Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23-DE

CONSEIL COMMUNAUTAIRE

Séance du 02/03/2026

Délibération n°1

L'an deux mille vingt-six, lundi deux mars à dix-huit heures, se sont réunis, les membres du Conseil communautaire de REDON Agglomération, sous la présidence de M. Jean-François MARY, Président, dûment convoqués le lundi vingt-trois du mois de février deux mille vingt-six.

Nombre de membres du conseil	
En exercice	63
Présents	50
Votants	54
Vote	
Pour	54
Contre	0
Abstention	0

En présence de l'ensemble des membres du Conseil communautaire à l'exception de :

Emmanuelle LE BRUN, déléguée de Béganne, donne Pouvoir à Bernard RYO, Daniel MAHE, Maire de Saint-Just, donne Pouvoir à Lionel JOUNEAU, Serge BESNIER, délégué de Guémené-Penfao, donne Pouvoir à Jacques LEGENDRE, Yohann MORISOT, Maire de La-Chapelle-de-Brain, donne Pouvoir à Patrick BAUDY, Brigitte MELLERIN, déléguée de Pipriac, Loïc L'HARIDON, délégué de Redon, Nadège NIEL, déléguée de Saint-Vincent-sur-Oust, Bertrand ROUSSEAU, délégué de Plessé, Fabrice SANCHEZ, Maire de Massérac, Marzhina BILLON, déléguée d'Avessac, Laëtitia BARREAU, déléguée de Fégréac, Denis HUET, délégué de Rieux, Marie-Hélène BUSSON, déléguée de Saint-Nicolas-de-Redon

Secrétaire de séance : Hubert DU PLESSIS

SANTE AUTONOMIESERVICE CLIC : PLAN D'ACTIONS QUALITE DANS LE CADRE DE LA DEMARCHE QUALITE, SUITE A L'EVALUATION DU CLIC

Annexe : Rapport d'évaluation et plan d'actions

La présente délibération a pour objet d'approuver le plan d'actions élaboré suite à l'évaluation du CLIC en tant que service médico-social.





Rapport de Madame Rose-Line PREVERT, Vice-présidente,

Le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC), est un service d'accueil, d'information et d'accompagnement des personnes dans leur démarches liées à la perte d'autonomie, soit les personnes âgées, et les personnes en situation de handicap.

C'est un service médico-social autorisé par le Département et soumis à l'obligation d'évaluation continue des Établissements Sociaux et Médico-Sociaux, tous les 5 ans.

Cette évaluation doit être réalisée par un organisme externe habilité par la Haute Autorité de Santé (HAS). Le rapport d'évaluation doit être transmis aux autorités de tutelle compétentes et à l'HAS.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23-DE

L'évaluation du CLIC a eu lieu en septembre 2025, et a été réalisé par le cabinet CEAS Vendée. L'évaluation se fonde sur un référentiel national centré sur la personne accompagnée et construit autour de 4 valeurs prioritaires (le pouvoir d'agir de la personne, le respect des droits fondamentaux, l'approche inclusive des accompagnements, la réflexion éthique des professionnels) et 9 thématiques, déclinés en 139 critères standards et 18 critères impératifs. Pour l'évaluation, trois usagers ont été auditionnés, l'équipe également, ainsi que la gouvernance (responsable, Directrice et élus).

Le rapport d'évaluation qualifie les critères de 1 à 4, le niveau 1 étant « pas du tout satisfaisant », le 4 étant « tout à fait satisfaisant ». Le niveau global atteint par le CLIC est :

- 3.41 sur le chapitre 1 – la personne
- 3.34 sur le chapitre 2 – les professionnels
- 3.31 sur le chapitre 3 – l'ESSMS

En synthèse, voici les points forts :

- L'accompagnement personnalisé qui prend appui sur les demandes et les besoins des personnes ;
- L'équipe qui travaille avec bienveillance, sens de l'écoute, dans le respect des personnes, de leurs droits et de leurs choix (points soulignés par les usagers) ; et avec une cohésion d'équipe qui favorise les pratiques professionnelles et les outils partagés ;
- Le souci de la traçabilité (dossiers des usagers complets et suivis sur le logiciel métier) ;
- La connaissance des partenaires sur les 3 territoires (base de données complète et documentation importante disponible à l'accueil) ;
- L'évaluation très bien préparée et une démarche d'amélioration continue de la qualité dont l'ensemble des professionnelles se saisit.

Des points d'attention :

- Le projet de service et des procédures en cours de finalisation et d'appropriation ;
- Le recueil partiel de l'expression des usagers sur le fonctionnement du service (enquête de satisfaction pas communiquée à tous les usagers, procédure des plaintes et réclamations non finalisée).

Pour répondre à cette évaluation, un plan d'actions est élaboré afin de permettre d'atteindre le niveau 4 pour l'ensemble des critères d'ici 20230.

D'une manière synthétique le plan d'actions est le suivant :

1/Bientraitance et éthique :

- Définir une stratégie en matière de bientraitance et partager une définition commune avec l'ensemble des acteurs – 01/01/2027

2/ Droits de la personne accompagnée :

- Définir les bonnes pratiques sur le droit à l'image – 30/06/2026.

3/ Expression et participation de la personne accompagnée :

- Mettre en place un questionnaire de satisfaction interrogeant les modalités de fonctionnement auprès des usagers et en assurer sa diffusion auprès des acteurs – 01/01/2026 ;
- Associer les acteurs à la co-construction d'actions correctrices – 01/01/2027 ;
- Réinterroger le refus de la personne tout au long de son accompagnement et en assurer la traçabilité – 01/01/2028 ;
- Encourager la pair-aidance et d'autres dispositifs facilitant l'entraide entre personnes accompagnées (2027 à 2030).
-

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23-DE

4/ Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement

- Inscrire la personnalisation de l'accompagnement au sein des outils de la loi 2002.2 – 01/01/2027 ;
- Adapter le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée – 01/01/2028.

5/ Accompagnement à la santé :

- Développer les outils de repérage et d'évaluation des besoins d'accompagnement en santé (y compris en santé mentale) de la personne accompagnée - 01/01/2027 ;
- Définir la stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et en assurer la traçabilité – 01/01/2028.

6/ Politique de Ressources Humaines :

- Définir un process d'accueil permettant une meilleure intégration au sein du service – 01/01/2028.

7/ Démarche qualité et gestion des risques :

- Définir la démarche d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques - 01/01/2028 ;
- Définir un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées – 01/07/2026 ;
- Définir un plan de gestion de crise et de continuité d'activité – 01/07/2026 ;
- Définir une stratégie d'optimisation des achats et de développement durable – 01/01/2027.

Les thématiques continuité de parcours et accompagnement à l'autonomie ne nécessitent pas de plan d'actions.

VU l'article L312-1 du Code de l'action sociale et des familles ;

VU le décret du 26 avril 2022 relatif au rythme évaluations de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux et qui fixe le rythme des évaluations à une évaluation tous les 5 ans ;

VU l'autorisation du CLIC par le Département d'Ille-et-Vilaine, délivrée par arrêté en date du 6 mars 2019 ;

VU l'avis favorable de la commission santé autonomie, réunie le 20 janvier 2026 ;

CONSIDERANT la nécessité de mettre en place des actions correctrices pour permettre la mise en conformité complète du CLIC. Le Plan d'actions élaboré permet une mise en place entre 2026 et 2030 des actions.

Sur ce rapport, le Conseil communautaire décide :

- **de prendre acte du rapport d'évaluation du CLIC ;**
- **de valider le plan d'actions proposé ;**
- **d'autoriser Monsieur le Président, ou son représentant, à transmettre le plan d'action au département d'Ille-et-Vilaine, tutelle du CLIC, mais aussi aux autres départements et à signer tout document afférent à cette décision.**

LES CONCLUSIONS MISES AUX VOIX SONT ADOPTEES A 54 VOIX POUR.

Fait et délibéré en séance le 02/03/2026

Le Secrétaire de séance,
Hubert DU PLESSIS

Le Président,
Jean-François MARY

REDON Agglomération Bretagne Sud
3 Charles Sillard
35 605 REDON
Tél : 02 99 70 34 34