



RAPPORT D'ACTIVITE 2013

PERSPECTIVES 2014

CODEM Couronne rennaisse nord-ouest - CLIC NOROIT

Assemblée générale

Jeudi 12 Juin 2014

SOMMAIRE

1 Les missions

2 Le territoire

3 L'accueil du public

4 L'équipe du CLIC

5 L'association CODEM CRNO

6 Les moyens financiers (budget 2013)

7 Les perspectives financières 2014

8 Le rapport d'activité 2013

9 Les perspectives d'activité 2014

10 Annexe

Annexe 1 : Composition du conseil d'administration du CODEM

Annexe 2 : Projet de modification des statuts de l'association CODEM CRNO

Annexe 3 : Projet de règlement intérieur de l'association CODEM CRNO

Annexe 4 : Projet de règlement de fonctionnement du CLIC Noroit

Annexe 5 : Document support de l'enquête de satisfaction des usagers

Annexe 6 : Carte du territoire du CODEM CLIC Noroit en 2014

1 Les Missions du CLIC

L'arrêté de création du CLIC date du 03/06/2010. L'ouverture effective du CLIC au public remonte au 15 Mars 2011.

Le CLIC Noroît est un service social de proximité destiné aux personnes de plus de 60 ans et aux personnes en situation de handicap, en qualité d'antenne de la MDPH. Les missions principales du CLIC portent sur :

1. L'accueil, l'écoute, l'information et le conseil aux usagers ;
2. L'évaluation des besoins et l'élaboration des plans d'aides personnalisés ;
3. La mise en œuvre, le suivi et l'adaptation des plans d'aide personnalisés ;

Le CLIC Noroît est labellisé au niveau « 3 ».

A ce titre, le service poursuit aussi des missions autour de l'organisation d'actions collectives et de coordination des différents acteurs (sociaux, médico-sociaux, sanitaires) du territoire.

Les missions du service s'articulent en cohérence et en partenariat avec les partenaires locaux (élus, services, établissements, associations), dans le respect des principes et actions définies dans le cadre de la politique départementale définie pour les personnes âgées et/ou en situation de handicap, et en lien avec les grands axes de travail définis par le conseil d'administration du CODEM.

2 Le Territoire

Pour l'année 2013, le territoire de référence du CLIC Noroît est composé de 19 communes réparties sur 7 cantons différents (cantons de Betton, Rennes nord-ouest, Mordelles, Montfort sur Meu, Liffré, Saint Aubin d'Aubigné, Rennes sud-ouest). Toutes les communes le composant font partie intégrante de Rennes Métropole.



Le territoire du CLIC Noroît se confond avec celui du CODEM de la couronne rennaise nord-ouest, ainsi qu'avec celui du CDAS de la couronne nord-ouest et celui de l'équipe médico-sociale dont les bureaux de situation sont au CDAS de Pacé.

La population totale recensée en 2011 s'élève à 82639 habitants, contre 80990 habitants en 2010 et 79740 habitants en 2009.

Il convient de souligner que le territoire de la couronne rennaisse nord-ouest est l'un de ceux qui va connaître une des plus fortes progressions démographique dans les années à venir et un vieillissement marqué de sa population.

	CLIC de Rennes	CLIC Noroit
Personnes de 60 à 74 ans ¹	20 660 (10% de la population totale)	10 366 (13%)
Personnes de 75 ans et + ¹	16 528 (8%)	3 987 (5%)
APA à domicile ²	845	401
Les Personnes âgées en établissement ³	2 098	554
Personnes âgées dépendantes, projection Insee	3 393 en 2014 3 559 en 2020	1 015 en 2014 1 287 en 2020

(Sources INSEE et OARES - données statistiques utilisées dans le cadre des travaux du futur schéma départemental personnes âgées/ personnes en situation de handicap).

3 L'accueil du public (organisation)

Tout au long de l'année 2013, l'accueil (physique et téléphonique) du public a été assuré dans les bureaux du CLIC, situés dans les locaux du CDAS de Pacé : **4, boulevard Dumaine de la josserie 35740 Pacé.**

Les horaires d'ouverture du CLIC sont les suivants:

Sans RDV du Mardi au Vendredi de 9h à 12h30

Sur RDV du Lundi au Vendredi de 13h30 à 17h

Des permanences mensuelles sur RDV ont été proposées tout au long de l'année 2013 dans les communes de Betton, Mordelles, St Grégoire et Le Rheu. En moyenne, 2 à 3 personnes y ont été reçues à chaque fois. Il est manifeste qu'au fil des ans, ces temps de permanence sont de mieux en mieux repérés tant par les usagers que les professionnels.

La priorité pour l'année 2013 a été mise à nouveau sur l'ouverture et l'accès du service au public. A cet effet, nous avons veillé à garantir de larges plages d'ouverture du service, une fréquence importante de permanences et la présence d'au moins un salarié au service tout au long de l'année (**pas de fermeture notamment durant l'été**).

Dans le même ordre d'idée, le CLIC s'est doté, début 2013, d'un site internet (www.clic-noroit.fr) pensé comme un outil de communication et d'information mais aussi comme une « porte d'entrée » supplémentaire vers le service notamment pour les aidants, familier de ce média, et ne résidant pas nécessairement à proximité de leurs parents. Nous recensons à ce jour une moyenne **d'environ 500 connexions par mois**. Les principales régions d'où proviennent les contacts sont la Bretagne, l'Île de France et la Provence Alpes côte d'Azur. Les pages les plus consultées sont celles traitant des « actualités » (actions collectives, réunions, forums...) et celles apportant des précisions sur les droits des personnes.

4 L'équipe du CLIC

L'équipe du CLIC est composée de deux salariés : M. Lenormand Philippe, coordonnateur et Mlle Renouard Audrey, secrétaire.

La constitution de cette équipe s'est faite en plusieurs étapes au cours des derniers mois :

Du 01/02/2011 au 01/09/2011 : 1 ETP (coordonnateur)

Du 01/09/2011 au 31/12/2011 : 1.5 ETP (coordonnateur + secrétaire),

Du 01/01/2012 au 01/02/2013 : 1.65 ETP (coordonnateur + secrétaire)

Depuis le 01/02/2013 : 1.8 ETP (coordonnateur + secrétaire).

Ces augmentations successives du temps de travail ont été arrêtées avec l'accord préalable du conseil d'administration du CODEM. Elles se sont faites en prenant en considération :

- une hausse régulière du nombre de sollicitations du CLIC ;
- une participation plus marquée dans l'organisation d'actions collectives et de missions de coordination (générant des demandes auprès du service) ;
- une augmentation régulière du nombre d'habitants sur le territoire.

5 L'association CODEM CRNO

Pour rappel, il est indiqué dans l'article 2 des statuts de l'association CODEM couronne rennaise nord-ouest que : « **Cette association a pour but de créer un réseau sur les secteurs gérontologiques nord et ouest de la couronne rennaise.** » Aussi, L'association est composée d'élus, de responsables de services et d'établissements ainsi que de représentants d'usagers, répartis dans deux collèges et intervenant tous à titre bénévole.

Actuellement, le CODEM est présidé par M. François André. La trésorière est Mme Marie-Odile David et la secrétaire, Mme Agnès Danset.

L'association CODEM de la couronne rennaise nord-ouest a été à l'initiative de la création de CLIC. In fine, l'association, par l'intermédiaire de son président, est l'employeur des salariés de CLIC.

Le CODEM se réunit tous les mois (hormis l'été) dans le cadre de conseil d'administration ou de bureaux (en alternance). Au cours de l'année 2013, le conseil d'administration s'est réuni 5 fois ; le bureau 4 fois et une réunion a été organisée en assemblée générale.

En 2013, les principaux sujets abordés au cours de ces réunions ont été :

- l'activité du CLIC (nombre de demandes, objet des sollicitations, origine) ;
- L'organisation d'actions collectives par le CLIC (ou pour lesquels le CLIC a été associé) ;
- La place du CODEM dans le travail de diagnostic autour du futur schéma départemental (mise en oeuvre d'une démarche de consultations des acteurs locaux –réunions, questionnaires) ;
- Le déménagement du CLIC dans les locaux de Montgermont (effectif au 1^{er} avril 2014).
- La démarche d'évaluation interne auquel que doit établir le service au plus tard pour début 2015.

6 Les moyens financiers

Budget 2013

(Pour rappel, les comptes affectés à l'activité du CLIC sont perçus par l'association CODEM CRNO).

Le détail des comptes 2013 a été établi et certifié par le cabinet comptable CER France (**doc disponible au CLIC sur demande**).

Le rapport de synthèse établi par CER France stipule que : « A la date de nos travaux (...) réalisés avec les éléments et les pièces justificatives que vous nous avez fournis, nous n'avons pas relevé d'éléments remettant en cause la cohérence et la vraisemblance des comptes annuels ».

Bilan 2013

Total Actif/passif : **83664€** au 31/12/13 (contre 73281€ au 31/12/12).

La légère augmentation du budget entre 2012 et 2013 s'explique, notamment, par l'augmentation du temps de travail d'Audrey Renouard, secrétaire du CLIC, à compter du 1^{er} Février 2013 (passage de 0.65 à 0.8 ETP) et de manière incidente par l'augmentation des cotisations salariales et patronales qui en découle.

7 Les perspectives budgétaires 2014

Le budget prévisionnel 2014 est en évolution par rapport à l'année 2013 (cf doc joint en annexe). Total charges/produits estimé : **102738€**. **La principale explication tient au déménagement du service au 1^{er} avril 2014**. Ce changement de locaux a induit de nombreuses dépenses :

- L'augmentation du coût du loyer (1000€ hors taxes/mois à partir du 1^{er} Avril 2014) ;
- L'acquisition d'éléments de mobilier dans le cadre de l'emménagement dans les nouveaux locaux (tables, chaises, bureaux...) ;
- Le paiement des honoraires de la société Kermarrec Immobilier ;
- L'ouverture et transfert de lignes (Orange, ERDF, Veolia) ;
- La mise aux normes des locaux pour la sécurité incendie ;
- La mise en place de nouveaux supports de communication (plaquettes, autocollants vitrine) ;

Il convient toutefois de préciser qu'une partie des frais engagés dans le cadre de l'emménagement ne le seront pas les années suivantes (honoraires immobiliers, ouvertures de lignes...) ou seront amortis sur plusieurs années (frais d'acquisition de mobiliers).

Enfin, il faut noter qu'en dépit de l'extension du territoire de compétence du CLIC, la quotité de travail (1.8ETP) des salariés du service est restée inchangée depuis février 2013 ; cela a une incidence certaine sur le budget global du service.

8 Le rapport d'activité

L'activité en 2013

A l'instar des années précédentes, il convient tout d'abord de mettre l'accent sur trois volets de l'activité du service :

- l'accompagnement individuel ;
- l'organisation d'actions collectives ;
- le travail de coordination ;

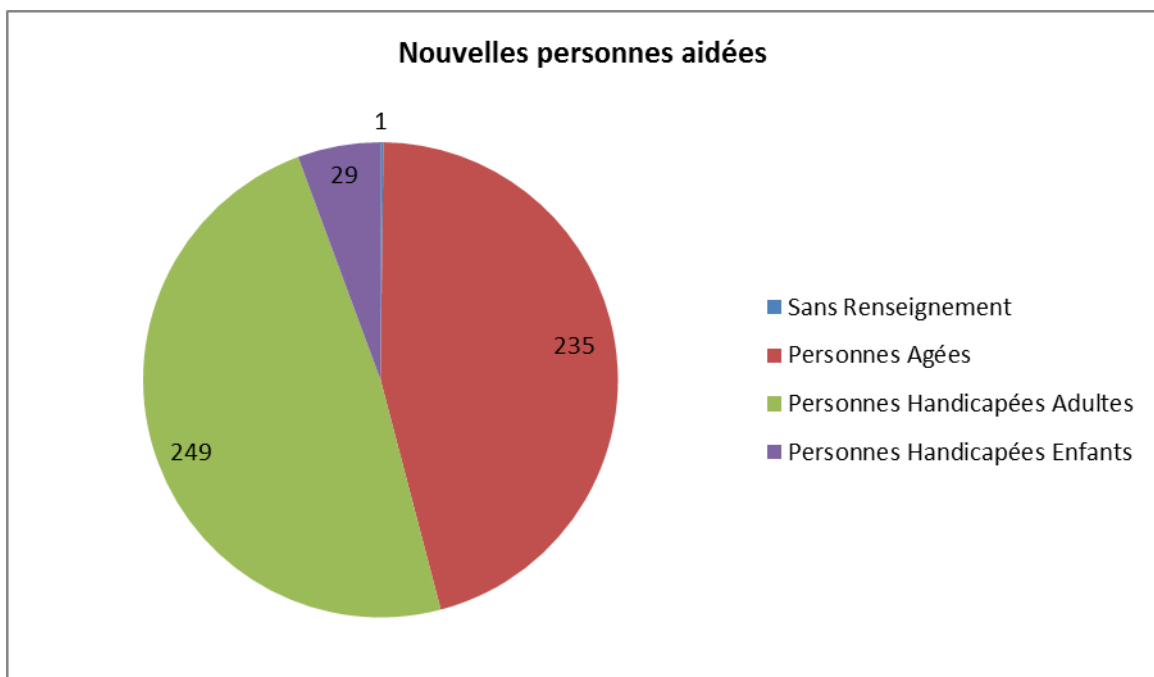
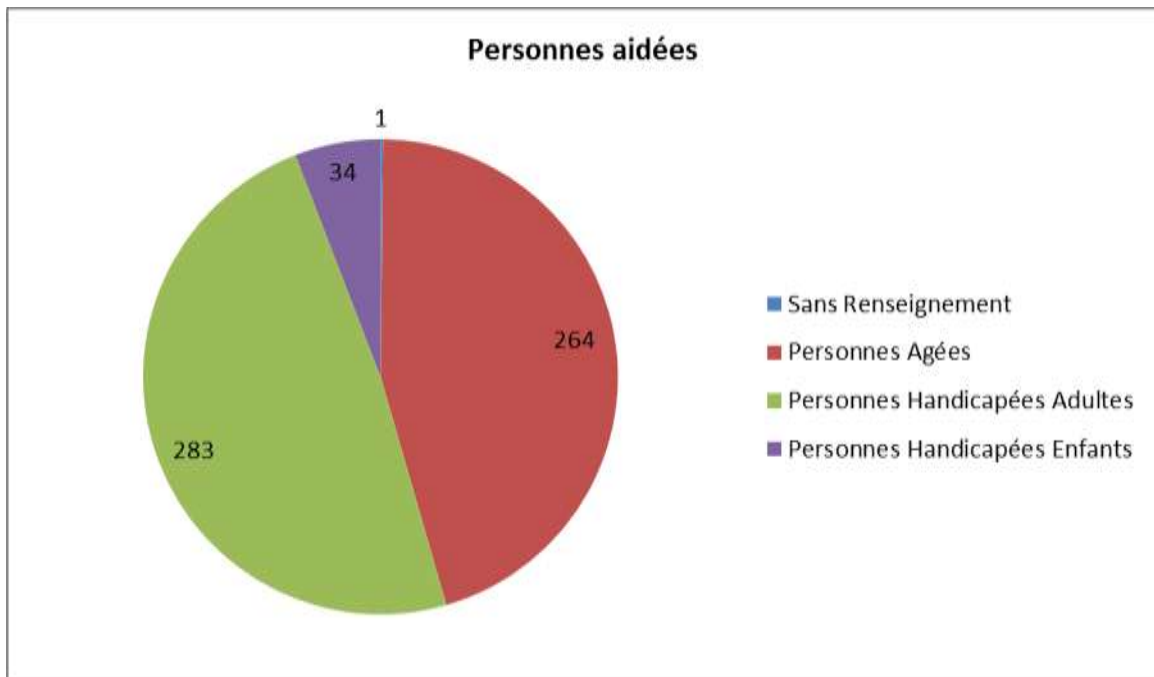
Toutefois, au-delà de l'analyse des données tirées de l'activité 2013, il nous a semblé important de porter une réflexion plus large sur la qualité du service rendu et des prestations délivrées aux usagers. Pour ce faire, nous avons initié en fin d'année 2013, une enquête de satisfaction qui a été transmise à plus de 160 usagers. L'analyse des retours qui en a été faite début 2014 complète donc cette partie et porte une réflexion qui doit notamment servir de point d'appui pour l'évaluation interne (obligation issue de la Loi 2002-2) que devra délivrer le service début 2015.

L'accompagnement individuel

Activité 2013

Activité 2013

Public	Nouvelles Personnes aidées	Personnes aidées	Différence
Sans Renseignements	1	1	0
Personnes Agées	235	264	29
Personnes Handicapées Adultes	249	283	34
Personnes Handicapées Enfants	29	34	5
TOTAL :	514	582	68



Commentaires :

S'il est vrai que le nombre de personnes aidées de personnes aidées est resté relativement stable entre 2012 et 2013, il devrait en être différent en 2014. Ceci s'explique notamment par :

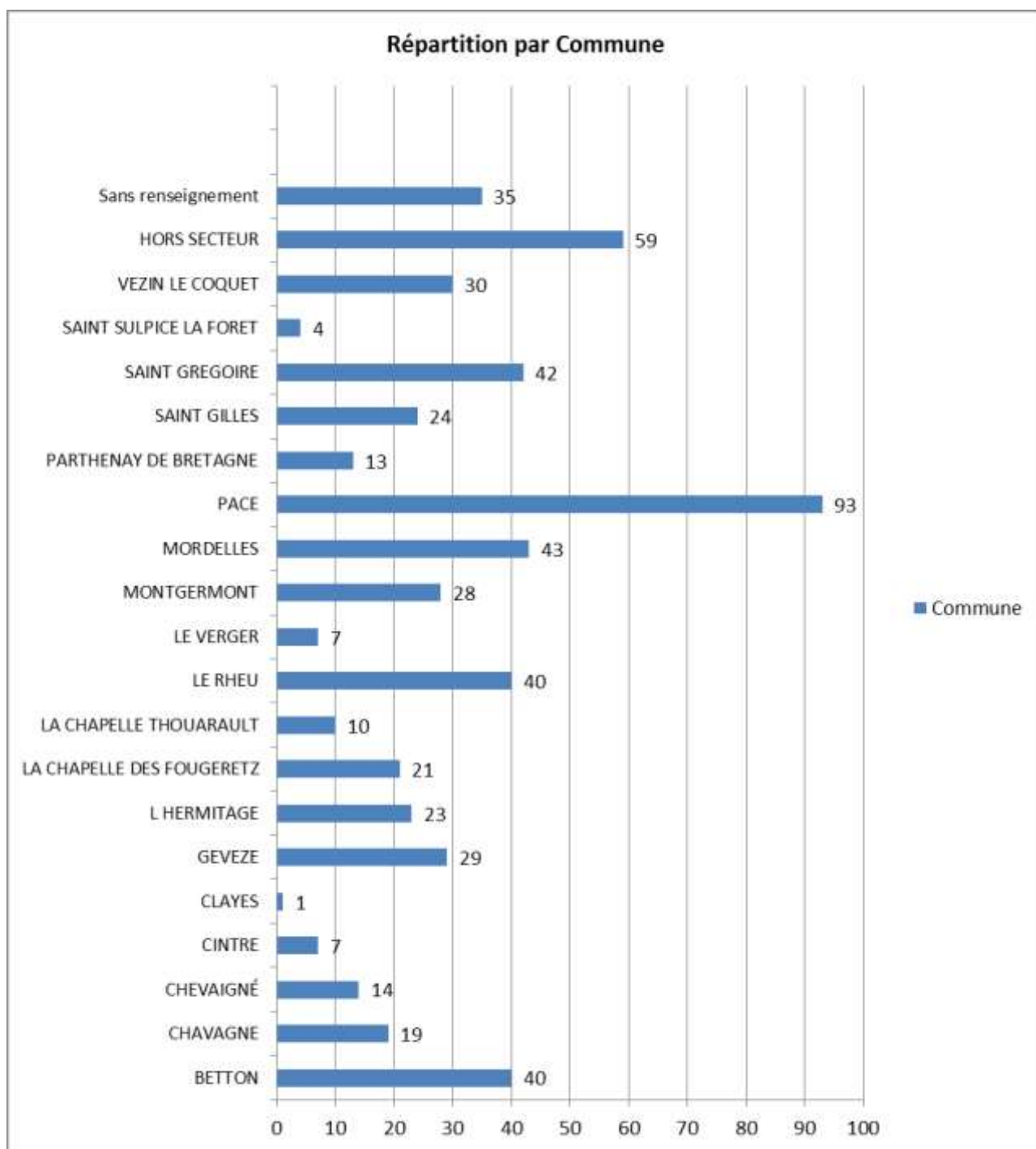
- l'élargissement du territoire du CLIC ;

- l'installation dans les nouveaux locaux ;
- le développement du nombre et de la fréquence des permanences proposées.

Par ailleurs, il faut souligner que la proportion personnes âgées/personnes handicapées reste stable d'une année sur l'autre (45%/55%). Cette tendance semble aussi se confirmer pour l'année 2014.

Communes des personnes aidées en 2013

Libelle	Personnes Agées	Personnes Handicapées Adultes	Personnes Handicapées Enfants	Total :
BETTON	17	23		40
CHAVAGNE	8	9	2	19
CHEVAIGNÉ	7	4	3	14
CINTRE	2	5		7
CLAYES	1			1
GEVEZE	11	17	1	29
L'HERMITAGE	10	10	3	23
LA CHAPELLE DES FOUGERETZ	9	11	1	21
LA CHAPELLE THOUARULT	3	6	1	10
LE RHEU	17	20	3	40
LE VERGER	1	6		7
MONTGERMONT	15	13		28
MORDELLES	12	29	2	43
PACE	38	47	8	93
PARTHENAY DE BRETAGNE	4	8	1	13
SAINT GILLES	8	13	3	24
SAINT GREGOIRE	26	15	1	42
SAINT SULPICE LA FORET	1	3		4
VEZIN LE COQUET	15	15		30
HORS SECTEUR	36	20	3	59
Sans renseignement	24	9	2	35
TOTAL:	265	283	34	582
-				



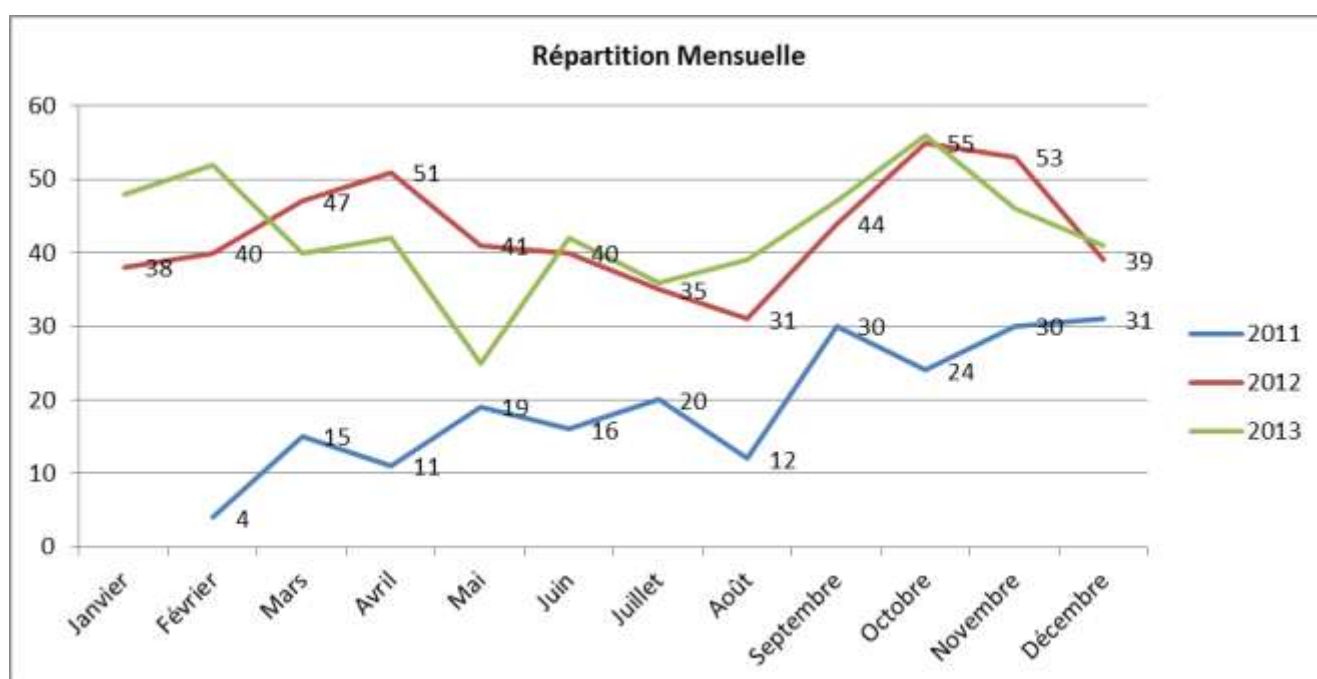
Commentaires :

Des demandes ont été recensées dans toutes les communes du territoire. Si la majorité des sollicitations provient des communes les plus peuplées, il convient de souligner l'incidence que peuvent avoir la mise en place de permanences délocalisées, en terme de fréquentation ou de « repérage » du service par les professionnels et/ou les usagers. Enfin, il faut aussi remarquer l'augmentation du nombre de demandes « hors

secteur » émanant d'usagers ou d'aidants ne résidant pas sur le territoire et ayant utilisé le site internet du clic ou le mail pour nous contacter.

Répartition mensuelle des entretiens des nouvelles personnes aidées

Mois	Année 2011	Année 2012	Année 2013
Janvier		38	48
Février	4	40	52
Mars	15	47	40
Avril	11	51	42
Mai	19	41	25
Juin	16	40	42
Juillet	20	35	36
Août	12	31	39
Septembre	30	44	47
Octobre	24	55	56
Novembre	30	53	46
Décembre	31	39	41
TOTAL:	212	514	514



Commentaires :

Les pics d'activité constatés correspondent au mois « d'hiver » (d'octobre à février) ou les demandes d'accueil en établissement ou relatives au maintien à domicile (infos sur l'APA, les SAAD...) sont particulièrement marquées.

Par ailleurs, il convient de souligner que l'activité du service ne connaît réellement de baisse que lors de la première quinzaine du mois d'août, beaucoup d'aidants profitant de leurs périodes de congés pour nous solliciter.

Enfin, la baisse des demandes dans le courant du mois de Mai 2013 s'explique en premier lieu par le nombre important de jours fériés durant cette période.

Les 10 premiers motifs de demandes

Libellé	Effectif
RTH/ORP	123
AUTRES ACCÈS AUX DROITS	94
AIDE À DOMICILE	88
APA	83
HÉBERGEMENT PERMANENT	82
AAH	74
CARTES de priorité ou d'invalidité	71
PCH	63
CARTES DE STATIONNEMENT	53
HEBERGEMENT TEMPORAIRE	32

Commentaires :

D'une année sur l'autre les motifs de d'interpellation du service restent sensiblement les mêmes.

Toutefois, il apparaît que beaucoup de demandes en lien avec une situation de handicap (rqth, cartes d'invalidité...) génèrent nombre de questions du type :

A quoi sert une carte de priorité ? Quelle différence y a-t-il avec la carte de stationnement ?

L'obtention de la rqth peut-elle me garantir un emploi ?

Quel intérêt y a-t-il à faire un taux d'invalidité par la mdph ?

Le rôle du clic consiste peut-être alors moins à accompagner la mise en forme de la demande qu'à en expliciter largement l'impact et les incidences (alors même que cet aspect aurait parfois gagné à être largement fait en amont dans un souci d'efficacité et pour éviter certaines démarches inutiles).

Actions collectives 2013

L'année 2013 a été marquée par le prolongement et l'amplification (en nombre notamment) d'actions déjà initiées les années précédentes (ex : organisation d'ateliers équilibre, participation à des temps d'information...) et le développement de temps forts plus spécifiquement destinés aux personnes en situation de handicap (ex : réunion d'information sur la rqth, les « dys », réunion de présentation de la mdph...).

Selon les projets la fréquentation du public a été très variable. Si des actions telles que les ateliers équilibre continuent à réunir d'une année sur l'autre nombre de personnes (environ 40 participants en moyenne par commune pour chaque conférence), des actions ciblées autour de la présentation de dispositifs d'accueil de jour ou sur la rqth peinent à réunir beaucoup de participants alors que ces sujets sont pourtant régulièrement évoqués lors des entretiens au clic (rqth, 1^{er} motif de demande). Une réflexion nécessite donc d'être portée non pas tant sur l'opportunité de poursuivre des actions sur de telles thématiques mais peut-être plus sur la manière de les organiser (implication de partenaires, communication, dates, horaires, lieux...) et sur la forme à adopter (temps d'information, d'expression, d'échange...).

Enfin, il convient de souligner l'importance de la fréquentation de la réunion d'information sur les « dys » (dyslexie, dysorthographe, dysgraphie) organisée en Mai 2013 à Pacé. De nombreux parents et enseignants ont répondu à cette invitation, autour d'une soirée largement consacrée à l'échange avec l'assemblée (temps de professionnels de participants d'1/2 heure + 1h30 de questions/réponses). Ce schéma d'organisation sera d'ailleurs répété à la faveur d'une nouvelle réunion qui sera organisée sur ce sujet courant octobre 2014 à Mordelles.

Intitulé	Date/lieu	Public cible	Organisateur(s)
Ateliers équilibre	2013 : St Grégoire, St Gilles, Pacé, Montgermont	Personnes âgées de plus de 65 ans	CLIC /SIEL Bleu/ Kiné ouest Prévention/ Mairies des communes concernées/ CARSAT Bretagne
Formation des aidants	Avril 2013 Mordelles	Aidants de personnes atteints de la maladie d'Alzheimer	CIAS à l'ouest de Rennes/ CLIC Noroit
Réunion d'information « grand public » sur la MDPH	24 Avril 2013 Betton	Tout public	Mairie de Betton/ CLIC Noroit/ MDPH
Juliette au pays des embûches-pièce de théâtre	Mai 2013	Personnes âgées de plus de 60 ans	Mairie de La Chapelle des Fgtz/ CLIC Noroit/ Mutualité Française
Réunion d'information sur les « dys » (dyslexie, dysgraphie, dysorthographe)	Mai 2013	Parents d'enfants atteints de troubles dys	CLIC Noroit/ Médiathèque de Pacé/ APEDYS 35/ MDPH/ SEFFIS Kerveiza/ SEFFIS Paul Cézanne
Réunion d'information sur l'aide sociale	Octobre 2013 Pacé	Professionnels des mairies du territoire chargés des dossiers d'aide sociale	Service de l'aide sociale du pays de Rennes/ CLIC Noroit
Réunion d'information sur les troubles de la nutrition	Octobre 2013 Montgermont	Professionnels du secteur sanitaire et social du territoire + personnes de plus de 60 ans concernées par la thématique	Askoria/ CLIC Noroit/ Aspanord
Matinée d'information auprès d'élèves aides-soignants sur les missions du CLIC	Octobre 2013 IFSI Rennes	Elèves aides-soignants	IFSI/ CLIC Noroit
Réunion d'information sur la RQTH	21 Novembre 2013 Mordelles	Personnes concernées par la thématique	MDPH/ CLIC Noroit/ CIAS à l'ouest de Rennes
Réunions d'échange autour de la phase de diagnostic du futur	1 er semestre 2013 Pacé	Acteurs de la gérontologie et du handicap du	CLIC Noroit/ Conseil général d'Ille et Vilaine

schéma départemental		territoire de la couronne rennaise nord-ouest	
Journée de réflexion MAIA	10 Décembre 2013 Acigné	Professionnels du secteur sanitaire, social et médico-social du territoire	MAIA du Pays de Rennes/ CLIC du pays de Rennes

Actions de coordination

Au cours de l'année 2013, le CLIC a poursuivi son implication dans les réunions de coordination mensuelles (pour les usagers relevant de l'APA ou susceptibles d'en bénéficier) organisées sur une partie du territoire.

Pour rappel, l'implication du CLIC se formalise par la mise en œuvre d'un ordre du jour partagé et l'élaboration d'un compte-rendu commun établi à l'issue de ces réunions.

De nombreux acteurs sont impliqués dans ces temps d'échange : EMS, SAAD, SSIAD, équipe mémoire, ADMR.... Le nombre de situations évoquées (environ 50 par réunion) s'accroît régulièrement ainsi que les motifs de complexité des situations de maintien à domicile.

Il faut néanmoins souligner que ce travail de coordination souffre d'un manque d'homogénéisation sur l'ensemble du territoire de la couronne rennaise nord-ouest. La mise en place de telles réunions nécessite en effet l'implication et l'investissement de nombreux acteurs qu'il est parfois difficile d'obtenir, faute, bien souvent d'une disponibilité suffisante.

9 Les perspectives 2014 (volet activité)

Accompagnement individuel

Si l'on s'appuie sur le nombre de situations accompagnées au cours de l'année 2013 et les perspectives se dessinant dans les premiers mois de 2014, il est probable que le nombre de 1000 nouvelles demandes (ce qui génère environ 1800 à 2000 entretiens) devrait être atteint d'ici la fin d'année.

Ce fort développement de l'activité tient à plusieurs paramètres :

- L'accroissement du territoire de référence du CLIC en 2014 (24 communes pour près de 90 000 habitants) ce qui en fait désormais le 3^{ème} clic d'Ile et Vilaine de par le nombre d'habitants;
- Le déménagement du service dans ses nouveaux locaux de Montgermont (meilleure accessibilité et visibilité du service) ;
- Le développement d'actions collectives au cours de ces trois dernières années (impact indirect au niveau de la fréquentation du service) ;
- Le maintien d'horaires d'ouverture au public « étendus » et le développement de temps de permanences délocalisées (6 mensuelles en 2014 à Betton, Le Rheu, Mordelles, Pacé, St Grégoire, Romillé).

Toutefois, si cette tendance se poursuit au fil des mois, il sera sans doute nécessaire de s'interroger sur l'organisation du service, les plages horaires d'ouverture au public et/ou l'implication dans un nombre plus restreint d'actions collectives, afin de pouvoir **préserver une qualité de réponse aux usagers qui demeure satisfaisante.**

Actions collectives

L'année 2014 se dessine dans un contexte différent des années précédentes dans la mesure où le premier semestre 2014 a été plus largement consacré à l'installation du CLIC dans ses nouveaux locaux, ce qui n'a pas manqué d'avoir un impact certain dans l'organisation ou la participation à certaines actions collectives. Néanmoins, nous sommes restés impliqués dans l'organisation ou la participation à de nombreuses actions dédiées aux personnes en situation de handicap et aux personnes âgées, telles que :

- les ateliers équilibre (Le Rheu, Gevezé) ;
- la formation des aidants (Mordelles Janvier 2014 – en lien avec le CIAS à l'ouest de Rennes) ;
- le forum accueil de jour » qui s'est tenu le 17 mai dernier à Rennes ;
- la journée de l'audition (Montgermont 27 Mai 2014 – avec l'Aspanord) ;
- le temps d'information sur la conduite pour les seniors (Mordelles 5 Juin 2014 – avec le CIAS à l'ouest de Rennes).
- Temps d'information sur le rôle et les missions des clics auprès d'étudiants auxiliaires de vie (Lycée Coetlogon – Jeudi 20 Mars 2014).

Enfin, dans le courant du 2ème semestre 2014, plusieurs actions sont d'ores et déjà programmées :

- Réunion d'information sur les « dys » - dyslexie, dysgraphie, dysorthographe- (Jeudi 2 Octobre Mordelles) ;
- Réunion d'information sur les AVC (Montgermont Mercredi 15 Octobre 2014) ;
- Organisation d'ateliers équilibre à Mordelles et Chevaigné.

Actions de coordination

Le nombre croissant de situations évoquées lors de ces temps d'échange (de 40 à 50 dossiers par réunion) et la complexification de certains accompagnements invitera certainement à s'interroger sur l'organisation propre de ces réunions. L'extension du territoire du CLIC et le souhait de nombreux acteurs de terrain de pouvoir échanger autour de situations de personnes en situation de handicap nécessitera certainement de porter une réflexion commune, dans les mois à venir, avec les acteurs de terrain (EMS, SAAD, SSIAD, Equipe mémoire...) sur l'organisation propre de ces temps d'échange, les objectifs assignés, et le nombre de professionnels susceptibles d'y participer.

Fiche d'analyse de l'enquête de satisfaction portant sur

L'accompagnement individuel des usagers du CLIC

Janvier 2014

Démarche/ méthodologie :

Cette enquête a été réalisée à partir d'un document support de 2 pages établi par les professionnels du CLIC et transmis à 162 personnes ayant sollicité le service au cours du deuxième semestre 2013 et pour lesquels une adresse physique a été enregistrée (possibilité d'anonymat lors des entretiens). Ce document a été communiqué par courrier à ces usagers dans la première quinzaine du mois de Janvier 2014. Les enquêtes nous ont été retournées par courrier, par mail, ou directement par les personnes au CLIC.

Objectifs :

La réalisation de cette enquête doit permettre d'améliorer la qualité des prestations délivrées aux usagers et de servir de point d'appui pour la mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne du CLIC qui doit être réalisée début 2015.

Panel/ profils des usagers :

Nous avons reçu au total 34 réponses, ce qui correspond à un ratio de 20%.

19 personnes de plus de 60 ans (56%) ont renseigné ce questionnaire, 15 de moins de 60 ans (44%).

Sur 33, 19 personnes ont précisé avoir sollicité les services du CLIC pour leur propre compte et 15 pour un proche ou un membre de leur famille (aidants).

Enfin, il convient de préciser que seuls 4 questionnaires nous sont revenus avec l'intitulé « n'habite plus à l'adresse indiquée/ inconnu à cette adresse ».

Analyse :

20 personnes sur 34 ont fait état d'une entière satisfaction, tant au niveau des conditions d'accueil (accessibilité, organisation, horaires, proximité) que de la qualité des prestations délivrées (écoute, explications, accompagnement).

14 questionnaires suggèrent des pistes d'amélioration sur différents points :

Sur le volet « accueil » :

- L'amélioration de la signalétique extérieure du service (bornes, panneaux, totems...) mentionnée par 10 personnes ;
- Le développement de la logique de proximité du service avec la mise en place d'un plus grand nombre de permanences délocalisées (notamment dans les communes comptant le moins d'habitants) mentionné par 6 personnes;
- L'amélioration de l'accessibilité intérieure du bâtiment (mentionné par 5 personnes) ;
- L'élargissement des horaires d'ouverture au public (mentionné par 2 personnes). Il convient toutefois de préciser qu'aucune personne n'a répondu négativement à la question : « Avez-vous rencontré des difficultés pour contacter le service ? ».

Sur le volet « prestations » :

- L'amélioration de l'accompagnement dans les démarches (surtout dans la durée et le suivi) 5 personnes ;
- Une meilleure qualité d'explication et de transmission des informations - 4 personnes ;
- Une meilleure qualité d'écoute (disponibilité des professionnels) 3 personnes.

Pistes d'amélioration :

5 personnes ayant retourné ce questionnaire ont manifesté le souhait que nous puissions organiser des actions collectives sur les thèmes suivants :

- La réinsertion professionnelle des personnes handicapées ;

- L'accès aux voyages et loisirs pour les personnes handicapées ;
- Les services d'accompagnement à la vie sociale - SAVS (missions, objectifs, modalités d'accès...)

Conclusion :

Plusieurs actions d'amélioration ont d'ores et déjà été mise en places de manière effective du fait du déménagement (accessibilité et repérage du service). D'autres demeurent à envisager (accompagnement et suivi des demandes, organisation de temps d'information) et feront l'objet de propositions d'actions qui seront soumises au Conseil d'administration du CODEM dans les prochains mois en amorce de la démarche d'évaluation interne.

10 ANNEXES

Annexe 1 : Composition du conseil d'administration du CODEM CRNO

Membres du Conseil d'Administration

Mr	ANDRE François	<i>Conseiller Général Canton de Rennes Nord-Ouest</i>	fandre@assemblee-nationale.fr
Mme	BERTHO-PRIGENT Francette	<i>Adjointe Affaires Sociales Le Rheu</i>	berthofrancette@yahoo.fr
Mr	BLETIO René	<i>Adjoint Affaires Sociales Montgermont</i>	r.bletio@ville-montgermont.fr
Mme	CANIS PASCALE	<i>Directrice Résidence Bellevue EHPAD St Grégoire</i>	residence-bellevue3@wanadoo.fr
Mme	CHEVALIER Marie France	<i>Conseillère municipale St Grégoire</i>	mariefrancechevalier@orange.fr
Mme	BEDA Martine	<i>Administrateur Aspanord</i>	martinebeda@yahoo.fr
Mme	DAGUIN Marie Claude	<i>Adjointe Affaires Sociales Vezin Le Coquet</i>	mcdaguin@ville-vezinlecoquet.fr
Mme	DANSET Agnès	<i>Adjointe Affaires Sociales Pacé</i>	a.danset@ville-pace.fr
Mme	DAVID Marie Odile	<i>Adjointe Affaires Sociales Mordelles</i>	marieodile_michel@orange.fr
Mme	EON Florence	<i>Conseillère municipale La Chapelle des Fougeretz</i>	fleon@gmail.com
Mr	FORTUNE David	<i>Directeur de l'ASPANORD</i>	contact@aspanord.org
Mme	GAUDIN PIEL Pascale	<i>Médecin coordinateur EHPAD Betton</i>	p.gaudinpiel@medsyn.fr
Mme	GRASLAND Liliane	<i>Adjointe Affaires Sociales Chavagne</i>	grasland@ville-chavagne.fr
Mme	KERMARREC Brigitte	<i>Adjointe Affaires Sociales L'Hermitage</i>	brigitte.kermarrec@sfr.fr
Mme	LANGE Jacqueline	<i>Présidente ADMR Région Pacé</i>	jacqueline.lange@bbox.fr
Mr	LENORMAND Philippe	<i>Coordonnateur CLIC Noroit</i>	clic.noroit@orange.fr
Mr	MOUILLET Joël	<i>Représentant CFDT retraités Mordelles</i>	joel.mouillet@orange.fr
Mme	PAUMIER Marie Laure	<i>Médecin territorial Conseil général</i>	marie-laure.paumier@cg35.fr
Mr	PIEL René	<i>Adjointe Affaires Sociales Betton</i>	rene.piel@wanadoo.fr
Mme	HUVE Delphine	<i>Directrice EHPAD Les 3 Chênes à Pacé</i>	direction.chenus@orange.fr
Mr	RESSE Daniel	<i>Commission Vieillesse Union Départementale 35 CGT</i>	daniel.resse1@wanadoo.fr
Mme	RIFFIER Françoise	<i>Responsable CDAS Pacé</i>	francoise.riffier@cg35.fr
Mr	THOMAS Jacques	<i>Directeur du CIAS à l'ouest de Rennes</i>	jthomas@cias-ouest-rennes.fr
Mr	BOURDON Stéphane	<i>Responsables SSEFIS Paul Cézanne</i>	stephane.bourdon@leparc.asso.fr

Annexe 2 Projet de modification des statuts de l'association CODEM CRNO

CODEM Couronne Rennaise Nord-Ouest

Création de l'association n° 0353022776 , publiée au journal officiel en date du 18 juin 2005

STATUTS

Adoptés par l'Assemblée Générale constitutive du 1/12/2004

Modifié par l'assemblée générale ordinaire du 22 Mai 2014

Titre I De l'Identité

Article 1 : Création

Il est fondé entre les membres aux présents statuts une association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 dénommée « CODEM Couronne Rennes Nord-Ouest » reconnue Comité d'Observation de la Dépendance de la Médiation (CODEM).

Article 2 : Objet

Cette association a pour but d'organiser et de développer des instances de réflexion et d'échange dans le domaine de la gérontologie et du handicap à l'échelle du territoire de la couronne rennaise nord-ouest en s'appuyant sur l'expertise des acteurs du handicap et de la gérontologie intervenant sur le secteur de la couronne rennaise nord-ouest.

Les missions de l'association se déclinent en plusieurs axes :

- **Coordonner** les actions en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap ;
- **Recueillir** les informations concernant leurs besoins ;
- **Favoriser** les études et les recherches dans les domaines de la gérontologie et du handicap ;
- **Promouvoir** les initiatives d'adaptation ou de créations de services ;
- **Développer** la formation des différents partenaires de l'action sociale et sanitaire auprès des personnes âgées et des personnes en situation de handicap ;
- **Contribuer** à l'application de la politique en faveur des personnes âgées dépendantes et des personnes situation de handicap ;

- **Soutenir** toutes propositions et actions destinées à améliorer leur qualité de vie.

L'association coordonne aussi l'action de l'établissement médico-social dénommé CLIC NOROIT qui intervient auprès des personnes âgées et des personnes en situation de handicap du territoire de la couronne rennaise nord-ouest. Les missions du CLIC ainsi que ses modalités d'organisation se trouvent détaillées dans le règlement de fonctionnement du CLIC, adopté par le conseil d'administration du CODEM.

Ce territoire de référence de l'association intègre à ce jour les communes suivantes :

Bécherel - Betton - Chavagne - Chevaigné – Cintré – Clayes – Gévezé – L'Hermitage – Langan – La Chapelle Chaussée - La Chapelle des Fougeretz – La Chapelle Thouarault – Le Rheu – Le Verger – Miniac sous Bécherel - Montgermont – Mordelles – Pacé – Parthenay de Bretagne – Romillé - Saint Gilles – Saint Grégoire – Saint Sulpice la Forêt – Vezin le Coquet.

Article 3 : Siège social

Le siège social est fixé à Montgermont (35760) 6C, rue Alain Colas

Il pourra être transféré par simple décision du Conseil d'Administration qui en informera l'assemblée générale.

Article 4 : Durée

La durée de vie de l'association est illimitée.

Article 5 : Membres

L'association se compose de :

- **membres de droit**
- **membres adhérents** (personnes morales)
- a) **Sont membres de droit** :
 - **Le Président de Conseil Général d'Ille et Vilaine ou son représentant**
 - **Le président de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) ou son représentant**
 - **Le Président de la Caisse régionale d'Assurance Maladie de Bretagne ou son représentant**
 - **Les représentants des autres régimes de protection sociale**
 - **Les représentants des caisses de retraite complémentaire** participant au financement de l'association
 - **1 élu de chaque commune**

b) **Sont adhérents** :

Toute structure ou instance à but non lucratif œuvrant dans le cadre de la prise en charge des personnes âgées ou des personnes en situation de handicap sur le secteur géographique du CODEM (professionnels, bénévoles, représentants d'usagers et de syndicats, personnes qualifiées).

Article 6 : Perte de la qualité de membre

a) **La qualité de membre de l'association se perd par :**

- La perte de la personnalité juridique
- La démission
- Le décès

b) **La radiation**

- Une condamnation pénale pour crime ou délit ;
- Une non observation répétée des statuts et règlements de l'association ;
- Du fait d'actions ou d'agissements susceptibles de porter gravement préjudice aux activités de l'association ou à sa réputation.
- **Elle est prononcée par le conseil d'administration et ratifiée par l'assemblée générale (dans les conditions prévues par le règlement).**

Article 7 : Ressources et moyens

Les ressources et les moyens de l'association :

Les ressources et moyens de l'association sont issues :

Des contributions liées aux diverses prestations de service ;

- **Des subventions** allouées par **l'Europe, l'Etat, la Région, le Département, les Communes ou leur groupement, les organismes de protection sociale, les caisses de retraite complémentaire, les établissements publics ou privés, les entreprises et leurs fondations ;**
- **De toutes autres ressources autorisées par la loi.**

Titre II De l'Assemblée Générale Ordinaire

Article 8: Composition

L'Assemblée Générale Ordinaire se compose de l'ensemble des membres : de droit et adhérents.

Elle élit en son sein le Conseil d'Administration et procède à son renouvellement.

Le bureau de l'assemblée générale est celui du conseil d'administration du CODEM CRNO.

Article 9 : Décisions

Les décisions sont prises à la majorité des membres présents ou représentés.

Chaque membre de l'association ne peut détenir qu'un seul pouvoir.

Lors de l'assemblée Générale, il est procédé à une présentation des rapports d'activité et des rapports financiers du CODEM et du CLIC. Ces rapports sont soumis à l'approbation de la majorité des membres présents ou représentés.

Les délibérations portent sur les questions mises à l'ordre du jour.

Article 10 : Convocations et réunions

L'Assemblée Générale se réunit chaque année au cours du premier semestre.

Le Conseil d'Administration, son Président ou le tiers au moins de ses membres, sur présentation d'un ordre du jour, convoque les membres de l'association au moins quinze jours à l'avance. L'ordre du jour est établi par le Conseil d'Administration ou son Président.

Les rapports d'activité annuels de l'association CODEM CRNO et du CLIC NOROIT ainsi que les rapports financiers de l'association CODEM CRNO sont adressés avec la convocation à tous les membres de l'association.

Titre III De l'Assemblée Générale Extraordinaire

Article 11 : Convocation

L'Assemblée Générale Extraordinaire est convoquée lorsque le Conseil d'Administration ou son Président le juge nécessaire ou sur la demande motivée signée d'au moins un tiers des membres de l'association et dans un délai d'un mois.

Pour délibérer valablement, elle doit comprendre un nombre de membres présents ou représentés détenant au moins la majorité absolue des voix de l'Association.

Les décisions sont prises selon les modalités précisées à l'article 8.

Si lors de la première réunion, ce quorum n'est pas atteint, une seconde réunion sera convoquée à quinze jours d'intervalle. La convocation devant être adressée au moins sept jours avant la date fixée pour la réunion. Dans ce cas, les délibérations sont valables quel que soit le nombre des membres présents ou représentés.

Article 12 : Modification des statuts

Il ne peut être apporté de modifications aux statuts que par décision d'une Assemblée Générale Extraordinaire dont la convocation est établie conformément aux conditions définies à l'article 10.

Les délibérations sont prises à la majorité des deux tiers des membres présents ou représentés.

Titre IV Du Conseil d'Administration

Article 13 : Composition

Le Conseil d'Administration se compose :

- De membres adhérents (associations, services, usagers, syndicats, personnes qualifiées) et de membres de droit (élus et financeurs);

Le nombre maximum d'adhérents est fixé à 50.

Le Conseil d'administration peut aussi s'adjoindre des personnes qualifiées. Les membres de droit sont désignés par leurs instances respectives. Le conseil d'administration peut associer en tant que de besoins des personnes qualifiées pour participer à ses travaux.

Article 14 : Durée des fonctions

La durée des fonctions des membres élus est fixée à 3 ans. Ils sont rééligibles.

Le Conseil d'Administration est renouvelé par tiers tous les ans.

Article 15 : Attributions

Le Conseil d'administration exerce tous les droits nécessaires à l'exécution des buts de l'association.

Le règlement intérieur précisera ses attributions.

Il se réunit sur convocation du Président chaque fois que celui-ci le juge utile et au moins deux fois par an.

Le conseil peut délibérer quel que soit le nombre de présents. Chaque membre ne peut détenir que deux pouvoirs.

Les décisions sont prises à la majorité absolue des membres présents ou représentés.

Le conseil agit en justice tant en demande qu'en défense. Il peut déléguer ce droit, sauf pour ce qui est précisé à l'article 15, sur mandat spécial, à son Président ou à autre personne désignée.

Cependant, c'est le Président qui agit directement en justice pour les conflits relatifs à la législation du travail. Il peut déléguer ce droit en vertu d'un mandat spécial à une personne de son choix.

Il est tenu un procès-verbal des séances qui est transcrit sur un registre coté et paraphé par le président et le Secrétaire.

Ce registre indique également les modifications ou changements survenant dans l'administration de l'association.

Article 16 : Bureau

Un bureau est élu chaque année par le Conseil d'Administration, issu de l'assemblée générale.

Il se compose :

- D'un Président ;
- D'un Trésorier ;
- D'un Secrétaire ;
- De membres.

Le bureau assure l'exécution des décisions du Conseil d'Administration et le fonctionnement régulier de l'Association.

Il se réunit sur convocation du Président chaque fois que celui-ci le juge utile et au moins deux fois par an.

Article 17: Règlement intérieur

Un règlement intérieur sera élaboré et adopté par le Conseil d'Administration. Il sera présenté pour ratification à l'Assemblée Générale suivante.

Titre V De la Dissolution

Article 18 : Dissolution

La dissolution de l'Association ne peut être décidée que par une Assemblée Générale Extraordinaire répondant aux conditions fixées à l'article 10 et convoquée spécialement à cet effet.

Elle sera prononcée à la majorité des deux tiers des membres présents ou représentés.

Article 19 : Modalités de mise en œuvre de la dissolution

En cas de dissolution, l'Assemblée Générale désigne un liquidateur chargé de procéder à la liquidation des biens de l'association.

L'actif sera dévolu conformément à l'article 9 de la loi du 1^{er} juillet 1901 et au décret du 16 août 1901 à une association ayant un objet similaire ou comptable.

Fait à Montgermont, le

Le président,

Le trésorier,

Le secrétaire,

Annexe 3 : Projet de règlement intérieur de l'association CODEM CRNO

Règlement intérieur de l'association CODEM CRNO

N°0353022776

Adopté par l'assemblée générale ordinaire du 22 Mai 2014

Article 1 Adhésion des nouveaux membres

Les personnes souhaitant adhérer à l'association doivent déposer leur candidature 15 jours avant l'assemblée générale annuelle de l'association. A titre exceptionnel, les candidatures peuvent être enregistrées lors de l'assemblée générale.

L'association se compose de membres de droit et de membres adhérents, rattachés à l'un des collèges électoraux suivants :

Collège élus et financeurs (membres de droit);

Collège établissements, services, associations ou personnalités qualifiées (membres adhérents).

Les membres de l'association peuvent être mandatés ou désignés par une collectivité, un service, un établissement ou une association. Les candidatures des personnes qualifiées sont soumises à l'approbation de l'assemblée générale.

L'adhésion des membres du conseil d'administration est effective après qu'il ait été procédé à un vote à main levée des membres présents lors de l'assemblée générale. Pour être élu, le candidat doit recueillir une majorité de suffrages : la moitié des personnes présentes ou représentées + 1 voix.

Sur demande expresse d'au moins un des membres de l'assemblée générale, il pourra être procédé à un vote à bulletin secret.

Article 2 Composition du conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration sont élus pour une durée de 3 ans. Le mandat est renouvelable. La qualité de membre de l'association est directement liée à l'exercice de ce mandat ou à une désignation par un service, un établissement ou une association.

Lorsque les membres du conseil d'administration sont mandatés par une collectivité, un service ou un établissement, la qualité de membre de l'association sera, de facto accordée au nouveau titulaire du poste ou de la fonction pour la durée restante du mandat. Il conviendra alors d'en informer par écrit le président du conseil d'administration de l'association CODEM CRNO.

Article 3 Perte de la qualité de membre

En application de l'article 6 des statuts (perte de la qualité de membre) :

La démission doit être adressée au président du conseil d'administration par lettre simple. Elle n'a pas à être motivée par le membre démissionnaire.

La radiation de l'association est prononcée par le conseil d'administration à la majorité qualifiée des deux tiers des membres présents ou représentés, l'intéressé ayant été invité à faire valoir ses droits auprès des membres du conseil d'administration. Cette décision est ensuite ratifiée par l'assemblée générale. La radiation de l'association ne peut être prise que pour des motifs graves :

- Une condamnation pénale pour crime ou délit ;
- Une non observation répétée des statuts et règlements de l'association ;
- Du fait d'actions ou d'agissements susceptibles de porter gravement préjudice aux activités de l'association ou à sa réputation.

Article 4 – Règles applicables pour les pouvoirs et les votes en assemblée générale et en conseil d'administration

Un pouvoir pourra être délégué à l'un des membres présents.

Une personne ne peut être dépositaire que de deux pouvoirs.

Les décisions sont prises après un vote à main levée. Sur demande expresse d'au moins un des membres, il pourra être procédé à un vote à bulletin secret.

Article 5 Modification du règlement intérieur

Le présent règlement pourra être modifié par une assemblée générale ad hoc à la majorité des membres présents ou représentés.

Fait à Montgermont, le

Le président,

Le trésorier,

Le secrétaire,

Annexe 4 : Projet de règlement de fonctionnement du CLIC Noroît

Règlement de fonctionnement du CLIC NOROÏT

Décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au Règlement de fonctionnement institué par l'article L 311-7 du code de l'action sociale et des familles.

Préambule

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale reconnaît les Centres Locaux d'Information et de Coordination (C.L.I.C) dans la nomenclature des établissements et services sociaux et médico-sociaux assurant des missions d'information, de conseil et de coordination au bénéfice d'usagers ou d'autres établissements et services.

Le présent règlement a pour objet de préciser les modalités d'organisation et de fonctionnement du CLIC Noroît, vis-à-vis des usagers, des professionnels et des partenaires associés à son fonctionnement.

Statut juridique

Le C.L.I.C Noroît est géré par l'association loi 1901 Comité d'Observation de la Dépendance et de la Médiation de la Couronne Rennaise Nord-Ouest (CODEM CRNO) créée le 01/12/2004. L'arrêté de création du CLIC a été signé par le Président du Conseil Général le 3 Juin 2010.

Territoire couvert

Les professionnels du CLIC Noroît interviennent sur le territoire de la couronne rennaise nord-ouest qui comprend 24 communes : Bécherel - Betton - Chavagne - Chevaigné – Cintré – Clayes – Gévezé – L'Hermitage – Langan – La Chapelle Chaussée - La Chapelle des Fougeretz – La Chapelle Thouarault – Le Rheu – Le Verger – Miniac sous Bécherel - Montgermont – Mordelles – Pacé – Parthenay de Bretagne – Romillé - Saint Gilles – Saint Grégoire – Saint Sulpice la Forêt – Vezin le Coquet.

Les locaux du CLIC sont situés au 6C, rue Alain Colas Montgermont (35760).

Le Budget et les modalités de financement

Les missions d'information, d'évaluation des besoins de conseil et d'accompagnement dans les démarches, sont délivrées gratuitement par les professionnels du CLIC auprès des bénéficiaires du service.

L'activité du CLIC est, en effet, financée par :

- Le conseil général d'Ille et Vilaine au titre de la coordination gérontologique ;
- La maison départementale des personnes handicapées (MDPH) d'Ille et Vilaine ;
- Les communes du territoire de la couronne rennaise nord-ouest (quote-part par habitant arrêtée annuellement en conseil d'administration du CODEM) ;
- Des organismes extérieurs (caisse de retraite, de prévoyance, mutuelles...) dans le cadre de projets, ou pour la mise en œuvre d'actions ponctuelles (ex : organisation de groupes de paroles, de forums...).

L'évaluation de l'activité du CLIC

La loi du 2 janvier 2002, prévoit une obligation d'évaluation interne tous les 5 ans et une évaluation externe tous les 7 ans.

Des enquêtes de satisfaction sont régulièrement transmises aux usagers du service à l'issue d'actions collectives (ateliers, forums, réunions d'information...) organisées par le CLIC, ou auxquels le service est associé.

L'accompagnement proposé par les professionnels du CLIC

Une intervention répondant aux missions du CLIC :

Le CLIC est un service de proximité destiné aux personnes âgées de plus de 60 ainsi qu'aux personnes en situation de handicap (en tant qu'antenne de proximité de la MDPH).

Les missions du CLIC découlent de son niveau de labellisation (niveau 3). Elles s'articulent autour de 3 axes principaux :

- Une mission **d'information, d'écoute, de conseils et d'orientation** auprès des personnes âgées, personnes en situation de handicap et de leur entourage ;
- Une mission **d'évaluation des besoins** de la personne aidée et **d'accompagnement** des personnes dans leur projet aussi bien à domicile qu'en structure d'accueil ;
- Une mission de **coordination** des professionnels du secteur social, médico-social et sanitaire, impliqués dans l'accompagnement des personnes.

Dans le cadre de ces missions, les professionnels du CLIC peuvent être amenés à organiser ou participer à des actions d'information et/ou de prévention en lien avec les problématiques rencontrées par le public (santé, alimentation, aide aux aidants...).

Les modalités d'accueil :

L'accueil du public est assuré dans les locaux du CLIC, 4, boulevard Dumaine de la Jossierie à Pacé (35740), du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 sans rendez-vous et de 13h30 à 17h00 sur rendez-vous. Des permanences délocalisées sont aussi organisées à Betton, Mordelles, Saint-Grégoire ou Le Rheu.

Les modalités d'accompagnement :

L'équipe du CLIC est composée d'un coordonnateur et d'une secrétaire.

L'accompagnement mis en œuvre n'est ni limité dans le temps, ni dans la durée.

Il se fait dans le cadre d'entretiens individuels, d'entretiens téléphoniques et si nécessaire par l'échange de courriers ou de mails.

L'accompagnement proposé est individualisé et adapté à aux besoins des personnes sollicitant le service.

La mise en œuvre de démarches ne s'entreprind qu'en accord avec les personnes concernées et en articulation avec le projet d'accompagnement établi avec elles.

Les modalités de traitement de l'information :

Les professionnels du CLIC sont tenus au secret professionnel. S'il s'avère important que des informations soient échangées avec d'autres professionnels du secteur social, médico-social ou sanitaire, ceci ne peut être entrepris qu'après avoir obtenu l'accord préalable de l'utilisateur concerné ou de son représentant légal.

La gestion du dossier de l'utilisateur peut faire l'objet d'un traitement automatisé des données dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Toute personne dispose d'un droit d'accès et de rectification des données enregistrées par le service et d'un droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives la concernant.

L'enregistrement des données sur le logiciel « logiclic » utilisé par le CLIC Noroit a fait l'objet d'un accord de la commission informatique et libertés(CNIL) – N° de déclaration 1620084 en date du 04/10/2012.

Les modalités d'exercice des droits des usagers

Les professionnels du CLIC s'engagent à respecter la dignité de la personne accompagnée, son intégrité, sa vie privée, son intimité et sa sécurité.

La modification du règlement de fonctionnement

Le présent document est établi pour une durée maximale de 5 ans. Toutefois, il peut faire l'objet d'une modification à tout moment à la demande du conseil d'administration du CODEM CRNO.

Annexe 5 : Document support de l'enquête de satisfaction des usagers

CLIC Noroît

Enquête de satisfaction

➔ Afin d'améliorer la qualité du service apporté, nous vous remercions de bien vouloir prendre quelques minutes pour répondre aux questions ci-dessous.

I. IDENTITE

1. Sexe :

Féminin Masculin

2. Lieu de résidence :

3. Age :

II. CONNAISSANCE DU CLIC

4. Vous avez sollicité le service :

- Pour vous même
 Pour un membre de votre famille
 Pour quelqu'un de votre entourage

III. ACCUEIL

5. 1^{er} entretien :

- Téléphonique
 Physique
 Via mail




6. Lieu d'accueil :

- Locaux du Clic
 Lieu de permanence

7. Avez-vous rencontré des difficultés pour contacter le service ?


Oui Non

8. Si oui lesquelles ?

			
Accessibilité des locaux			

Facilité d'accès (signalétique, balisage ...)			
Horaires d'ouverture			
Proximité du service			

IV. QUALITES DES PRESTATIONS DELIVREES

			
Ecoute des professionnels			
Prise en compte de votre demande			
Explications apportées			
Suivi et accompagnement dans les démarches			

V. REMARQUES / SUGGESTIONS

9. Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait du service apporté par le Clic?

.....

10. Souhaitez-vous que le Clic aborde des thématiques particulières dans le cadre des actions collectives d'information et de prévention qu'il est susceptible d'organiser ?

.....

11. Avez-vous des remarques ou suggestions complémentaires à apporter ?

.....

.....

.....

☞ L'équipe du Clic Noroît vous remercie d'avoir pris quelques minutes pour compléter ce questionnaire. Merci de bien vouloir nous retourner ce document à l'adresse indiquée ci-dessous ou par mail.

CLIC NOROIT
4, boulevard Dumaine de la Jossierie
35740 PACE
Tel : 02 99 35 49 52
clic.noroit@orange.fr
www.clic.noroit.fr

Annexe 6 : Territoire du CODEM CLIC Noroit en 2014

Ce territoire de référence de l'association intègre à ce jour les communes suivantes :

Bécherel - Betton - Chavagne - Chevaigné – Cintré – Clayes – Gévezé – L'Hermitage – Langan – La Chapelle Chaussée - La Chapelle des Fougeretz – La Chapelle Thouarault – Le Rheu – Le Verger – Miniac sous Bécherel - Montgermont – Mordelles – Pacé – Parthenay de Bretagne – Romillé - Saint Gilles – Saint Grégoire – Saint Sulpice la Forêt – Vezin le Coquet.

