

# La lettre de l'AGECLIC

## Retour sur l'évaluation interne

### Le contexte

Depuis 2009, l'Association de GEstion du Centre Local d'Information et de Coordination (Ageclic) porte la gestion du CLIC intervenant sur les territoires de la Communauté de communes de la Bretagne romantique et de la Communauté de communes du Pays de Dol et de la Baie du Mont Saint-Michel.

Le service, en tant qu'établissement social et médico-social, a réalisé une évaluation interne dans le cadre de son autorisation. Il s'agit d'une obligation réglementaire pour son renouvellement.

Quatre axes sont pré-définis par le référentiel, défini pour les CLIC, par le Conseil départemental d'Ille et Vilaine pour mettre en exergue les forces et les pistes d'amélioration du service :

- le CLIC, service médico-social
- le CLIC, service d'information, de conseil et d'orientation
- le CLIC, service de coordination autour de la personne
- le CLIC, service de coordination autour de projets

La démarche, participative, a débuté en février 2020. Au-delà de l'implication des professionnelles du service, des usagers, des partenaires et des membres de l'association ont contribué à cette évaluation et nous les en remercions.

✓ La démarche.....	2
✓ La synthèse des points positifs et des points d'amélioration autour des quatre axes et des dix dimensions...	3
✓ Les résultats du questionnaire envoyé aux usagers.....	6
✓ Les résultats du questionnaire envoyé aux partenaires.....	9

Les différents éléments recueillis ont permis de construire un plan d'action sur les cinq années à venir en cohérence avec la vie de l'association, du territoire et de la situation du secteur médico-social.

Plusieurs pistes de travail ont été identifiées et notamment :

- la révision des outils de la loi 2002-02,
- les usages numériques,
- les projections liées au GCSMS Intercliv-MAIA du Pays de Saint-Malo.

Le plan d'action autour de ces trois axes visera à une meilleure lisibilité du CLIC Ageclic, auprès du public et des acteurs. Certains de ces travaux ont débuté. Ils permettent de ré-affirmer les valeurs du service à la population et de poursuivre les missions qui lui sont confiées :

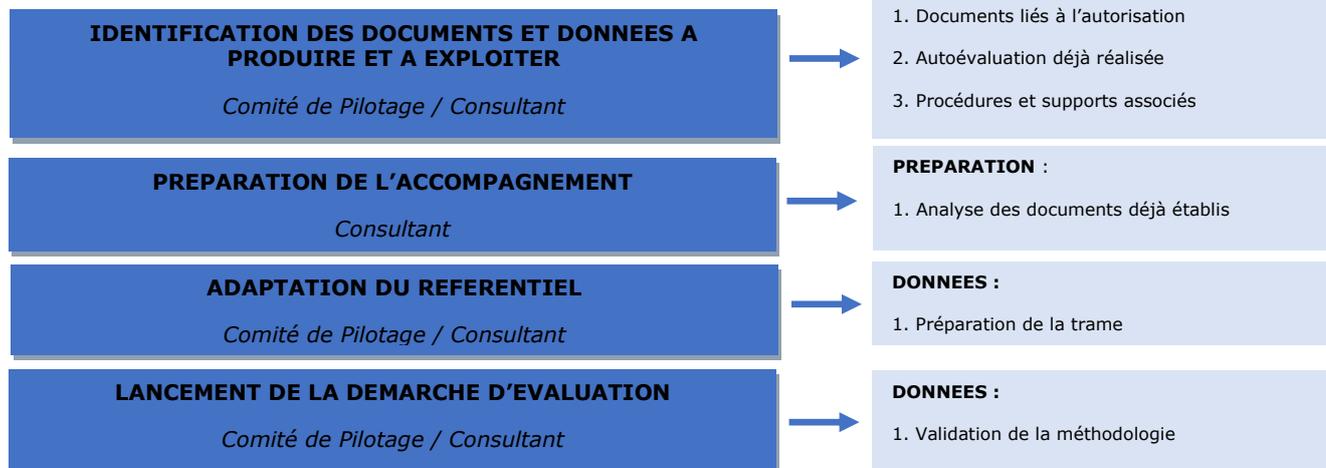
- l'accueil et l'accompagnement,
- la coordination autour de situations individuelles,
- les actions de prévention en faveur des usagers et de leurs familles,
- la participation aux concertations institutionnelles.

Plus globalement, cette démarche a conforté la poursuite de ces actions pour mieux répondre aux besoins des administrés du territoire, âgés de plus de 60 ans, des personnes en situation de handicap et de leur entourage, en étroite collaboration avec des partenaires et notamment les élus et secrétaires des 44 communes, les représentants des deux Communautés de communes, les représentants des services, établissements et associations du territoire.

Pour recevoir la version complète du rapport ou pour des informations complémentaires, **merci de prendre contact avec le CLIC Ageclic : [clic@agecliv.fr](mailto:clic@agecliv.fr) ou 02 23 16 45 45.**

## La démarche

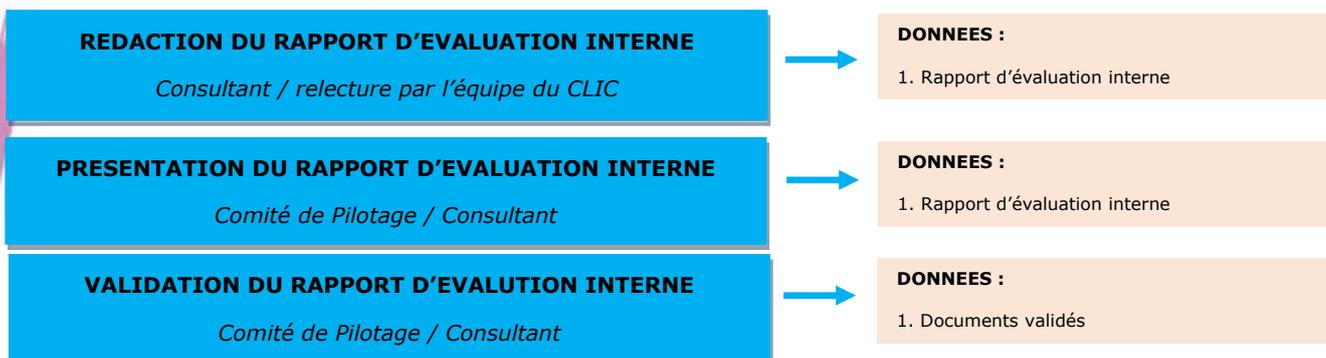
### PHASE 1 : Préparation et planification de la mission et évaluation des prestations et missions du service sur la base du référentiel départemental



### PHASE 2 : Collecte, étude, analyse des données - réalisation de l'évaluation



### PHASE 3: Préconisations / propositions d'amélioration et rédaction et validation du rapport



Pour ce faire, plusieurs temps de travail se sont déroulés, en présentiel et en distanciel.

Le comité de pilotage est composé des professionnelles du service. Un groupe de travail avec un partenaire a été constitué. Des personnes accompagnées, des aidants et des partenaires ont répondu aux questionnaires pour mettre en place le plan d'actions et élaborer le projet de service.

Une communication a été réalisée au cours de la démarche auprès des acteurs sus cités et auprès des membres de l'association.

## La synthèse des points positifs et des points d'amélioration

### Autour des quatre missions / dix dimensions

#### Mission 1 : le CLIC, service médico-social

##### 1. Élaborer le projet du CLIC

###### Forces

- Un bilan d'activité complété avec les outils numériques en place.
- Des fiches de postes opérationnelles et à jour.
- Un document unique d'évaluation des risques professionnels à jour.

###### Actions d'amélioration identifiées

- Mettre en place un projet associatif et de service (et leurs outils associés).
- Une procédure de recrutement à intégrer dans le projet de service.
- Un document unique d'évaluation des risques professionnels à valider avec la médecine du travail.

##### 2. Mesurer la satisfaction des usagers

###### Forces

- Une satisfaction mesurée au quotidien, mais informelle.
- Une gestion opérationnelle et ponctuelle des réclamations.

###### Actions d'amélioration identifiées

- Mettre en place, analyser et communiquer le questionnaire de satisfaction.
- Mettre en place les outils et la procédure de gestions des réclamations, plaintes et évènements indésirables.
- Formaliser le questionnement aux usagers en fin d'échange.

##### 3. Développer les outils de la loi 2002/2

###### Forces

- Existence d'une plaquette d'information.

###### Actions d'amélioration identifiées

- Mettre en place et rendre accessibles le livret d'accueil et règlement de fonctionnement.

## Mission 2 : le CLIC, service d'information, de conseil et d'orientation

### 4. Accueillir / informer

#### Forces

- Un accueil structuré et organisé.
- Mise en œuvre d'un outil numérique adapté.
- Un annuaire de professionnels du territoire mis à jour.
- Des locaux adaptés au public accueilli.
- Des informations utiles accessibles en salle d'attente.
- Des horaires d'ouvertures adaptées, des personnes recontactées rapidement.

#### Actions d'amélioration identifiées

- Intégrer dans le projet une procédure d'intégration de la demande.
- Mettre en place le RGPD.
- Poursuivre la formalisation des conventions / chartes de partenariats.
- Récupérer le certificat de conformité / Rapport de diagnostic PMR (récupéré au cours de l'évaluation).
- Formaliser la conduite à tenir pour les messages sur répondeur.
- Mener une réflexion sur la mise en place les nouvelles techniques d'information et de communication (site internet notamment)

### 5. Conseiller / orienter

#### Forces

- Utilisation d'un progiciel adapté (en cours de prise en main et d'optimisation de l'exploitation des données).
- Le CLIC a une gestion documentaire structurée.

#### Actions d'amélioration identifiées

- Mettre en forme la signature du consentement et de la prise de connaissance du partage des données.
- Améliorer la formalisation de la gestion documentaire.

## Mission 3 : le CLIC, service de coordination autour de la personne

### 6. Réaliser l'évaluation multidimensionnelle de la personne

#### Forces

- Les critères d'évaluation sont identifiés et mis en œuvre.
- Le recueil des données individuelles est structuré.

#### Actions d'amélioration identifiées

- Identifier spécifiquement les typologies des populations accompagnées.
- Mettre à jour le modèle de fiche afin qu'elle intègre au mieux les éléments du PPCS (\*).
- Formaliser les règles de mise en œuvre et d'utilisation de la fiche individuelle d'accompagnement.

[\*\(\\*\) PPCS : Plan Personnalisé de Coordination en Santé - Outil d'amélioration des pratiques professionnelles - HAS Octobre 2019\*](#)

### 7. Assurer la coordination autour de la personne

#### Forces

- Le CLIC a une procédure d'information ciblée vers les professionnels de proximité et de prise de contact direct.

#### Actions d'amélioration identifiées

- Formaliser le suivi des partenaires contactés.
- Formaliser les règles de diffusion des données aux partenaires.

**8. Favoriser l'animation et l'information auprès des usagers**

**Forces**

- Il existe un programme coordonné d'actions communiqué.
- Le CLIC favorise la connaissance et le repérage des actions de prévention et d'accès aux droits auprès des usagers.
- L'impression et la diffusion des programmes coordonnés d'actions.

**Actions d'amélioration identifiées**

- Identification plus opérationnelle des besoins du territoire (questionnaire).
- Mettre à jour la carte des actions avec les communes, et l'intégrer dans le projet.
- Formaliser dans le projet de service les clés décisionnelles de portage des actions par le CLIC ou les partenaires.
- Mener une réflexion sur le développement d'actions de type « accès aux droits ».
- Mettre en place le suivi formalisé de la participation des usagers aux actions collectives.
- Promouvoir le maintien de l'autonomie dans le projet de service.

**9. Participer aux dynamiques territoriales**

**Forces**

- Le CLIC participe aux instances partenariales et territoriales.
- Dynamique de l'Intercluc / GCSMS avec le CLIC Cote d'Emeraude et le CLIC de Saint Malo.

**Actions d'amélioration identifiées**

- Formaliser dans le rapport d'activité le suivi des actions partenariales et la cartographie.
- Valoriser les partenaires hors territoire, mais correspondant aux besoins du territoire (par exemple SAVS).
- Mener une réflexion sur le devenir du GCSMS.

**10. Être un appui technique à la prise de décisions**

**Forces**

- Le CLIC est invité dans des groupes de travail.

**Actions d'amélioration identifiées**

- Lister les groupes de travail auxquels le CLIC est convié.

## Résultats du questionnaire envoyé aux usagers

17 personnes ont répondu, majoritairement des usagers (11) et des aidants (5). Parmi elles, 16 concernaient des personnes vivant à domicile dont 13 en situation de handicap et 3 âgées de plus de 60 ans.

Leur rencontre a eu lieu dans les locaux du CLIC à la Maison France Services (11), à l'espace social de Dol-de-Bretagne (5) et à la mairie de Tinténiac (1).

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant	Sans avis
<b>L'accueil téléphonique</b>					
Le temps d'attente téléphonique ?	15	1			1
La qualité de l'accueil téléphonique?	15	1			1
La qualité de la réponse téléphonique ?	14	2			1
<b>La localisation de la permanence</b>					
Localisation du CLIC (signalétique extérieure et intérieure) ?	10	3	2		2
Accessibilité (parking, transports en commun, ... )	8	5	2		2
La qualité des locaux ?	10	5	1		1
Les jours d'ouverture ?	7	7		1	2
Les horaires d'ouverture ?	8	6	1		2
<b>L'accueil par les professionnels à la Maison de Service au Public / aux permanences délocalisées</b>					
La qualité de l'accueil physique ?	15	1			1
La disponibilité ?	17				
La salle d'attente ?	11	5			1
Identifiez-vous la différence entre les agents d'accueil et les professionnels du CLIC	Tout à fait - 7	En grande partie - 3	Peu - 3	Pas du tout - 2	Sans avis - 2

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant	Sans avis
<b>L'accueil par les professionnels du CLIC</b>					
La qualité de la relation ?	15	1			1
La prise en compte de votre demande ?	15	2			
Le respect de la confidentialité ?	14				3
La clarté de l'information ?	15	1			1
Le sentiment d'être écouté ?	16				1
Le sentiment d'avoir le choix des services ?	9	3	1		4
Le sentiment d'avoir été bien conseillé ?	15	1	1		
La qualité de la documentation remise ?	13	2			2
<b>Diriez-vous que le CLIC :</b>					
vous a aidé dans vos démarches ?	16				1
vous a permis de résoudre les difficultés rencontrées ?	11	2	1		3
a répondu à votre demande et vos besoins ?	14		1		2
vous a fourni une information adaptée à votre situation ?	14		1		2
vous a fourni une orientation adaptée à votre situation ?	12		1		4
<b>Pour vous le CLIC représente...</b>					
✓	Un lieu d'information, d'orientation et de conseil – 12 répondants				
✓	Un soutien administratif pour les démarches d'aides, de recherche d'hébergement - 8 répondants				
✓	Un lieu d'évaluation de vos besoins avec préconisation – 7 répondants				
✓	Un lieu d'écoute, d'échange et de soutien - 7 répondants				
✓	Un centre de documentation – 6 répondants				
✓	Un accompagnement dans la mise en œuvre de cette préconisation – 5 répondants				
<b>Site internet</b>					
Un site internet du CLIC vous semblerait-il utile ?	<b>Indispensable - 3</b>	<b>Une valeur ajoutée - 3</b>	<b>Peu utile - 2</b>	<b>Inutile - 2</b>	<b>Sans avis - 7</b>
<b>Si oui, quelles informations souhaitez-vous y retrouver</b>					
✓	Mise à disposition de dossiers (MDPH, APA, adresses utiles) - 7 répondants				
✓	Information sur les droits - 7 répondants				
✓	Informations sur les actions de prévention - 4 répondants				
✓	Informations sur le CLIC « AGELIC » (adresse, association, livret d'accueil, plan d'accès, carte du territoire, adresses utiles) - 7 répondants				

## Actions de prévention

Savez-vous que le CLIC organise des actions de prévention ?	Je connais, j'y suis allé - 3	Je connais, je n'y suis jamais allé - 4	Je ne connais pas, je suis intéressé - 6	Je ne suis pas intéressé - 2	Sans avis - 2
Avez-vous connaissance des dates de réunions ?	Oui dans les délais - 3	Oui mais trop tard	Non, pas du tout - 6	Sans avis - 4	
En avez-vous tiré des bénéfices pour votre quotidien ?	Très satisfaisant - 5	Satisfaisant - 3	Peu satisfaisant - 1	Pas satisfaisant - 1	Sans avis - 1

### Quels thèmes souhaiteriez-vous voir aborder dans ces réunions :

- ✓ Équilibre – 6 répondants
- ✓ Activité physique adaptée - 5 répondants
- ✓ Mémoire - 5 répondants
- ✓ Nutrition – 4
- ✓ Sommeil – 3
- ✓ Aide aux aidants – 3
- ✓ Bien vivre sa retraite – 2
- ✓ Habitat – 1
- ✓ Numérique - 1

## Résultats du questionnaire envoyé aux partenaires

18 personnes ont répondu dont 10 intervenants sur la Communauté de la Bretagne romantique et 5 sur la Communauté de communes du Pays de Dol et de la Baie du Mont Saint-Michel.

Les répondants représentent :

- ✓ Structure d'hébergement
- ✓ CDAS
- ✓ Services sociaux, médico-sociaux
- ✓ Services d'intervention à domicile
- ✓ Médecins libéraux
- ✓ Autres services : insertion professionnelle, communauté professionnelle territoriale de santé

### Votre connaissance du CLIC

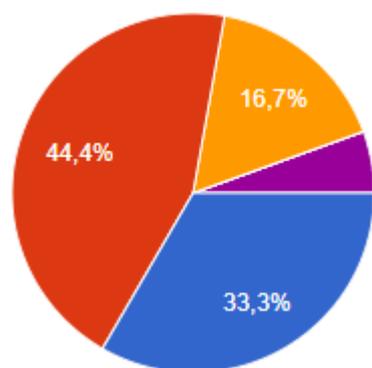
Parmi eux, 14 pensent bien connaître les missions du CLIC « Ageclis », 4 partiellement. 10 ont connu le service par le biais du CLIC directement, 5 par un partenaire, 1 via le site du conseil départemental, 1 par la mairie, 1 par la presse.

9 répondants sont en contact avec le CLIC pour la mise en place de projets partenariaux, 7 pour des situations d'usagers et deux pour ces deux raisons.

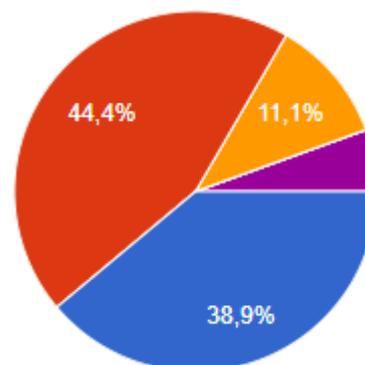
Les attentes des répondants envers le CLIC :

- ✓ Un acteur de proximité – 14 répondants
- ✓ Un relais d'information et d'accès aux droits – 14
- ✓ Un acteur, garant d'un programme de prévention – 13
- ✓ Un lieu de coordination autour de situations individuelles – 12
- ✓ Un lieu de soutien, d'appui technique – 10
- ✓ Un lieu de ressources, de documentation - 9
- ✓ Un relais dans la prise en charge - 4
- ✓ Un lieu d'écoute - 4
- ✓ Autres : un lien entre les partenaires du même champ - 1, participation à la CPTS - 1

Pour vous, le CLIC remplit-il ces missions  
au niveau du territoire ?

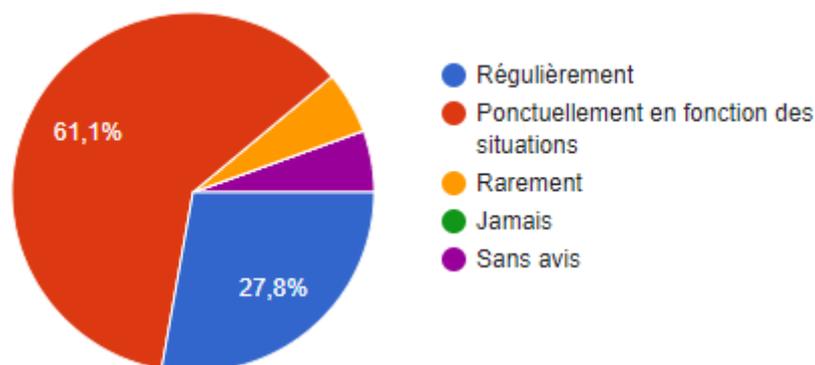


Pour vous, ces missions répondent-elles  
aux réels besoins du territoire ?

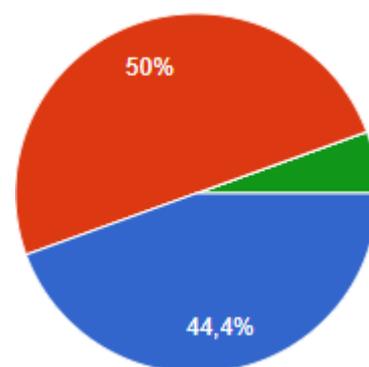


## Partenariats

Fâtes-vous appel au CLIC ?



Orientez-vous des usagers vers le CLIC ?



Si vous n'avez jamais fait appel ou orienté vers le CLIC, quelles en sont les raisons ?

- ✓ Vous n'avez jamais eu de situation nécessitant l'intervention du CLIC – 4 répondants
- ✓ Vous pensez que son intervention ne vous apportera pas de valeur ajoutée - 1

## Vos contacts avec le CLIC

Très satisfait      Satisfait      Peu satisfait      Pas satisfait      Sans avis

### Le premier accueil téléphonique

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait	Sans avis
Votre appréciation du temps d'attente téléphonique ?	6	4			8
Votre appréciation de la qualité de l'accueil téléphonique ?	8	6			4
Votre appréciation de la qualité de la réponse téléphonique ?	9	6			3

### La réponse apportée par le CLIC

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait	Sans avis
Votre appréciation sur la clarté de l'information ?	9	6			3
Votre sentiment d'être écouté ?	9	6			3

## La newsletter du CLIC

La connaissez-vous ?      12 Oui      6 Non  
 Si oui, en êtes-vous satisfaits      10 Oui      3 Sans avis