux évolutions du secteur médico-social dans le domaine du soin afin de poursuivre un accompagnement global et de qualité auprès des personnes âgées.

➤ **Objectifs opérationnels :**

-Mener un état des lieux afin d'identifier les partenaires intervenant dans le cadre de l'accompagnement aux soins afin de mieux orienter et mieux accompagner.

-Travailler au développement et au renforcement des partenariats avec les acteurs œuvrant dans le cadre de la coordination des soins par le biais de conventionnements.

➤ **Objectif spécifique n°2 :**

-Poursuivre et développer les partenariats engagés avec le secteur de la psychiatrie afin de répondre de manière coordonnée et adaptée aux problématiques de santé mentale de plus en plus observée chez le sujet âgé.

➤ **Objectifs opérationnels :**



-Faciliter le repérage concernant le rôle et les missions des institutions et professionnels de la psychiatrie par la création d'une carte mentale afin d'améliorer les orientations et la prise en charge des personnes âgées dans ce cadre.

-Poursuivre les actions menées en partenariat avec le secteur de la psychiatrie aussi bien au niveau individuel que collectif (accompagnements sociaux, journées de sensibilisation, commissions santé mentale et pluridisciplinaire).

-Envisager un conventionnement avec le service de géro-psi-chiatrie du Centre Hospitalier du Rouvray.

-Poursuivre et développer les actions menées en partenariat avec le CCAS de Rouen et le CHR dans le cadre du soutien des professionnels du territoire face aux situations d'incurie et au syndrome de Diogène.

➤ **Objectif spécifique n°3 :**

-Améliorer la prise en charge des personnes âgées souffrant d'addiction.

➤ **Objectifs opérationnels :**

-Poursuivre et développer les actions menées conjointement avec le service des résidences autonomie du CCAS et la Boussole permettant la mise en place d'actions de prévention à destination du public âgé et l'organisation de formations en faveur des professionnels intervenant à domicile.

-Poursuivre et développer le partenariat engagé entre les professionnels du CLIC et de la Boussole afin d'améliorer les prises en charge en matière d'addictologie.

-Elargir les partenariats en allant à la rencontre d'autres acteurs intervenant dans le cadre de la prévention des addictions.

PRIORITE 4 - Le renforcement de la visibilité du service dans le quartier ouest et dans les Quartiers Prioritaires.**(Cf. Fiche action n°7).**

Comme évoqué précédemment, le travail de réflexion effectué dans le cadre de ce projet de service s'appuie sur les préconisations du Projet de Direction du CCAS 2024-2027 mais également sur le retour de l'Analyse des Besoins Sociaux effectuée par la ville de Rouen en 2023.

Cette analyse des réalités sociales et économiques vécues à Rouen s'est notamment attardée sur le profil des populations fragiles auxquelles appartiennent un grand nombre de personnes âgées.

En corrélation avec les observations effectuées sur le terrain, il a été mis en avant que les situations d'isolement des personnes âgées semblaient plus prégnantes sur certains quartiers soit, les Quartiers Prioritaires de la Ville (Hauts de Rouen, Grammont/Saint Sever/Orléans) mais également dans les quartiers Ouest de la Ville (Préfecture). Si la question de la fragilité économique se pose moins dans ce quartier, le CLIC est peu sollicité sur ce territoire ce qui interroge sur les risques d'isolement résidentiel d'un public vieillissant souvent éloigné des commerces.

➤ **Objectif spécifique :**

-Améliorer le repérage et développer l'accompagnement des personnes âgées sur ces quartiers par des actions centrées sur une logique d'aller-vers en s'appuyant sur la sensibilisation des acteurs de proximité œuvrant sur ces territoires.

➤ Objectifs opérationnels :


-En collaboration avec le pôle veille sociale et lutte contre l'isolement, le service Politique de la Ville, le service des Résidences autonomie, la Direction des personnes âgées et les élus en charge de ces quartiers réfléchir à la mise en place d'actions centrées sur une démarche d'aller vers afin de créer du lien avec un public âgé isolé mais peu demandeur.

-Aller à la rencontre des professionnels de proximité intervenant sur ces territoires (médecins traitant, pharmaciens, bailleurs et centres sociaux...) afin de les sensibiliser aux missions du service en vue de faciliter l'orientation des publics âgés fragiles.

-Poursuivre et développer les actions de sensibilisation des acteurs de premier recours (services d'aide à domicile, agents d'accueil, mairie, bailleurs sociaux...) mises en place dans le cadre du guichet intégré en particulier sur ces quartiers.

-Renforcer la communication concernant les permanences et les grands événements organisés par le service en allant directement à la rencontre du public (marché, halls d'immeuble, fêtes de quartier...).

CONCLUSION.

Depuis sa création en 2004, l'équipe du CLIC des Aînés pour  son action avec la volonté de maintenir un service de proximité répondant aux besoins des rouennais âgés et de leurs aidants.

Le CLIC a mis en place une organisation pérenne permettant de recevoir le public tous les jours d'ouverture et ce, sans rendez-vous.

Il met tout en œuvre pour s'adapter à l'évolution des structures, dispositifs et politiques en faveur du grand âge tout en conservant des accompagnements individualisés ayant pour objectif de répondre aux besoins des personnes dans le respect de leurs droits et de leurs choix.

La mise en place d'un poste de travailleur social spécialisé dans les publics isolés et fragiles (personnes en situation de précarité vieillissante, migrants vieillissants...) depuis 2019 démontre cette volonté d'apporter une attention particulière aux personnes fragiles et isolées.

Dans l'idée que la prise en compte des difficultés liées à l'avancée en âge doit se faire le plus précocement possible afin de retarder les effets du vieillissement, le CLIC tient à poursuivre et à développer son programme de prévention à la perte d'autonomie en proposant en continu des actions d'information ainsi que des activités de prévention, des forums ou grands événements autour de problématiques repérées sur le terrain.

L'augmentation constante des situations prises en charge par le CLIC, dans un contexte sociétal où les besoins liés au vieillissement de la population sont des enjeux majeurs démontre la nécessité de poursuivre l'ensemble des actions menées par le service. Le déploiement d'une Maison Départementale de l'Autonomie et des Aidants (MDAA76) sur l'UTAS de Rouen, prévu au cours de l'année 2027, et la mise en œuvre du Service Public Départemental de l'Autonomie dont le CLIC sera une des chevilles ouvrières entendent répondre à ces évolutions démographiques dans un souci de fluidité et de qualité des accompagnements proposés.



ANNEXES

Projet de service CLIC 2025 - 2030


Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
076-267600450-20251212-1212202589-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 18/12/2025
Publication : 18/12/2025
Pour l'autorité compétente par délégation

Fiche action n°1 : Poursuivre le développement de la démarche qualité en favorisant l'expression des



OBJECTIF GENERAL : Encourager la participation des usagers afin de proposer des actions et des accompagnements adaptés à leurs besoins dans le respect de leurs droits et leurs choix.

OBJECTIFS OPERATIONNELS :	Etapes de réalisation
-Créer une instance de consultation et de concertation composée de représentants d'usagers afin de recueillir les besoins du public accompagné et d'évaluer les actions et les outils mis en place les concernant.	- 2025 : mise en place d'un comité des usagers. - 2026 : Développement du comité des usagers -- - 2027 : bilan de l'expérimentation et définition d'une procédure concernant le fonctionnement et les objectifs du comité des usagers.
-Favoriser l'expression de l'ensemble des usagers accompagnés par le biais d'outils accessibles et adaptés permettant de recueillir les ressentis du public concernant les actions mises en place par le service.	- 2024-2025 : mise en place de nouveaux outils permettant de favoriser l'expression des usagers (boîte à suggestions, formulaires de réclamation et de renonciation). - 2025-2026 : poursuite de la dématérialisation des questionnaires de satisfaction en lien avec la refonte du site internet du CLIC.
-Poursuivre la mise en œuvre et le développement de la procédure et recueil, traitement et communication des plaintes et des réclamations.	- Mars 2024 : création d'outils permettant de recueillir les plaintes et les réclamations des usagers (fiche de réclamation, tableau de recensement). - Juin 2025 : formalisation du traitement des plaintes et réclamations par la mise en place d'une procédure. - Décembre 2025 : communication aux usagers, partenaires et à l'institution de la procédure des Plaintes et des Réclamations pour avis et validation.

-202  tion et pérennisation de la
procédure de traitement des plaintes et
réclamations.

MOYENS A MOBILISER :

Moyens humains : équipe CLIC, chargée de mission Service des Aînés, représentants des usagers.

Moyens matériels et opérationnels : questionnaires de satisfaction dématérialisés ou en format papier, boîte à suggestion présente à l'accueil du CLIC, formulaires de réclamation et de renonciation, tableau de recensement des plaintes et des réclamations.

Référents : Mathilde HANSE - Marjorie RAFFRAY - Sarah LAMOUREUX

SUIVI/ EVALUATION (annuel) :

Indicateurs quantitatifs :

- nombre de questionnaires reçus.
- nombre de retours recensés dans la boîte à suggestions.
- nombre de plaintes et de réclamation recensées.

Indicateurs qualitatifs :

- Satisfaction du public accueilli.
- Evaluation du traitement des plaintes et des réclamations.
- Evaluation de la communication effectuée concernant la satisfaction du public auprès de l'institution et du public (bilans présentés en comité, et accessible sur le site internet du CLIC ou en format papier à la demande de l'utilisateur).

Projet de service CLIC 2025 - 2030

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
076-267600450-20251212-1212202589-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 18/12/2025
Publication : 18/12/2025
Pour l'autorité compétente par délégation

Fiche action n°2 : Poursuivre le développement de la démarche qualité en développant le traitement  ements indésirables.

OBJECTIF GENERAL : Assurer la protection et le respect des droits des professionnels du service et des usagers en assurant le traitement et le suivi des Evènements Indésirables (EI)

OBJECTIFS OPERATIONNELS :	Etapes de réalisation
-Poursuivre la mise en œuvre et le développement de la procédure et recueil, traitement des EI.	<p>Mars 2024 : création d'outils permettant de recueillir les EI (fiche et tableau de recensement). Définition et réflexion sur la nature d'un EI, création d'une fiche et échange autour de « niveaux de gravité ».</p> <p>Mai 2025 : formalisation du traitement des EI par la mise en place d'une procédure.</p> <p>Décembre 2025 :</p> <p>-Premier bilan annuel du recueil et traitement des EI.</p> <p>2025-2030 : Point d'étape tous les deux mois en équipe.</p> <p>2026 : Validation et pérennisation de la démarche.</p>
-Assurer la communication auprès de l'institution, des partenaires et des usagers concernant les EI recensés au sein du service.	<p>Décembre 2025 : 1ere communication annuelle aux usagers, partenaires et à l'institution de la procédure des EI pour avis et validation.</p> <p>2026 : validation et pérennisation de la démarche.</p>

MOYENS A MOBILISER :

Moyens humains : équipe CLIC, chargée de mission Service des Aînés, représentants des usagers.

Moyens matériels et opérationnels : procédure, tableau et fiche de recensement des EI, Instance départementale d'Etude des Réclamations et Signalements relative aux ESMS de compétence Départementale (IDERS) (fiche de signalement IDERS, charte), procédure et fiche déclaration agression du CCAS.

Référent : Sarah LAMOUREUX

SUIVI/ EVALUATION (Annuel) :

Indicateurs quantitatifs :

- Nombre d'EI recensés.
- Nombre d'EI déclarés au Département

Indicateurs qualitatifs :

- Satisfaction du public accueilli
- Ressenti sur la Qualité de Vie au Travail de l'équipe
- Evaluation de la communication effectuée auprès de l'institution et du public (bilans présentés en comités, et accessibles sur le site internet du CLIC ou en format papier à la demande de l'utilisateur)

Projet de service CLIC 2025 - 2030

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
076-267600450-20251212-1212202589-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 18/12/2025
Publication : 18/12/2025
Pour l'autorité compétente par délégation

Fiche action n° 3 : Développer la mobilité des personnes âgées sur le territoire.



OBJECTIF GENERAL : Renforcer la mobilité des personnes âgées sur le territoire dans une logique de prévention de la perte d'autonomie et d'inclusion sociale

OBJECTIFS OPERATIONNELS :	Etapes de réalisation
-Maintenir et pérenniser un dispositif de mobilité sur Rouen afin de répondre à la nécessité de déplacement des personnes âgées dans le cadre de l'accès aux soins et de la vie sociale.	- Depuis Mars 2025 : Mise en place d'un groupe de travail au sein du Service des Aînés afin d'évaluer les possibilités de mise en place d'un service de mobilité pérenne. - Depuis Juin 2025 : Mise en place d'un travail de réflexion avec les CLIC de l'UTAS de Rouen, le service des résidences autonomie, le pôle veille sociale et lutte contre l'isolement et l'APEF afin de répondre à l'Appel à Projet de la Conférence des Financeurs afin de maintenir le service mobilité en place sur Rouen tout en le développant sur l'ensemble de l'UTAS.
-Renforcer la lisibilité des professionnels concernant les dispositifs de mobilité existant sur le territoire afin d'améliorer les accompagnements dans ce cadre.	- 2025-2026 : Organiser des rencontres partenariales avec l'ensemble des acteurs concernés afin d'améliorer la visibilité et/ou renforcer les partenariats (AGIR ABCD, Territoire Zéro Chômeur, Handistuce).
-Renforcer la lisibilité du public concernant les dispositifs de mobilité existant sur le territoire afin de faciliter leurs déplacements.	- 2026 : En parallèle avec les rencontres organisées avec les acteurs de la mobilité, refonte du site internet du CLIC et mise à jour de la rubrique « se déplacer ».

MOYENS A MOBILISER :

Moyens humains : responsable du service des résidences autonomie, responsable service du CLIC, assistante administrative CLIC, référente mobilité SDA, pôle veille sociale et lutte contre l'isolement+ Partenaires (APEF, CLIC Séniors du Plateau Nord, CLIC du Plateau Est, CLIC Buchy Clères Darnétal, CLIC du Cailly, acteurs intervenant dans le cadre de la mobilité sur le territoire...).



Moyens matériels et opérationnels : téléphone, PC portable + selon l'évolution du projet 2 véhicules dédiés, enquête annuelle de satisfaction par rapport au dispositif mobilité, tableau de recensement des demandes de transports, rencontre partenariales avec l'APEF (deux fois par an). Marché public signé entre le SDA et l'APEF.

Moyens financiers : actuellement estimation à 12000€ par an environ.

Référents : Charline CHAMPION- Néréa MAHROUCHI - Sarah LAMOUREUX

SUIVI/EVALUATION (Annuel)

Indicateurs quantitatifs :

- Nombre d'accompagnements individuels réalisés
- Nombre d'accompagnements collectifs réalisés
- Nombre de personnes accompagnées

Indicateurs qualitatifs :

- Pourcentage du nombre d'accompagnements réalisés par rapport à la demande.
- Bilan de l'enquête de satisfaction effectuée auprès des usagers.

Projet de service CLIC 2025 - 2030

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
076-267600450-20251212-1212202589-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 18/12/2025
Publication : 18/12/2025
Pour l'autorité compétente par délégation

Fiche action n° 4 : Poursuivre le développement du réseau partenarial dans une logique de prévention  modification des parcours.

OBJECTIF GENERAL : Renforcer et formaliser les liens partenariaux avec les services sociaux et médico-sociaux intervenant dans le domaine du soin et de la coordination.

OBJECTIFS OPERATIONNELS :	Etapes de réalisation
Proposer un outil à destination des usagers et des professionnels permettant de faciliter le repérage de l'ensemble des dispositifs d'aides et de soins existant sur le territoire pour les usagers, leur entourage et les travailleurs sociaux.	- Septembre 2025/Mars 2026 Remise à jour du site internet du CLIC. - 2025 réalisation d'une plaquette sur les structures de répit à destination des aidants.
Réactualiser et développer le réseau partenarial du service en organisant des rencontres avec les nouveaux partenaires du territoire.	- Action continue : rencontres partenariales organisées le lundi matin lors de la réunion d'équipe.
Formaliser les nouveaux partenariats afin de mieux identifier le rôle et les missions des différents acteurs du territoire dans un objectif d'amélioration des accompagnements.	- 2026 Rédaction de conventions de partenariat ou de contrats marchés publics avec les partenaires suivant : ASEPT, Association ASRUC Santé, ASPTT Rouen, DAC, EMGD... - 2027-2030 Action à poursuivre selon l'évolution des partenariats.

MOYENS A MOBILISER :

Moyens humains : Equipe CLIC, chargée de mission SDA, partenaires du territoire.

Moyens matériels et opérationnels : outil informatique (fichier partenaires), site internet www.clic-rouen.fr, supports de convention, rencontres partenariales, groupes de travail, réunions de coordination.



REFERENTS : Marjorie RAFFRAY-Charline CHAMPION- Sarah LAMOUREUX

SUIVI/ EVALUATION (Annuel) :

Indicateurs quantitatifs :

- Nombre de rencontres partenariales ;
- Nombre de conventions formalisées ;
- Nombre de groupes de travail ;
- Nombre de participations à des grands événements en lien avec les partenaires du territoire.
- Nombre de participations à des groupes de travail en lien avec des problématiques reconnues sur le territoire.

Indicateurs qualitatifs :

- Amélioration de la coordination partenariale sur le territoire notamment avec les dispositifs de coordination (DAC/CRT) ;
- Augmentation des sollicitations partenariales dans le cadre de situation individuelles ;
- Implication du service dans des projets ou actions partenariales


Projet de service CLIC 2025 - 2030

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
076-267600450-20251212-1212202589-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 18/12/2025
Publication : 18/12/2025
Pour l'autorité compétente par délégation

Fiche action n°5 : Renforcer la coordination partenariale et mettre en place des actions de prévention de faciliter l'accès aux soins des publics les plus fragiles.

OBJECTIF GENERAL : Poursuivre et développer les partenariats engagés avec le secteur de la psychiatrie afin d'améliorer l'orientation et la prise en charge des personnes âgées de plus en plus confrontées à des problématiques de santé mentale.

OBJECTIFS OPERATIONNELS :	Calendrier de réalisation :
- Poursuivre et développer les actions menées en partenariat avec les professionnels intervenant dans le secteur de la psychiatrie.	<p>-Depuis 2022 : participation aux commissions santé mentale logement organisées par le Service d'Action et d'Insertion Sociale et l'Atelier Santé Ville réunissant notamment des professionnels intervenant dans le cadre de la psychiatrie (association la Clé, Centres Médico-psychologiques).</p> <p>-Février 2025 : participation du service à la journée de sensibilisation aux problématiques de la psychiatrie organisée par le Centre Hospitalier du Rouvray qui sera reconduite en 2026.</p> <p>-2025-2026 : aller à la rencontre de la PASS de ville et l'association la Clé.</p> <p>-2027 : Organiser une action collective en partenariat avec les professionnels de la psychiatrie (CMP, service de géro-nto-psychiatrie).</p>
- Réalisation d'une carte mentale des différents acteurs intervenant dans le cadre de la psychiatrie afin d'accompagner les professionnels dans le repérage et l'orientation.	-2026 : en partenariat avec la chargée de mission au pilotage des aînés, réalisation d'un état des lieux des différents acteurs intervenant dans le cadre de la psychiatrie en vue de la réalisation d'une carte mentale à échéance 2027 .
-Envisager un conventionnement entre le Service des Aînés et le service de géro-nto-psychiatrie du CHR.	-2026-2027 : proposition de rencontre puis de formalisation.

-Poursuite des actions menées en partenariat avec le SAIS, le service logement et le CHR concernant le syndrome de Diogène (cf. fiche action n°6).	- Dernier trimestre 2025-7  poursuite des actions menées par le groupe de travail.
--	--


<p>Moyens Humains : Equipe CLIC, chargée de mission appui au pilotage des aînés, partenaires œuvrant dans le champ de la psychiatrie.</p> <p>Moyens matériels et opérationnels : actions de prévention, groupes de travail, rencontres partenariales, conventions.</p>
--

Référents : Sarah LAMOUREUX - Joséphine De BOISSIEU
--

<p>SUIVI/ EVALUATION :</p> <p>Evaluation quantitative :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nombre de rencontres partenariales avec les acteurs de la psychiatrie. -Nombre de situations individuelles menées en partenariat avec un professionnel de la psychiatrie. <p>Evaluation qualitative :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mise en place d'un conventionnement avec le service de géro-nto-psychiatrie. -Aboutissement du projet de réalisation d'une carte mentale. -Inclusion et participation du service aux actions menées par les professionnels de la psychiatrie (actions collectives, journée de sensibilisation) -Aboutissement d'une action collective commune incluant les professionnels oeuvrant dans le cadre de la psychiatrie et intervenant auprès du public âgé.
--

Projet de service CLIC 2025 - 2030

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
076-267600450-20251212-1212202589-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 18/12/2025
Publication : 18/12/2025
Pour l'autorité compétente par délégation

Fiche action n° 6 : Améliorer la prise en charge des personnes accompagnées dans une logique de coordination  le fluidification des parcours.

OBJECTIF GENERAL : Participer au déploiement des Maisons Départementales de l'Autonomie et des Aidants 76 mis en œuvre par le Département.

OBJECTIFS OPERATIONNELS :	Calendrier de réalisation
<p>1-Poursuivre l'expérimentation initiée par le Département en décembre 2022 dans le cadre de la fusion des missions des travailleurs sociaux APA et CLIC en tant que référents de parcours.</p> <p>2. Se positionner en tant qu'acteur pro-actif dans cette expérimentation afin de faire remonter les difficultés des professionnels dans l'objectif de répondre aux besoins du public dans un souci de continuité et de fluidification des parcours.</p>	<p>-Décembre 2022 : début de l'expérimentation.</p> <p>-Janvier 2024 : réalisation de plans d'aide APA en autonomie par les travailleurs sociaux des CLIC.</p> <p>-2027 : déploiement des MDAA76 (calendrier et modalités à préciser en lien avec le Département).</p>

Moyens humains : accompagnatrices sociales CLIC, Responsable CLIC, Equipe APA, Responsable autonomie du Département, chargée de mission animation des politiques de l'autonomie du Département.

Moyens matériel et opérationnels : tablettes informatiques, dossiers APA, logiciel logiclic et génésis, supports de formation, CPOM...

Moyens financiers : financement intégré à la subvention de fonctionnement du CLIC suite à la signature du CPOM.

SUIVI/ EVALUATION (annuel):

Evaluation qualitative :

- Points d'étape effectués à échéance trimestrielle avec les travailleurs sociaux CLIC et APA concernant le déroulement de l'expérimentation.
- Mise en place du projet dans le respect du calendrier prévu.
- Mise en place du projet avec mise en place d'actions correctives concernant les difficultés soulevées par les professionnels au cours de l'expérimentation.



Evaluation quantitative :

- Nombre de dossiers suivis par les accompagnatrices sociales du CLIC en tant que référent de parcours.
- Nombre de dossiers suivis par les travailleurs sociaux APA en tant que référent de parcours.

Projet de service CLIC 2025 - 2030

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
076-267600450-20251212-1212202589-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 18/12/2025
Publication : 18/12/2025
Pour l'autorité compétente par délégation

Fiche action n°7 : Renforcer l'accompagnement des Personnes Agées (PA) au sein des quartiers identifiés comme sensibles ou peu visités par le CLIC.

OBJECTIF GENERAL : Améliorer le repérage et développer l'accompagnement des PA en sensibilisant les acteurs de proximité des quartiers ciblés et en allant directement à la rencontre des habitants.

OBJECTIFS OPERATIONNELS :	Etapes de réalisation
Aller à la rencontre des cabinets médicaux, des pharmacies, des bailleurs afin d'informer et de sensibiliser sur l'existence et les missions du service.	<p>-Mai 2025 : formation des agents de proximité du bailleur Logeo-seine en partenariat avec le CLIC Seniors du Plateau Nord.</p> <p>- Rencontre centres sociaux, MJC, bailleurs en vue d'améliorer la visibilité du service.</p> <p>-2026/2030 : poursuite des sessions de sensibilisations en faveur des acteurs de premier recours.</p> <p>-2026 : prise de contact CPTS pour initier le programme de communication auprès des médecins traitants et des pharmacies.</p>
Proposer une action collective (journée d'animation) en partenariat avec les acteurs du territoire (Maison France Services, centre social, bibliothèque) ayant pour objectif de valoriser les compétences des habitants issus d'un quartier sensible.	<p>-Mai 2025 : organisation d'une journée en faveur des femmes vieillissantes à travers le monde.</p> <p>-Aout 2025 : rencontre chargée de mission Maison France Services</p> <p>-2026 : construction d'une journée thématique centrée sur la valorisation des habitants d'un quartier repéré comme sensible.</p>
Assurer la diffusion des permanences et des grands événements organisés par le CLIC en allant directement à la rencontre du public (marchés, halls d'immeuble, centres sociaux...).	<p>-Mai 2025 : communication autour de la journée en faveur des femmes sur le marché Saint Sever.</p> <p>-2025/2030 : fonctionnement récurrent lors d'événements organisés par le service...</p>
Aller à la rencontre des habitants du quartier ouest, ciblé lors de l'Analyse des Besoins Sociaux de la Ville comme un quartier a fort risque d'isolement.	- Septembre 2025 : rencontre élu quartier ouest

MOYENS A MOBILISER :



Moyens humains : équipe du CLIC, chargée de mission SDA, partenaires des quartiers ciblés (centres sociaux, Maison France Services, MJC...), projet politique de la Ville.

Moyens matériels et opérationnels : vidéo de présentation du CLIC, plaquettes de présentation du CLIC, site internet www.clic-rouen.fr, véhicule de service.

Moyens financiers : à définir selon les projets mis en place.

REFERENTS : Mathilde HANSE - Marjorie RAFFRAY- Sarah LAMOUREUX

SUIVI/EVALUATION (annuel) :

Indicateurs quantitatifs :


- Nombre d'accompagnements individuels du service sur les quartiers ciblés ;
- Nombre de participations à des actions en lien avec les partenaires du territoire des QPV et quartier ouest.
- Nombre de partenaires formés dans le cadre des sessions de sensibilisation.
- Nombre de présentations du CLIC auprès du public ou au sein de structures partenaires.

Indicateurs qualitatifs :

- Augmentation des projets en lien avec les acteurs des quartiers sensible (centres sociaux, MJC)
- Augmentation des orientations de la part des médecins traitant du territoire.
- Implication du service dans des projets ou actions partenariales sur les quartiers sensibles.
- Réalisation d'une action collective sur la valorisation des habitants issus d'un quartier sensible.


Projet de service CLIC 2025 - 2030

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
076-267600450-20251212-1212202589-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 18/12/2025
Publication : 18/12/2025
Pour l'autorité compétente par délégation

Fiche action n° 8 : Poursuivre et développer le partenariat avec le secteur de l'addictologie dans un objet  de prévention.

OBJECTIF GENERAL : améliorer les accompagnements individuels et développer la prévention face afin de faire face aux problématiques d'addiction chez le sujet âgé.

OBJECTIFS OPERATIONNELS :	Etapas de réalisation
<p>-Maintenir et développer le travail de partenariat engagé depuis 2019 avec le secteur de l'addictologie afin de mettre en œuvre des actions de prévention et de sensibilisation des PA et des professionnels concernant des problématiques d'addiction.</p>	<p>-3^{ème} trimestre 2025 Organisation, avec le soutien de l'Agence Régionale de Santé (ARS) de formations à destination des professionnels du domicile sur la thématique de la prévention des addictions (2 sessions initiales et 1 session de perfectionnement).</p> <p>Décembre 2025 : rencontre avec la Boussole dans le cadre de la reconduite du projet « prévention des addictions » mis en place chaque année, par le CLIC et le service des résidences autonomie depuis 2019.</p> <p>Février 2026 : Réponse à l'AAP de l'ARS MILDECA permettant la mise en place de sessions de sensibilisation pour les professionnels du domicile intervenant sur le territoire de Rouen auprès de PA souffrant d'addictions et d'actions de prévention auprès des résidents des 4 résidences autonomie du CCAS de Rouen.</p>

	
-Améliorer les accompagnements individuels menés par le CLIC et les RA concernant les problématiques d'addiction grâce partenariat avec le secteur de l'addictologie.	<p>-Possibilité pour le CLIC et les RA de solliciter via une fiche de liaison un professionnel de la Boussole dans le cadre de situations individuelles complexes en lien avec une problématique d'addiction.</p> <p>-Possibilité pour ces 2 services de solliciter l'expertise de la Boussole dans le cadre des commissions pluridisciplinaires du CLIC et des commissions d'admission des RA.</p>

Moyens Humains : responsable et équipe CLIC/ Association la Boussole/ Responsable et équipes des Résidences Autonomie du CCAS de Rouen.

Moyens matériels et opérationnels : Formulaire d'orientation commission pluridisciplinaire, réunions de coordination SDA/la Boussole, document d'auto-évaluation annuelle, livret d'accueil et programme de formation de la Boussole, conventions de formation, convention de partenariat avec l'association la Boussole, bilans des actions et questionnaires de satisfaction.

Moyens financiers : Subvention Agence Régionale de Santé (4200€ en 2025 suite à la réponse à l'AAP MILDECA).

Référents : Sarah LAMOUREUX - Cécile SUTRA DEL GALY (responsable résidences autonomie et services du CCAS de Rouen).

SUIVI/ EVALUATION (annuel) :

Suite aux financements perçus par l'ARS, une auto-évaluation annuelle est effectuée par les référents du projet chaque année en décembre.

Indicateurs qualitatifs :

- Satisfaction des participants aux formations : questionnaire de satisfaction ;

- Poursuite et renouvellement du projet et du partenariat avec la Boussole ;
- Retour des professionnels ayant bénéficié de l'intervention de la Boussole (lors d'accompagnements individuels et commissions) ;
- Satisfaction des usagers ayant participé aux actions de prévention au sein des résidences autonomie.



Indicateurs quantitatifs :

- Nombre de professionnels présents aux sessions de formation : (feuilles d'émargement) ;
- Nombre d'interventions menées par la Boussole à la demande du CLIC dans le cadre des accompagnements individuels (situations évoquées en commissions pluridisciplinaire, situations en lien avec une accompagnatrice sociale) ;
- Nombre de réunions partenariales avec la Boussole dans le cadre du projet (comptes rendus de réunions).
- Nombre de structures sensibilisées : SSIAD, SAAD, RA

Projet de service CLIC 2025 - 2030


Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
076-267600450-20251212-1212202589-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 18/12/2025
Publication : 18/12/2025
Pour l'autorité compétente par délégation

Fiche action n°9 : Soutien aux aidants



OBJECTIF GENERAL : engager des actions innovantes et renforcer les partenariats autour de l'aide aux aidants

OBJECTIFS OPERATIONNELS :	Etapes de réalisation
Proposer une offre pertinente, continue et complémentaire avec l'existant sur le territoire en tenant compte des besoins exprimés par les aidants familiaux.	<p>-2007 Création du Groupe d'expression en faveur des aidants.</p> <p>-2019 Mise en place de stages de Bien-être aidants.</p> <p>-Janvier 2024 : mise en place d'un accueil « aidé » au sein de l'EHPAD Foyer Saint Joseph.</p> <p>-Janvier 2026 : mise en place d'un second groupe axé sur le loisir, la culture et le maintien du lien social afin de favoriser la pair-aidance et les échanges en dehors du groupe.</p> <p>-2025-2026 : ateliers cuisine aidants/aidés avec l'association « les Insatiables ».</p> <p>-2026-2027 : organisation d'ateliers Bien-être en partenariat avec AG2R.</p>
Renforcer le réseau partenarial autour de l'aide aux aidants afin de faciliter le repérage de ce public et son orientation.	<p>-Oct 22 Forum des aidants.</p> <p>-Depuis juin 23 Intervention annuelle du CLIC lors de la formation des aidants organisées par France AZ.</p> <p>-Nov 22 et 23 Journées « Entretiens AZ ».</p> <p>-Janv 24 : mise en place d'un partenariat avec l'EHPAD St Joseph.</p>
Sensibiliser les aidants familiaux et professionnels aux risques d'épuisement et de maltraitance afin d'améliorer la prise en charge des personnes aidées.	<p>-Mars 23 : film, débat la Promesse de l'aidant.</p> <p>-Mai 23, nov 2024 Forum Bientraitance à destination des aidants.</p>

	<p>-2025  Organisation d'ateliers de sensibilisation au concept d'Humanitude à disposition des aidants professionnels et familiaux.</p> <p>-Depuis 2022 Organisation de sessions de sensibilisation aux pratiques addictives en faveur des aidants professionnels (aides à domicile, auxiliaires de vie, auxiliaires de soin en gériatrie).</p> <p>-2027-2028 : reconduite d'un nouveau forum Bienveillance en partenariat avec les CLIC plateau nord et Est.</p>
--	--

MOYENS A MOBILISER :

Moyens humains : Responsable CLIC/Accompagnatrice sociale CLIC / ESA/ Département/Partenaires intervenant dans le cadre de l'aide aux aidants (France AZ, prestataires bien être, EHPAD Foyer Saint Joseph).

Moyens techniques : supports de présentation power point, guide départemental des proches aidants, supports de ludo-pédagogie.

Moyens opérationnels : groupe de parole, formations et ateliers, forums, sorties organisées...

Référents : Sarah LAMOUREUX / Julie DUGRENIER

SUIVI/ EVALUATION (annuel) :

Indicateurs quantitatifs :

-Nombre de participants aux groupes des aidants.

-Nombre de participants aux différentes actions proposées.

-Nombre d'actions mises en place dans le cadre de l'aide aux aidants.



Indicateurs qualitatifs :

- Retour des aidants suite à la diffusion de questionnaires de satisfaction.
- Retour des partenaires suite aux actions mises en place.
- Bilan des actions menées.

Projet de service CLIC 2025 - 2030

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
076-267600450-20251212-1212202589-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 18/12/2025
Publication : 18/12/2025
Pour l'autorité compétente par délégation

Fiche action n°10 : Améliorer le repérage et l'accompagnement des personnes âgées à risque de maltraitance



OBJECTIF GENERAL : Intégrer l'ensemble des actions de prévention et de lutte contre la maltraitance des personnes âgées dans le cadre d'une démarche globale au sein du Service des Aînés.

OBJECTIFS OPERATIONNELS :	Etapes de réalisation
Participer à l'élaboration d'une procédure de « repérage, signalement, traitement » des situations de maltraitance au sein du SDA.	Fin 2025 : lancement de la procédure
Participer à l'élaboration d'une grille de repérage des situations de maltraitance en lien avec les autres services du SDA.	Fin 2025 : finalisation de l'outil 2026 : expérimentation de l'outil avant expérimentation.
Poursuivre la mise en œuvre des outils à destination des professionnels dans le cadre du repérage et de la prévention de la maltraitance.	2025-2030 : poursuite de l'animation des commissions pluridisciplinaires et de la participation aux commissions santé mentale logement. -Organisation de réunions d'équipe hebdomadaire permettant d'échanger autour des situations problématiques. - inclusion dans le plan global de formation et les objectifs annuels d'informations transmises en réunion d'équipe. -Poursuite des sessions de sensibilisation « connaître et guider les personnes âgées » à destination des acteurs de premier recours. -Développement du partenariat engagé avec le Service Tranquillité Publique de la ville.
Mettre en place des outils et des actions de sensibilisation des usagers et des aidants au risque de maltraitance.	2026 : poursuite du groupe d'expression aux aidants avec séance consacrée à la communication et la bientraitance. 2027/2028 : reconduction d'une journée sur la thématique à l'instar des forums bientraitance organisés en 2023 et 2024.

MOYENS A MOBILISER :

Moyens humains :



-Equipe du CLIC, membre du groupe de travail à l'échelle du SDA

-Partenaires : (CLIC Séniors du Plateau Nord, CHU de Rouen, Equipe Spécialisée Alzheimer du CCAS de Rouen, ALMA 76...).

Moyens matériels et opérationnels : formations, ateliers de sensibilisation, groupes de parole, grille d'évaluation, procédure.

Moyens financiers : pas de cout immédiat, à réévaluer selon les projets initiés.

REFERENTS : Sarah LAMOUREUX - Joséphine De Boissieu

SUIVI/ EVALUATION (annuel) :

Indicateurs quantitatifs :

- Nombre de situations de maltraitance recensées (signalement)
- Nombre de commissions pluridisciplinaires organisées (sur 10/an)
- Nombre de réunions d'équipe recensant l'analyse de situations individuelles
- Nombre de participant à la journée thématique

Indicateurs qualitatifs :

- Organisation d'une journée thématique dans les délais impartis.
- Implication de l'équipe dans le cadre de formation sur la thématique.
- Retour positif de l'équipe quant à la mise en œuvre de la procédure et l'utilisation de la grille de repérage.

Projet de service CLIC 2025 - 2030

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
076-267600450-20251212-1212202589-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 18/12/2025
Publication : 18/12/2025
Pour l'autorité compétente par délégation

Fiche action n°11 : Assurer le développement d'une approche bientraitante au sein du service.



OBJECTIF GENERAL : Assurer le développement d'une approche bientraitante commune à l'ensemble des services du SDA au niveau de la gestion des équipes et de l'accompagnement des usagers.

OBJECTIFS OPERATIONNELS :	Etapes de réalisation
Consolidation des outils de la loi du 02 janvier 2002	2026 : -réflexion autour de la création d'une version FALC des outils le nécessitant. -présentation en comité des usagers et validation en Conseil d'Administration.
Mettre en place des mesures permettant le renforcement d'une démarche QVT au sein du service.	2024 : élaboration du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels en lien avec l'assistant de prévention (à réévaluer tous les ans). 2025 : mise en place de coaching collectif pour répondre aux besoins de l'équipe en plus des APP auxquelles participent les accompagnatrices sociales chaque année une fois par mois. Fin 2025 : mise en place de séances de supervision pour la responsable du service. 2026 : travail sur une procédure de gestion des nuisibles suite à la demande des professionnelles se rendant à domicile. 2026-2030 : Evaluation régulière des besoins en matière de QVT (réunions d'équipe hebdomadaires)

MOYENS A MOBILISER :

Moyens humains :

-Equipe du CLIC, groupe de travail à l'échelle du SDA, service QVT, assistant de prévention



Moyens financiers : pas de cout immédiat, à réévaluer selon les besoins recensés et les actions mises en place.

Moyens matériels et opérationnels : formations, ateliers de sensibilisation, groupes de parole, grille d'évaluation, procédures, entretiens professionnels.

REFERENTS : Sarah LAMOUREUX - Joséphine De BOISSIEU

SUIVI/ EVALUATION (annuel) :

Indicateurs quantitatifs :

- Nombre d'EI recensés avec actions correctives proposées.
- Nombre d'arrêt maladie en lien avec le travail recensé sur l'année.
- Nombre de réunions d'équipe au sein desquelles sont exprimés des besoins en matière de QVT.
- Nombre de plaintes et réclamations recensées et d'actions correctives proposées.

Indicateurs qualitatifs :

- Mise à jour annuelle du DUERP.
- Elaboration de procédures en lien avec les besoins des agents.
- Retour positif des professionnels en matière de QVT.
- Retour positif des usagers suite aux questionnaires de satisfaction.
- Retour positif de l'équipe quant à la mise en œuvre de la procédure et l'utilisation de la grille de repérage.

LISTE DES MEMBRES DU COMITE CONSULTATIF

CLIC DES AINES DE ROUEN.



MEMBRES DE DROITS SELON LA CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS.	
DIRECTION DE L'AUTONOMIE DEPARTEMENT DE SEINE MARITIME	Madame Claire LESASSIER , Cheffe du service prévention, inclusion et coordination.
	Madame Anne VANDELBULCKE , Chargée de mission coordination des parcours autonomie.
RESPONSABLE AUTONOMIE DEPARTEMENT DE SEINE MARITIME	Madame Isabelle GUETTIER , responsable autonomie UTAS Rouen.
CDCA	Madame Catherine RIOULT , représentante CDCA.
REPRESENTANTS DE LA VILLE ET DU CCAS DE ROUEN.	
DIRECTION DU CCAS DE ROUEN.	Madame Vanessa RAPITEAU , Directrice du CCAS de Rouen.
	Monsieur Guillaume LAHOCHÉ , Directeur Général Adjoint.
VICE PRESIDENCE CCAS DE ROUEN.	Madame Caroline DUTARTE , Vice-Présidente du CCAS de Rouen.
ELUE CCAS ROUEN.	Madame Marie DESBORDES , Elue déléguée aux Personnes Agées Ville de Rouen.
SERVICE DES AINES CCAS DE ROUEN.	Madame Nathalie HULIN , Responsable du Service des Aînés.
	Madame Joséphine DE BOISSIEU , chargée de mission en appui au Service des Aînés.
	Madame Emilie ROUSSEL , Responsable pôle veille sociale et lutte contre l'isolement.
REPRESENTANTS DES ETABLISSEMENTS SPECIALISES PERSONNES AGEES.	
REPRESENTANTS EHPAD.	Monsieur Thierry LEROY , Directeur foyer Saint Joseph, Rouen.
	Madame Solenne ROUGIER , Directrice adjointe, EHPAD Korian, les Cents Clochers.
REPRESENTANT RESIDENCES AUTONOMIE.	Madame Cécile SUTRA DEL GALY , Responsable RA CCAS de Rouen

REPRESENTANTS INTERVENANT DANS LE CADRE DE L'ACCOMPAGNEMENT SANITAIRE ET SOCIAL DES PERSONNES AGEES.



DISPOSITIF D'APPUI A LA COORDINATION (DAC).	Madame Séverine GOUARD , Directrice DAC YREN.
EQUIPE MOBILE D'EVALUATION A DOMICILE (EMGD).	Madame Laurette FIE , infirmière.
	Monsieur Antoine LAFAY , infirmier.
	Madame Lucie MENARD , ergothérapeute.
SERVICES DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE (SSIAD).	Madame Justine STIR , responsable SSIAD CCAS de Rouen.
EQUIPE SPECIALISEE ALZHEIMER (ESA).	Madame Hélène BERTHELOT , responsable ESA CCAS de Rouen.
	Madame Claudie MOTSCH , ergothérapeute ESA CCAS de Rouen.
CENTRE DE RESSOURCES TERRITORIAL (CRT).	Madame Aïssatou M'BODJ VOISIN , Directrice du Trait d'Union du Cailly.
	Madame Linda PIRIOU , infirmière coordinatrice CRT.
ASSOCIATIONS TUTELAIRES.	Madame Perrine SAINT OMER , responsable de secteur ATMP.

REPRESENTANTS DES SERVICES D'AIDE A LA PERSONNE.

SERVICES AIDES A DOMICILE	Madame Amélie LELIEVRE , Responsable agence DESTIA.
	Madame Justine BLOCHET , Responsable de secteur ONELA.
	Monsieur Sylvain LEMAITRE , Responsable agence AVEC.
	Madame Sabrina MARMONNIER , Responsable de secteur VITALIANCE.
	Monsieur Olivier MULLER , Responsable agence APEF.

REPRESENTANT DES ASSOCIATIONS D'ENTRAIDE.

ASSOCIATIONS D'ENTRAIDE	Madame Colette FABRE , Responsable association la porte ouverte.
-------------------------	---