



Maisons du Département

CLiC

Centre Local d'Information
et de Coordination

Rapport d'activité CLIC 2024

Direction
personnes âgées
et personnes
handicapées

Côtes d'Armor
le Département



Introduction

En raison de sa structure démographique, le département des Côtes d'Armor est particulièrement concerné par le grand âge ; la proportion des personnes âgées de 60 ans et plus est en effet de 30 % dans les Côtes d'Armor contre 24 % sur l'ensemble de la France. D'après les projections, en 2050, cette proportion représentera 40 % sur le territoire costarmoricain contre 32 % au niveau national.

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

De plus, la loi du 8 avril 2024 «portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie» acte notamment la création du service public départemental de l'autonomie (SPDA) dont la coordination est confiée au Département en lien étroit avec l'ARS. Ce service public de proximité vise à simplifier les parcours, mieux coordonner les acteurs et garantir à chacun un accès équitable aux droits, à l'information et aux prestations, sur tout le territoire pour les personnes âgées, en situation de handicap et leurs aidants.

Aussi, pour accompagner le vieillissement de la population et en tant que chef de file dans le domaine des solidarités, le Département développe une politique sociale forte sur l'ensemble du territoire.

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

Ainsi, les CLIC accueillent les personnes âgées et leur entourage pour les informer, les orienter ou les accompagner dans les démarches à entreprendre. Les professionnels travaillent en lien avec les autres acteurs de l'accompagnement des publics vulnérables présents au sein des MDD, notamment les évaluateurs et évaluatrices APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) ainsi que les infirmières et infirmiers de territoire.

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

Chaque année, les CLIC reçoivent ainsi près de 5400 ménages qui souhaitent rester vivre à leur domicile ou trouver une structure d'accueil.

Sommaire

I - Le fonctionnement des CLIC	4
Les territoires d'intervention	4
Les équipes	5
Les missions des CLIC, labellisées de niveau 3	5
Le pilotage départemental	6
Action n°17 du schéma des solidarités humaines : Conforter les missions des CLIC	6
Le système d'information	6
Les guides CLIC	6
II - L'accompagnement individuel des personnes	7
Évolution de l'activité des CLIC – 2022/2023/2024	7
Nombre de ménages	8
Nombre d'interventions	9
Classes d'âges des personnes aidées	10
Répartition par sexe des personnes aidées	10
Origine des demandes	11
Nature des demandes	11
Les contacts	12
Types de contacts	13
Évolution mensuelle des contacts	14
Niveau d'accompagnement	14
III Les actions collectives de prévention	15

I - Le fonctionnement des CLIC

Les territoires d'intervention

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

L'ensemble des huit CLIC sont gérés en régie par les services d'action sociale de proximité (SASP) ou les services ressources sociales des Maisons du Département.

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

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

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



Centres locaux d'information et de coordination - 2024

Maisons du Département

CLIC Paimpol
Maison du Département
2 rue Henry Dunant - BP 239
22504 Paimpol Cedex
Tél. 02 96 20 87 20
cl-c-paimpol@cotesdarmor.fr

CLIC Lannion
Maison du Département
13 Bd Louis Guilloux
CS 40728
22304 Lannion Cedex
Tél. 02 96 04 01 61
cl-c-lannion@cotesdarmor.fr

CLIC Guingamp
Maison du Département
9 place Saint-Sauveur
CS 60517
22205 Guingamp Cedex
Tél. 02 96 44 85 25
cl-c-guingamp@cotesdarmor.fr

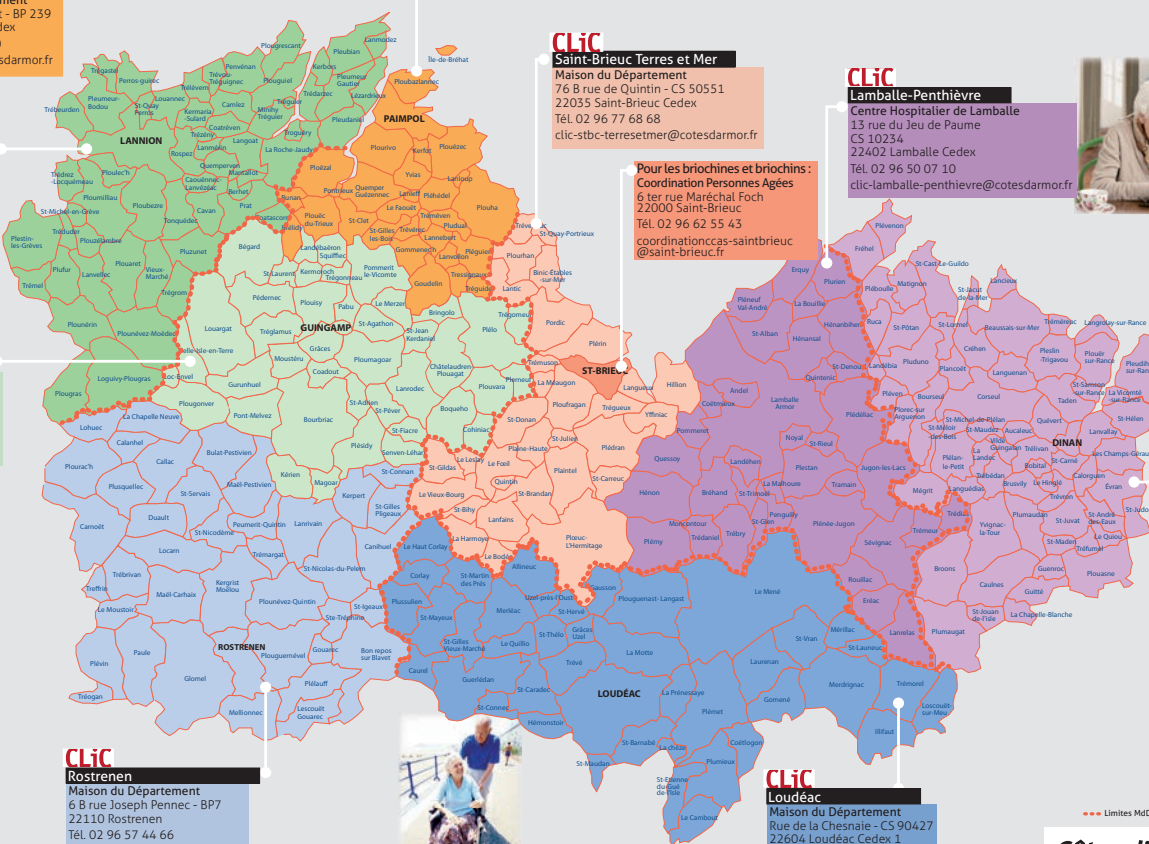
CLIC Saint-Brieuc Terres et Mer
Maison du Département
76 B rue de Quintin - CS 50551
22035 Saint-Brieuc Cedex
Tél. 02 96 77 68 68
cl-c-stbc-terresetmer@cotesdarmor.fr

Pour les briochines et briochins :
Coordination Personnes Agées
6 ter rue Maréchal Foch
22000 Saint-Brieuc
Tél. 02 96 62 55 43
coordinationccas-saintbrieuc@stbrieuc.fr

CLIC Lamballe-Penthièvre
Centre Hospitalier de Lamballe
13 rue du Jeu de Paume
CS 10234
22402 Lamballe Cedex
Tél. 02 96 50 07 10
cl-c-lamballe-penthièvre@cotesdarmor.fr



CLIC Dinan
Maison du Département
2 Place René Pléven
CS 96370
22106 Dinan Cedex
Tél. 02 96 80 05 18
cl-c-dinan@cotesdarmor.fr



CLIC Rostrenen
Maison du Département
6 B rue Joseph Pennec - BP7
22110 Rostrenen
Tél. 02 96 57 44 66
cl-c-rostrenen@cotesdarmor.fr

CLIC Loudéac
Maison du Département
Rue de la Chesnaie - CS 90427
22604 Loudéac Cedex 1
Tél. 02 96 66 21 06
cl-c-loudeac@cotesdarmor.fr

Direction
personnes âgées
et personnes
handicapées



cotesdarmor.fr



Les équipes

	Nombre d'ETP* budgétés au 01.01.2024	Nombre d'ETP* effectifs au 01.01.2024	Répartition métier / missions
CLIC de Lannion	4	3,8	2 chargées d'accueil/conseillère 2 chargées de coordination (0,8 + 1)
CLIC de Paimpol	2	2	1 chargée d'accueil/conseillère 1 chargée de coordination
CLIC de Guingamp	3	3	1 chargée d'accueil/conseillère 2 chargées de coordination
CLIC de Rostrenen	2	1,8	1 chargée d'accueil/conseillère 1 chargée de coordination (0,8)
CLIC de Loudéac	2	1,8	1 chargée d'accueil/conseillère (0,8) 1 chargée de coordination
CLIC de St-Brieuc Terres et Mer	4	3,9	0,9 chargée d'accueil/conseillère 3 chargées de coordination
Coordination personnes âgées CCAS de Saint-Brieuc	2,2	2,2	1 chargée d'accueil/conseillère (0,7) 2 chargées de coordination (1,5)
CLIC de Lamballe-Penthièvre	3	2,5	1 chargée d'accueil/conseillère 2 chargées de coordination (1 + 0,5)
CLIC de Dinan	3	2,9	1 chargée d'accueil/conseillère 2 chargés de coordination (1 + 0,9)
Total	25.2 ETP	23.9 ETP	26 professionnels

* Équivalent Temps Plein

L'équipe des CLIC se compose de 16 agents de formation sociale ou médico-sociale (conseillères en économie sociale et familiale, assistantes sociales, éducatrices spécialisées, infirmières, carrière sociale ou gérontologie) et de 10 agents de formation administrative.

Les missions des CLIC, labellisées de niveau 3

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

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

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

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

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

Souvent, les situations des personnes âgées accompagnées par les CLIC sont relativement complexes avec des problématiques multiples comme par exemple un isolement de la personne âgée ou des problèmes de santé associés à une perte d'autonomie entravant la vie quotidienne. Les professionnelles et professionnels des CLIC travaillent alors en étroite collaboration avec l'ensemble des partenaires de leur territoire.

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

Le pilotage départemental

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

Ainsi, en 2024, cinq réunions d'animation fonctionnelle ont été organisées. Les réunions sont l'occasion d'échanger des informations, des actualités sur la thématique du vieillissement ou bien encore de présenter des dispositifs, des services ou inviter des partenaires.

Action n°17 du schéma des solidarités humaines : Conforter les missions des CLIC

La fiche action 17 du schéma des solidarités humaines voté en février 2023 a été consacrée aux CLIC. Elle prévoyait un certain nombre d'actions qui résultaient de l'étude CLIC menée en 2022. La majorité des actions ont été mises en œuvre en 2023 et il restait deux propositions d'amélioration à finaliser au cours de l'année 2024 :

- **anticiper les ruptures de service en organisant une continuité de services entre les différents CLIC du Département.** Afin d'alimenter la réflexion, un groupe de travail s'est réuni, composé de représentants des professionnels des CLIC et copiloté par la DPAPH et la MDD de Loudéac en tant que représentant de direction MDD.

Ainsi, une note, relative à la continuité de service des CLIC, est effective depuis le 1^{er} juillet 2024. Le principe général prévoit que chaque CLIC assure une continuité d'activité notamment en période de congés avec une priorité accordée à l'accueil physique et téléphonique. Toutefois, dans le cas où la continuité d'activité n'est pas possible, il est envisageable d'acter la fermeture du CLIC sur une certaine période en prévoyant une diffusion de l'information auprès des usagers et des partenaires.

- **renforcer les articulations entre les CLIC et les évaluateurs APA sur l'ensemble du Département avec notamment la prise en compte pour l'élaboration du plan d'aide de l'évaluation multidimensionnelle réalisée par le coordinateur CLIC.** Cette mutualisation des évaluations a également pour objectif de simplifier le parcours de l'usager en diminuant le nombre de visites et, pour la collectivité, de réduire les délais et optimiser les visites à domicile pour les professionnels du vieillissement.

Ainsi, depuis juin 2024, la mutualisation des évaluations CLIC-APA a été généralisée à l'ensemble du Département après une phase d'expérimentation sur une partie des territoires de la MDD de Dinan et Saint-Brieuc/Lamballe.

Au cours de l'année 2024, 44 demandes de révision ou de renouvellement APA ont été traitées dans le cadre de cette mutualisation des évaluations par le chargé ou la chargée de coordination CLIC.

Le système d'information

Jusqu'au 31 décembre 2021, les CLIC départementaux ont utilisé l'outil informatique Logiclic de l'éditeur Dicsit, afin d'assurer le suivi de leur activité. Toutefois, la collectivité a fait le choix de ne pas maintenir ce logiciel au-delà de cette date. Ainsi, depuis le 1^{er} janvier 2022, les professionnels des CLIC utilisent l'outil SOLIS hormis la coordination gérontologique du CCAS de Saint-Brieuc qui continue à travailler avec Logiclic.

En 2024, afin d'harmoniser les pratiques en matière de saisie informatique, un groupe de travail constitué de représentants des professionnels des CLIC s'est réuni à 3 reprises. L'objectif était d'actualiser le guide utilisateurs SOLIS déjà existant ; le travail se poursuit sur l'année 2025.

Les guides CLIC

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

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

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

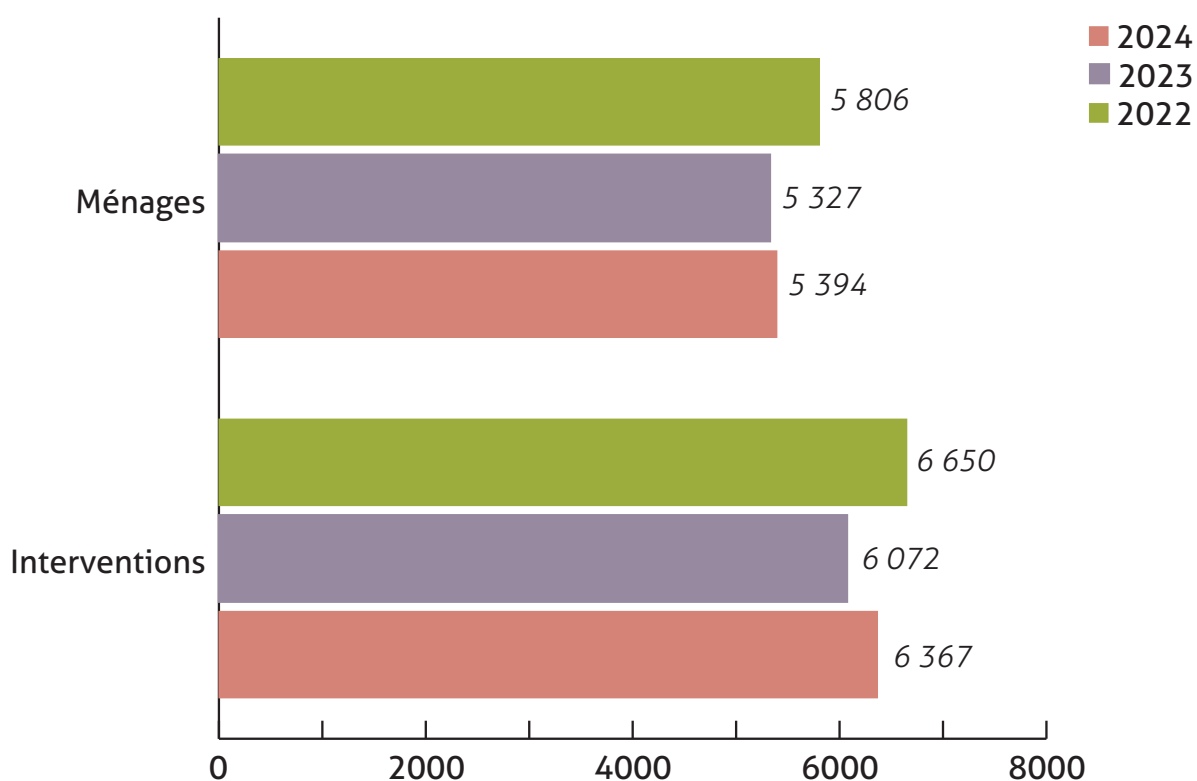


II - L'accompagnement individuel des personnes

En 2024, pour l'essentiel :

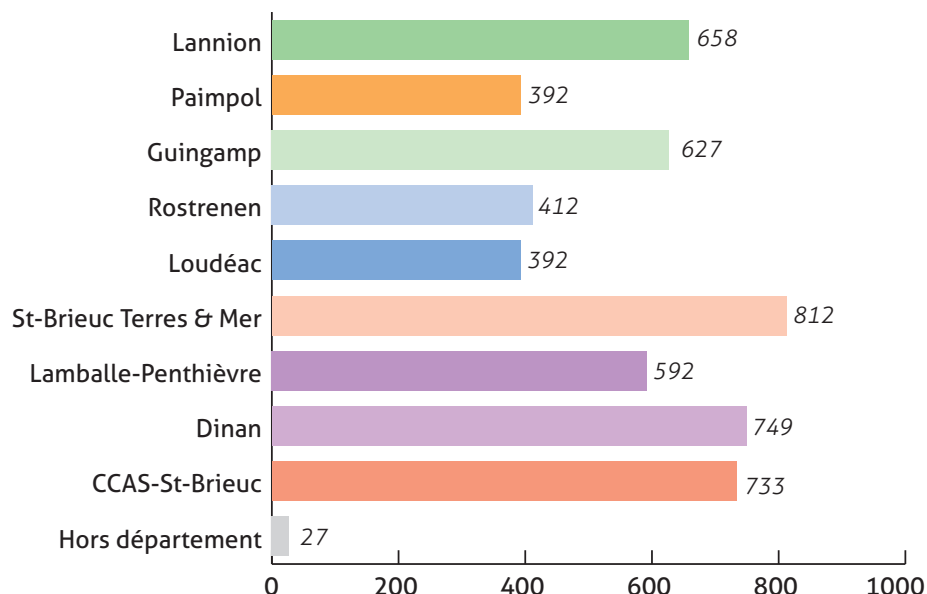
- **5 394 ménages accompagnés.** Un ménage représente soit une personne seule, soit un couple vivant sous le même toit.
- **6 367 interventions.** Un ménage peut solliciter le CLIC plusieurs fois dans l'année.
- **59 % de personnes de 80 ans et plus**
- **66 % de femmes**
- **39 367 contacts**

Évolution de l'activité des CLIC – 2022/2023/2024

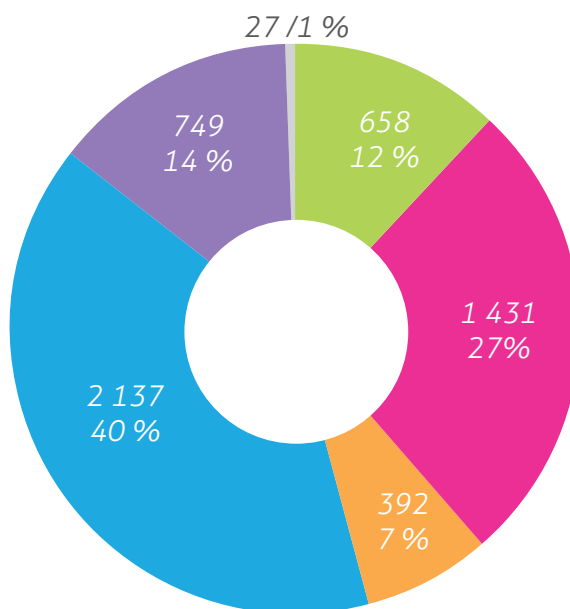
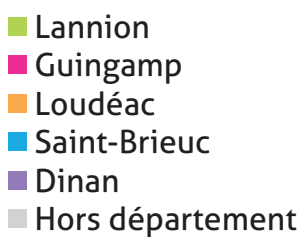


Nombre de ménages

Répartition par CLIC



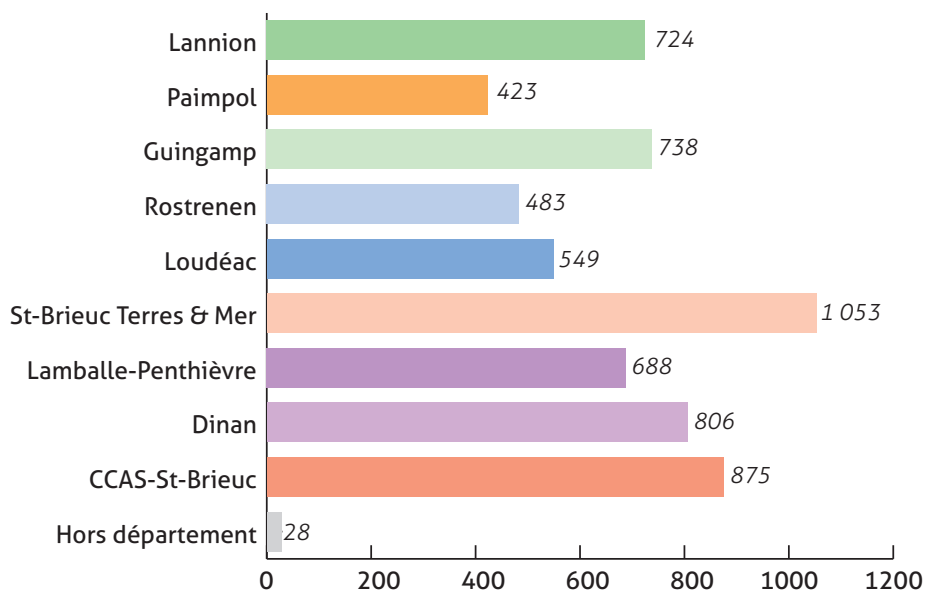
Répartition par Maison du Département



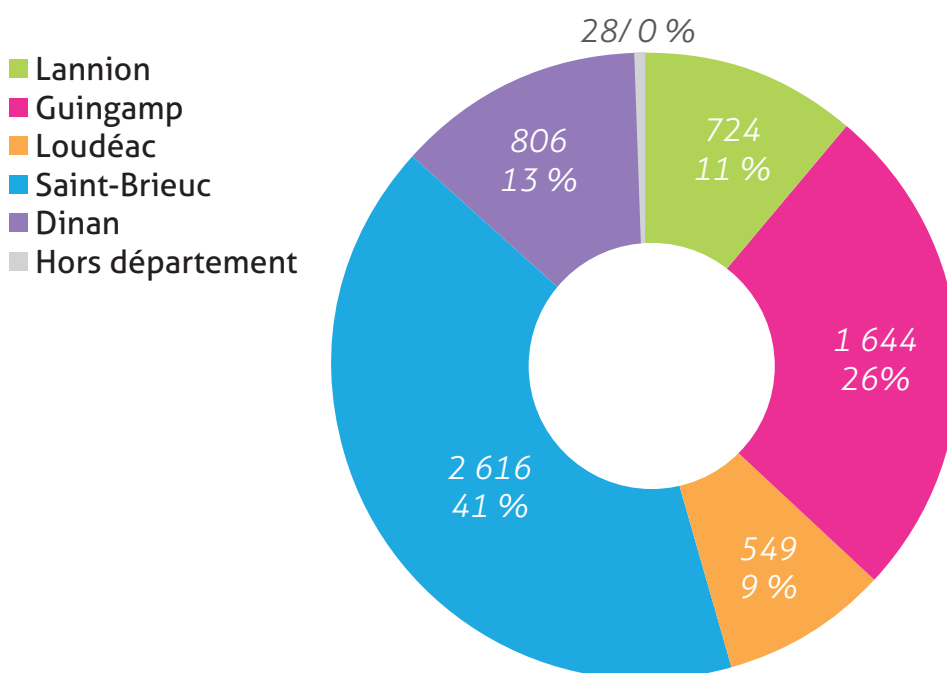
À noter que les CLIC peuvent être amenés à accompagner des personnes domiciliées hors de leur territoire d'intervention (sollicitations par un proche domicilié dans le territoire mais pour une personne âgée domiciliée sur un autre territoire, projets de rapprochements familiaux, retours de retraités en Côtes d'Armor, ...).

Nombre d'interventions

Répartition par CLIC



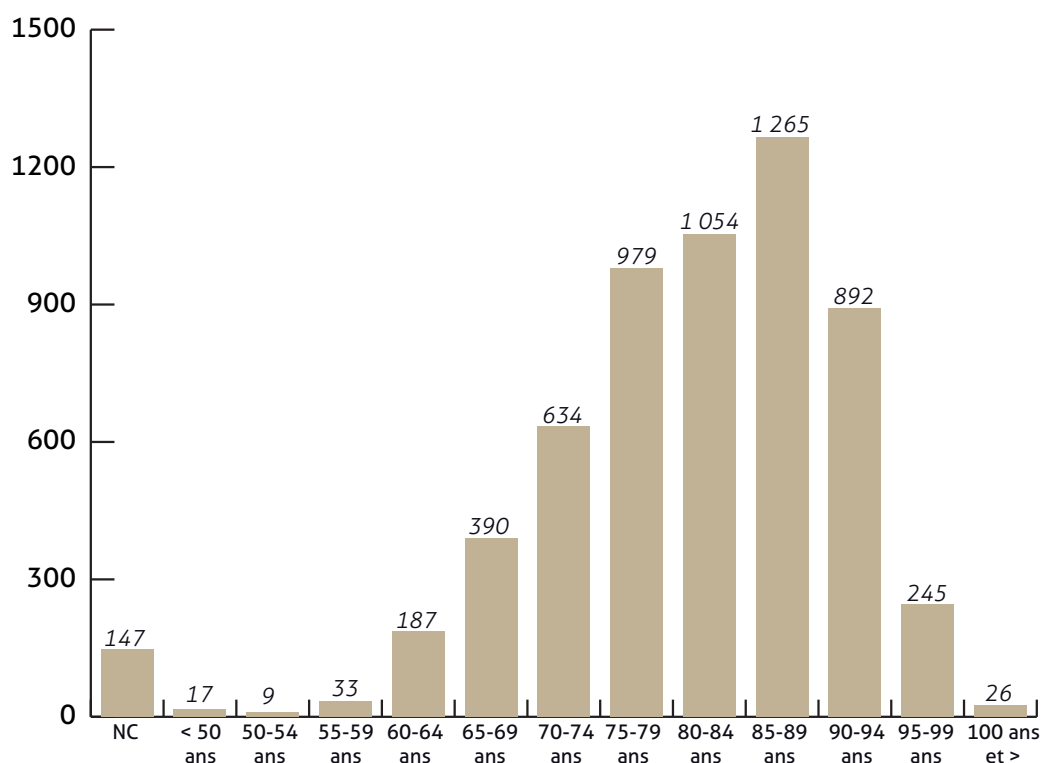
Répartition par Maison du Département



Classes d'âges des personnes aidées

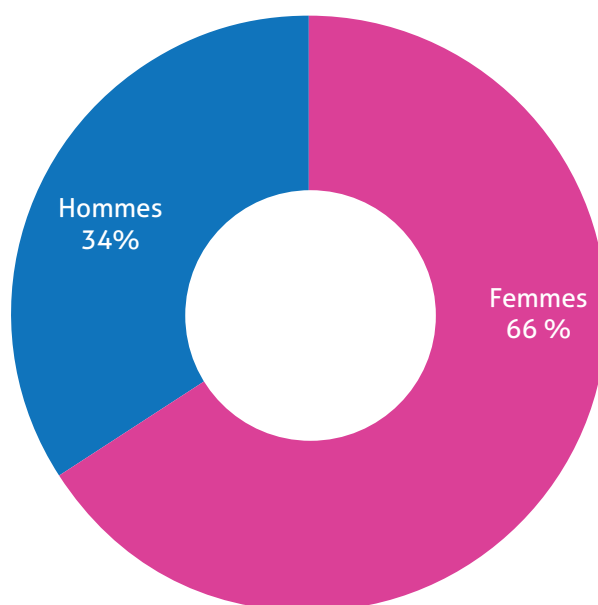
Les CLIC sont principalement un service d'aide aux personnes en perte d'autonomie de 60 ans et plus. Ils peuvent aussi être amenés à apporter un appui aux adultes en situation de handicap à partir de 55 ans.

La grande majorité des personnes accompagnées par les CLIC est âgée de plus de 80 ans, soit 59,4 % des usagers. La population faisant appel au CLIC est de plus en plus âgée puisqu'en 2021, 54,4 % des personnes faisant appel aux CLIC avaient plus de 80 ans.



Répartition par sexe des personnes aidées

La grande majorité des personnes accompagnées par les CLIC sont des femmes (66 %), à l'image des années précédentes.

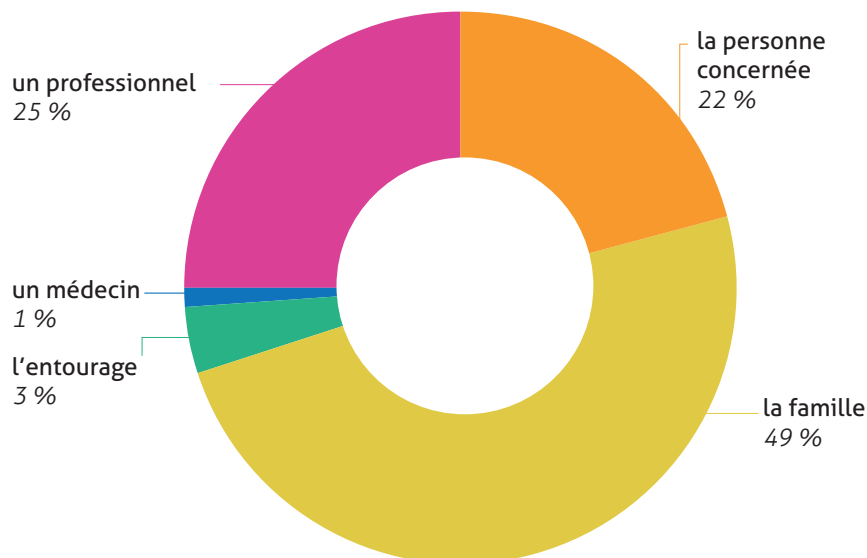


Origine des demandes

Les personnes accompagnées sont majoritairement orientées vers les CLIC par la famille, 49 % des demandes, ou par un professionnel tels que SAD, EHPAD ou assistante sociale, soit 25 % des demandes.

Les personnes âgées sont 22 % à contacter elles-mêmes le CLIC

Ces chiffres sont exactement dans les mêmes proportions qu'en 2023..

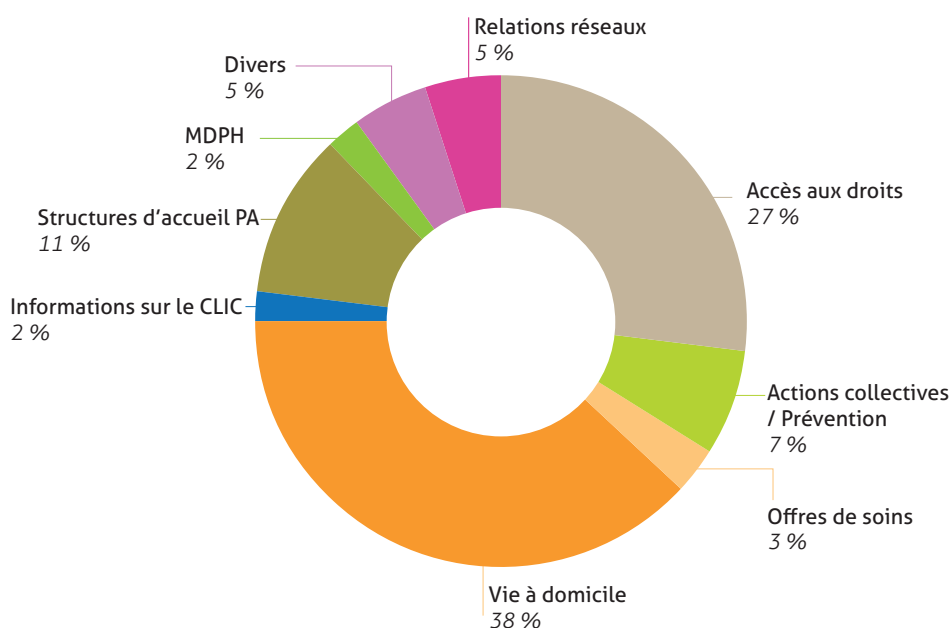


Nature des demandes

L'essentiel des demandes formulées auprès des CLIC concerne pour 38 % la vie à domicile (*les services d'aide à domicile, les accueils de jour, les plateformes de répit...*), l'accès aux droits (27 %), et les structures d'accueil pour personnes âgées (11 %).

En 2023, ces 3 types de demandes étaient également prédominants avec respectivement 42 % des demandes concernant la vie au domicile, 27 % l'accès aux droits et 13 % les structures d'accueil.

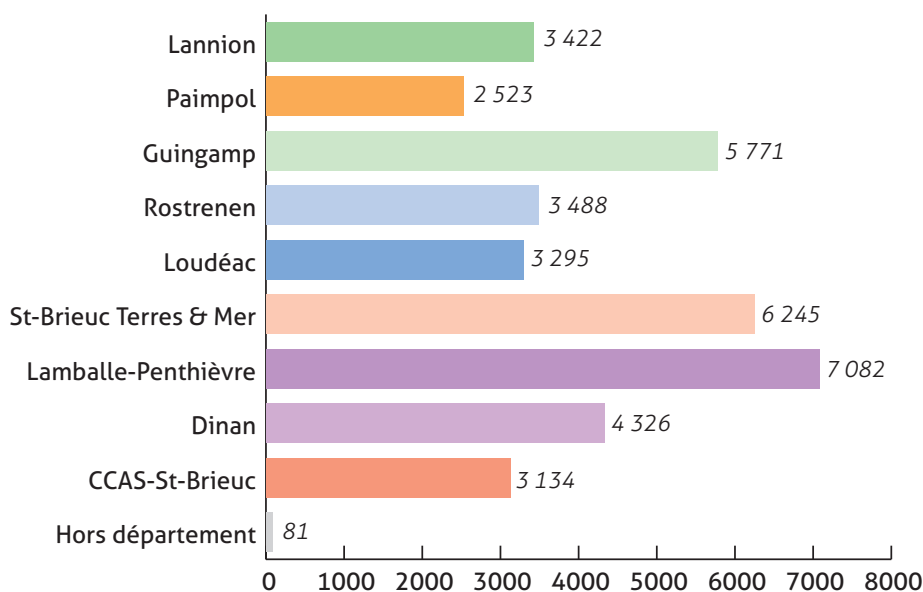
Les autres demandes peuvent concerner de simples informations sur les CLIC, les aides aux personnes en situation de handicap (*notamment carte mobilité inclusion*), les offres de soins, les réseaux de partenaires ou encore les programmes d'actions collectives, d'information et de prévention de la perte d'autonomie.



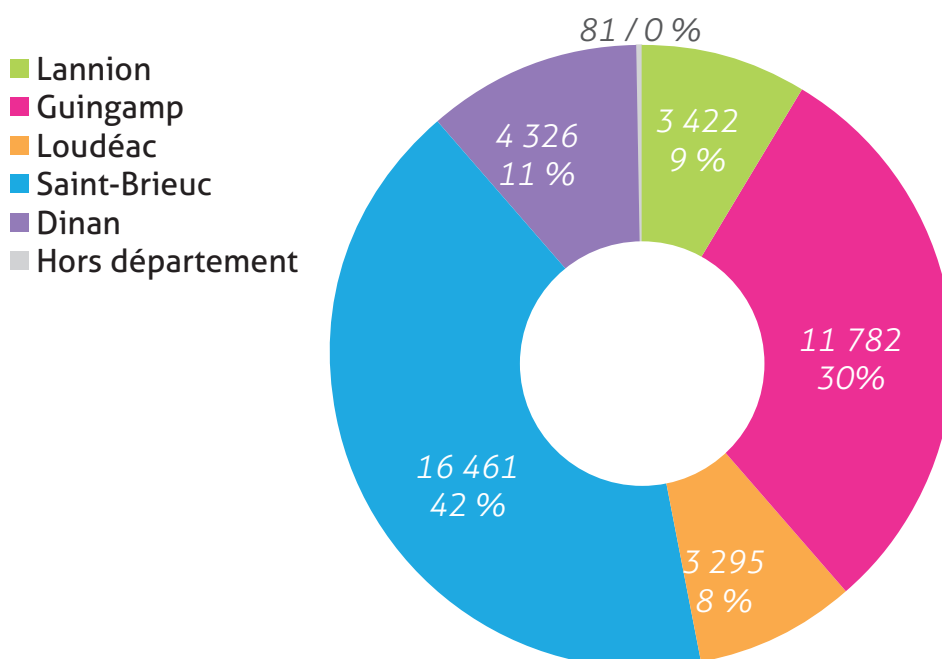
Les contacts

En 2024, dans le cadre de l'accompagnement individuel des personnes âgées, les CLIC ont eu au total **39 367 contacts avec les usagers, familles ou professionnels** quel que soit le mode de contact (*téléphoniques, visite à domicile, au bureau du CLIC, courriels...*). En comparaison, en 2023, le nombre de contacts était de 32 600, soit une augmentation de plus de 20 %.

Répartition par Clic



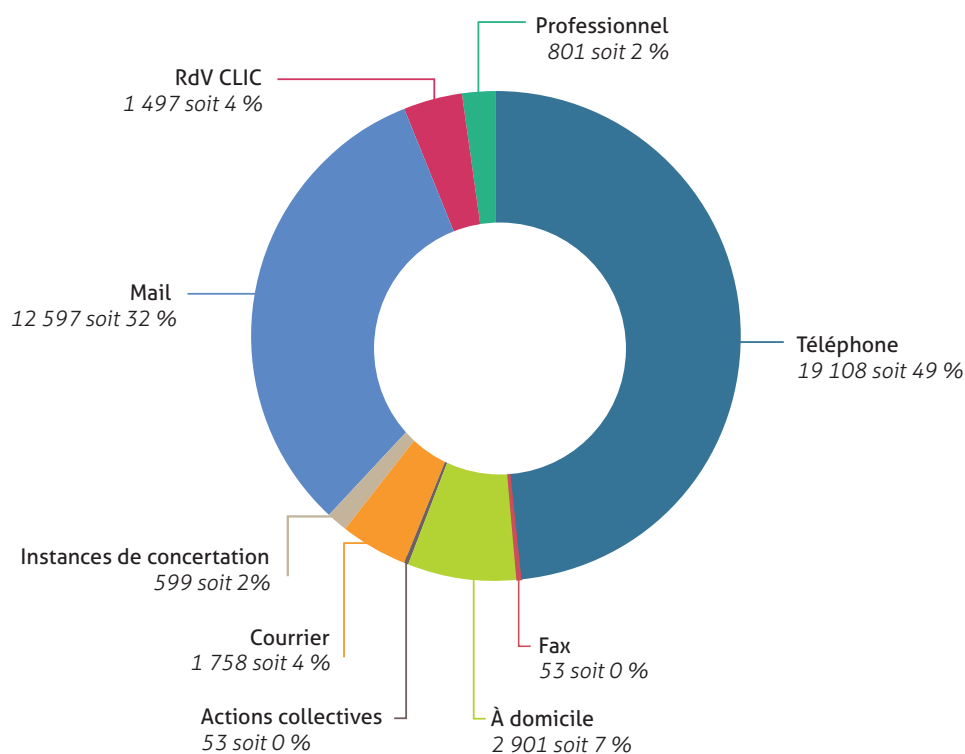
Répartition par Maison du Département



Types de contacts

L'essentiel des contacts se fait par téléphone (49 %) et par messagerie électronique (32 %). En 2023, ces chiffres étaient quasiment identiques, respectivement 53 % et 27 %.

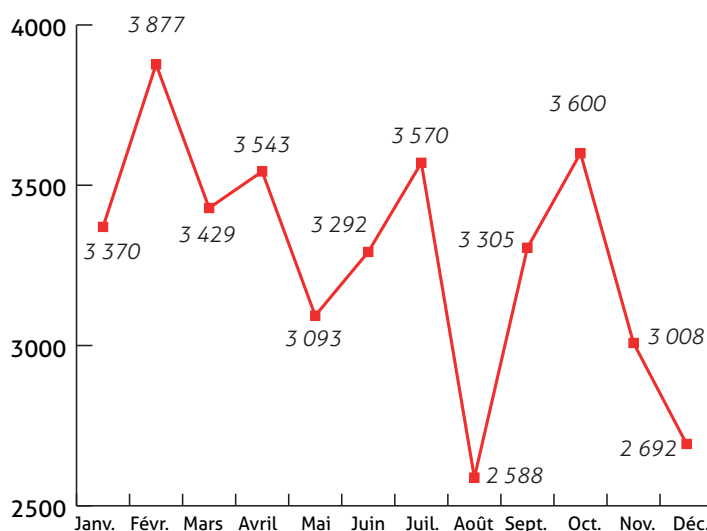
Ensuite, les visites à domicile réalisées par les chargées.es de coordination représentent 7 % et les rendez-vous au CLIC sont de l'ordre de 4 %.



CLIC	Appels téléphoniques	Messages électroniques	Accueils CLIC	Visites à domicile
CLIC de Lannion	1 739	617	300	385
CLIC de Paimpol	1 482	470	127	309
CLIC de Guingamp	2 755	2 240	234	311
CLIC de Rostrenen	1 580	1 206	130	215
CLIC de Loudéac	1 560	1 213	36	229
CLIC de St-Brieuc Terres et Mer	3 228	1 843	129	565
CCAS de St-Brieuc	1 349	772	83	341
CLIC de Lamballe-Penthièvre	3 157	2 963	335	224
CLIC de Dinan	2 252	1 253	115	321

Évolution mensuelle des contacts

Le nombre de contacts est relativement stable au cours de l'année avec un **maximum de 3 877 contacts en février** et un **minimum de 2 588 contacts en août**. Ce dernier chiffre peut s'expliquer par le fait qu'un certain nombre de professionnels est en congés durant la période estivale.



Niveau d'accompagnement

En fonction de la nature de la demande exprimée, une simple réponse peut suffire. L'intervention du CLIC est alors de niveau 1.

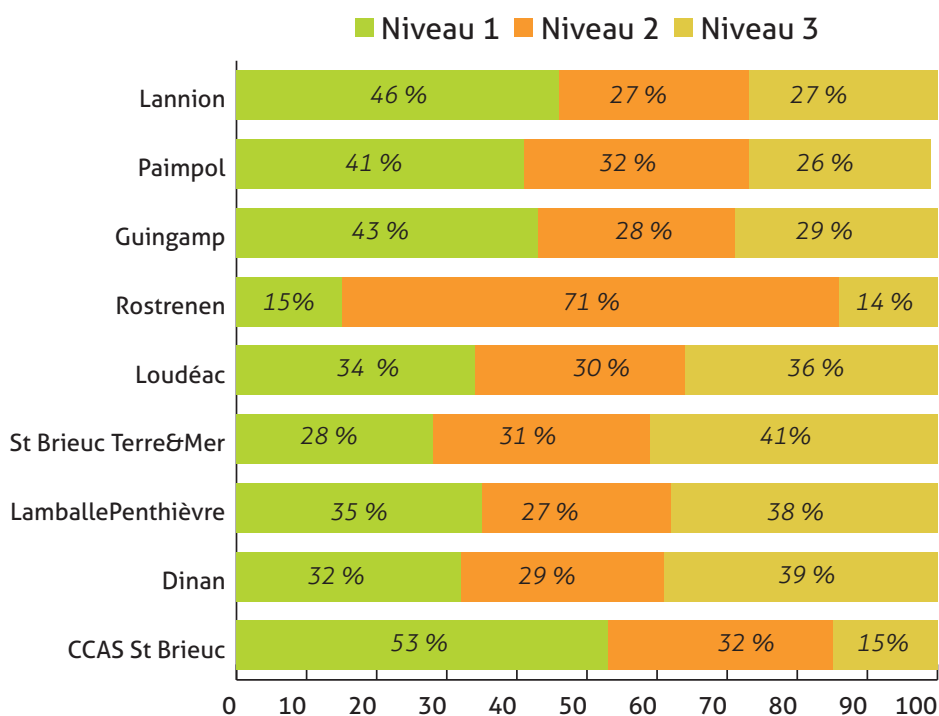
Par contre, l'action du CLIC est considérée de niveau 2 si, à l'issue de l'entretien par téléphone ou au CLIC, une évaluation multidimensionnelle de la situation de la personne a été effectuée et amène une réponse individualisée et personnalisée.

Enfin, l'action du CLIC se situe en niveau 3 s'il y a un accompagnement du CLIC avec sollicitation d'un ou plusieurs partenaires. Le CLIC coordonne alors la mise en place ou la réorganisation des aides et services pour couvrir les besoins de la personne.

En 2024, 37 % des demandes d'intervention ont fait l'objet d'un accompagnement de niveau 1, 33 % pour le niveau 2 et 30 % pour le niveau 3.

En comparaison par rapport à l'année 2023, le niveau 1 représentait 40,5 % des interventions soit une baisse de 3,5 points, le niveau 2 était de 34 % soit une baisse de 1 point alors que le niveau 3 est en progression de 4,5 points puisque le niveau 3 était de 25,5 % en 2023.

Ainsi, la tendance déjà observée depuis 2022 se poursuit avec une complexité plus importante des situations se traduisant par une baisse des demandes pour une simple information/orientation et une augmentation des situations nécessitant une évaluation plus approfondie et un accompagnement afin de répondre au mieux à la demande et aux besoins des personnes.



III Les actions collectives de prévention

Les actions collectives de prévention visent à informer les seniors des différents dispositifs existants et à les sensibiliser sur les risques liés à l'âge ou à la perte d'autonomie. Ces actions peuvent prendre plusieurs formes: forum, conférences, ateliers, groupes de parole... et abordent de nombreux sujets de prévention tels que le bien vieillir, l'équilibre, l'isolement, le logement, la nutrition....

Ainsi, suivant les territoires, les CLIC peuvent contribuer à l'organisation d'actions collectives par d'autres partenaires et/ou y participer pour promouvoir l'offre de services des CLIC.

En 2024, les CLIC ont participé à plus de **40 actions collectives** qui, pour certaines d'entre elles, ont nécessité plusieurs réunions de préparation en amont avec les organisateurs.

Vous trouverez, ci-après, une liste d'actions non exhaustive auxquelles les CLIC ont pu participer.

Intitulé de l'action	Pilotes	Date	Rôle du CLIC	Lieu
Groupe de paroles ESCALE	ESCAPADE et CLIC	1 fois par mois	Co-animation	Binic -Étables sur Mer
Atelier des aidants	Centre Hospitalier Lamballe	26/03 + 22/11/2024	Présentation du CLIC	Lamballe
Prévention des arnaques	CCAS et Office des Retraités Briochins	mars/avril 2024	Organisation, communication, logistique	Saint-Brieuc
Bien être et nutrition	Association Hospitalière de Bretagne	02/04/2024	Présentation du CLIC	Saint Nicolas du Pelem
Formation des aidants	France Alzheimer	05/04/2024	Présentation du CLIC et des aides possibles	Dinan
Forum Bien Vieillir	CPTS Armor Argoat	19/04/2024	Présentation du CLIC	Lanrodec
Action Prévention des chutes	MSA/ADMR	16/05/2024	Présentation du CLIC	Merdrignac
Présentation du film « la promesse de l'aidant » suivi d'un débat	Plateforme de répit	09/10/2024	Présentation du CLIC	Plestin-les-Grèves
Forum Bag'âges Santé	CIAS	19/11/2024	Tenue d'un stand et animation conférence	Quintin



CLIC

Centre Local d'Information
et de Coordination

Contact

Département des Côtes d'Armor

Direction Personnes Âgées et Personnes Handicapées

9 place du Général de Gaulle

CS 42371 - 22023 SAINT-BRIEUC CEDEX 1

Tél. 02 96 62 62 12 – Fax 02 96 62 46 66