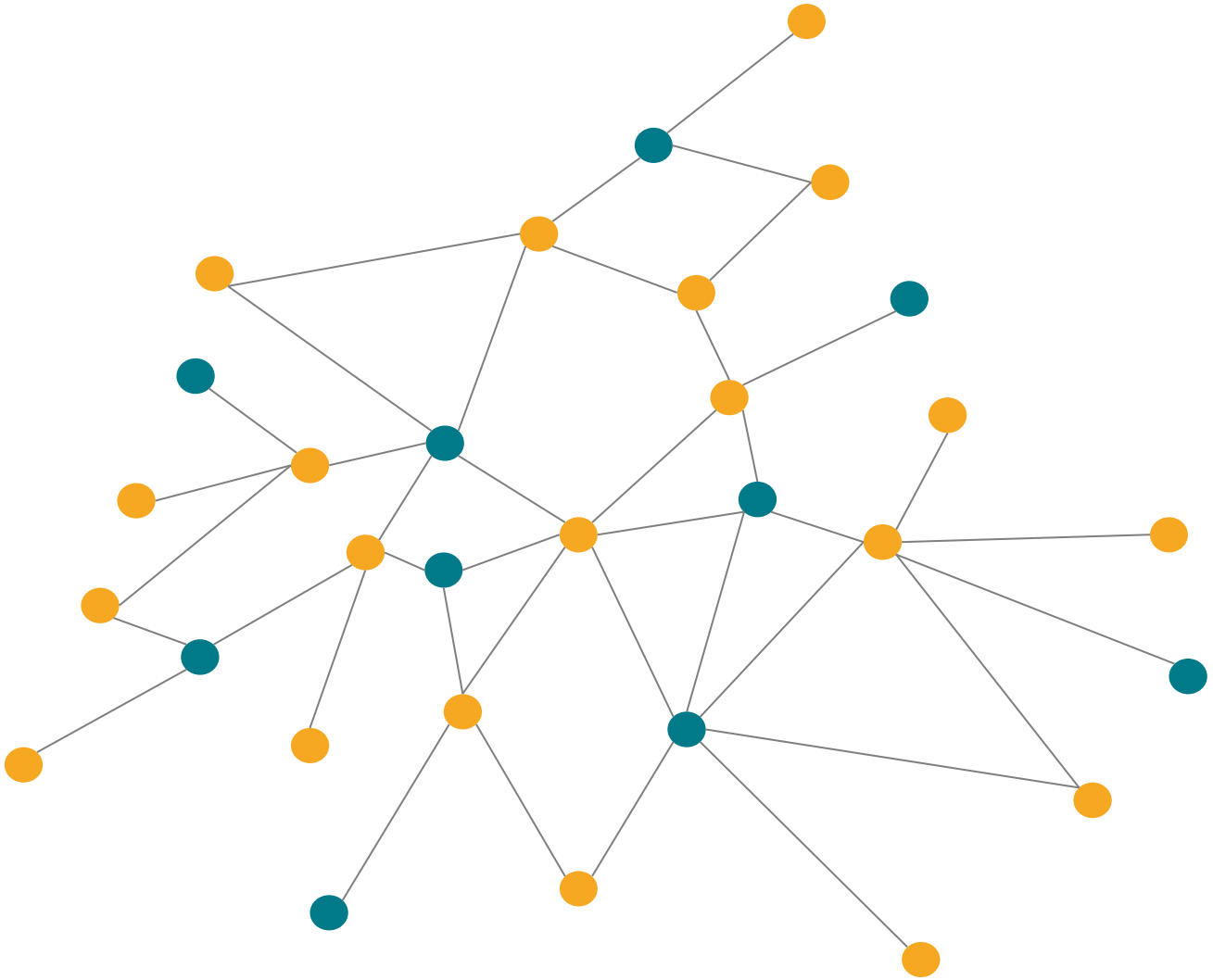
Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE



[Commission Santé-Autonomie]

20/01/2026

Présentation plan d'actions suite évaluation CLIC service médico-social

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Evaluation de la qualité du CLIC de l'Agglomération de Redon

Interventions sur site des 25 et 26 sept 2025

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Démarche évaluation qualité

Un référentiel national commun construit autour de 4 valeurs prioritaires

1. Le pouvoir d'agir de la personne
2. Le respect des droits fondamentaux
3. L'approche inclusive des accompagnements
4. La réflexion éthique des professionnels

Un référentiel centré sur la personne accompagnée construit autour de 9 thématiques :

- la bientraitance et l'éthique ;
- les droits de la personne accompagnée ;
- l'expression et la participation de la personne ;
- la co-construction et la personnalisation de son projet d'accompagnement ;
- l'accompagnement à l'autonomie ;
- l'accompagnement à la santé ;
- la continuité et la fluidité des parcours des personnes ;
- la politique ressources humaines ;
- la démarche qualité et gestion des risques.

REDON Agglomération Bretagne Sud

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Légende

Points forts

Points d'attention



Les usagers



Les professionnels



La gouvernance

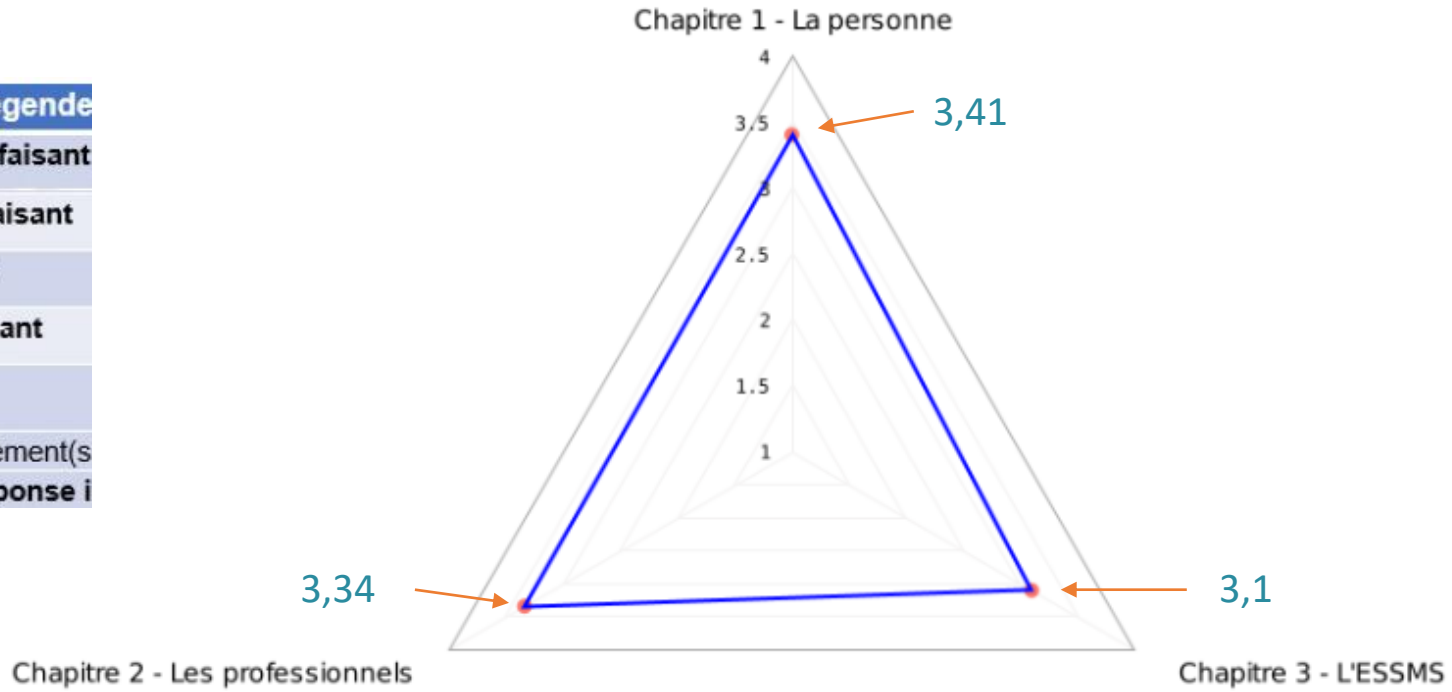
★ : Critère impératif
✨ : Critères impératifs

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Niveau global atteint ESSMS

Niveau global atteint par l'ESSMS

Cotation	Légende
1	Le niveau attendu n'est **pas du tout satisfaisant**
2	Le niveau attendu n'est **plutôt pas satisfaisant**
3	Le niveau attendu est **plutôt satisfaisant**
4	Le niveau attendu est **tout à fait satisfaisant**
*	Le niveau atteint est **optimisé**
NC	L'ESSMS est **non-concerné** par l'(les) élément(s
RI	La personne accompagnée donne une **réponse i**



Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Synthèse globale de l'évaluation sur site

- **Des 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)

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

I. Bientraitance et éthique

Points forts

- La bientraitance et la bienveillance, sont mises en œuvre dans les accompagnements
- Le questionnement éthique est développé en interne (échanges lors des réunions d'équipe, les temps d'analyse de la pratique) et en externe (temps de coordination pluridisciplinaire, rencontres institutionnelles par territoire)

Points d'attention

- La définition commune de la bientraitance n'est pas suffisamment formalisée et partagée en interne et en externe (projet de service, formations spécifiques)
- Le questionnement éthique n'est pas formalisé (diffus dans les différents comptes-rendus)

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Plan d'action 2026 - 2030

✓ Définir une stratégie en matière de bientraitance et partager une définition commune avec l'ensemble des acteurs

- S'approprier les guides de bonnes pratiques HAS
- Prévoir une formation / sensibilisation en intra
- Temps de travail avec les élus
- Ecriture d'une charte/outil sur la définition de la bientraitance au sein du CLIC
- Ecriture d'une procédure précisant les modalités de partage avec l'ensemble des acteurs et les modalités de révision

A réaliser pour : 01/01/2027

REDON Agglomération Bretagne Sud

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

II. Droits de la personne accompagnée

Points forts

- ★ Les professionnelles sont respectueuses des droits des personnes dans les pratiques d'accompagnement (dignité, intégrité, vie privée, intimité, liberté d'opinion, croyances…),
- ★ Les affichages sur les droits sont respectés dans les locaux du CLIC (charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement)
- Les usagers sont informés de leurs droits, les professionnelles accompagnent dans la mise en œuvre de ces droits
- Une charte déontologique de l'Agglomération de Redon précise le cadre d'intervention des professionnelles du CLIC
- ★ Le CLIC assure la sécurisation des données des usagers et de son système informatique et en informe les usagers (fiche d'entrée dans le service et règlement de fonctionnement)

Points d'attention

- ★ Le CLIC ne recueille pas le droit à l'image auprès des usagers

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Plan d'action 2026 - 2030

✓ Définir les bonnes pratiques sur le droit à l'image

Modification du règlement de fonctionnement qui précise:

- qu'aucune photographie n'est réalisée dans le cadre des accompagnements individuels
- l'intégration du recueil du consentement au droit à l'image au sein du tableau d'émargement lors des actions collectives

A réaliser pour : 30/06/2026

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

III. Expression et participation de la personne accompagnée

Points forts

- Les professionnelles recueillent et tracent les souhaits et les attentes de la personne tout au long de son accompagnement (fiches de suivi)
- Les situations complexes sont analysées en équipe et avec les partenaires si besoin (coordinations pluridisciplinaires), toujours avec l'accord de la personne pour la transmission des informations (recueil de l'accord dès l'entrée)
- Les accords/refus des personnes sont tracés dans le dossier (fiches de suivi)
- Les usagers sont orientés et accompagnés vers les dispositifs de droit commun
- Les professionnelles orientent les personnes vers les partenaires du territoire selon les situations/souhaits/besoins et disposent d'une bonne connaissance des partenaires du territoire (base de données complète), en lien avec les différents risques/situations complexes des personnes

Points d'attention

- Les enquêtes de satisfaction sont partielles (pas d'enquête auprès de tous les usagers). Les résultats des enquêtes ne sont pas communiqués aux usagers.

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Plan d'action 2026 - 2030

✓ **Mettre en place un questionnaire de satisfaction interrogeant les modalités de fonctionnement auprès des usagers**

- Travail sur le fond et la forme (format papier et numérique)
- Prévoir les modalités de passation en fonction de la modalité d'accueil (téléphonique, mail, flux et RDV en permanence et à domicile)
- Prévoir les modalités d'analyse des questionnaires
- Ecriture d'une procédure précisant les modalités d'expression et de participation de la personne accompagnée

A réaliser pour : 01/01/2026

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Plan d'action 2026 - 2030

✓ Assurer sa diffusion auprès des acteurs

- Dans un 1er temps : affichage des résultats dans les locaux du CLIC + sur le site internet

Pour faciliter l'accès à tous : prévoir la possibilité de les demander par téléphone et/ou une impression possible en sollicitant l'accueil physique

- A moyen terme : item à prévoir « souhaite recevoir les résultats de l'enquête de satisfaction » au sein de la fiche accueil CLIC et/ou prévoir une newsletter spécifique aux résultats et suite donnée à l'enquête de satisfaction

✓ Associer les acteurs à la co-construction d'actions correctrices

- En fonction des résultats (si modification à prévoir), étudier la pertinence d'organiser un groupe de travail usagers pour proposer des axes d'amélioration
- Réaliser benchmark auprès des CLICs sur participation usagers

A réaliser pour : 01/01/2027

REDON Agglomération Bretagne Sud

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Plan d'action 2026 - 2030

✓ Réinterroger le refus de la personne tout au long de son accompagnement et en assurer la traçabilité

- Dans un 1er temps : réviser la fiche accueil en prévoyant une case « oui » et une case « non » à chaque fois que le consentement est recherché; Penser une alternative en cas de refus : ex : si refus de dossier informatisé ou d'échange avec les partenaires : comment peut-on faire ?
- A moyen terme : travailler sur la traçabilité des réponses aux préconisations faites par l'équipe au sein du logiciel et de la FIA (préconisation : acceptée / refusée) et indiquer l'alternative recherchée.
- A plus long terme : étudier la pertinence d'intégrer à notre outil d'évaluation la grille d'analyse issue du guide de bonnes pratiques + prévoir une « journée pédagogique » pour travailler sur cette notion

A réaliser pour : 01/01/2028

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Plan d'action 2026 - 2030

✓ Encourager la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre personnes accompagnées

- Dans un 1er temps : créer une « fiche info CLIC » précisant ce qu'est la pair-aidance avec un listing ressource du territoire (2027)
- A moyen terme : organiser une sensibilisation en interne au concept de pair-aidance (les implications et prérequis) (2028)
- A plus long terme : étudier la pertinence de proposer l'appui de pair-aidant au sein du CLIC (par type de profil : PA, PSH …) (2029-2030)

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

IV. Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement

Points forts

- Le projet d'accompagnement est construit avec les personnes accompagnées : elles sont actrices de leur accompagnement, elles décident, les professionnelles du CLIC respectent leurs choix
- La fiche individuelle d'accompagnement vaut DIPC, elle est signée par la personne
- Les professionnelles utilisent différents outils d'évaluation en fonction des situations et des personnes (Fiche évaluation CLIC, grille AGGIR, grille SIREVA, dossier MDPH…)
- Les situations complexes sont analysées en équipe, et avec les partenaires si besoin (coordinations pluridisciplinaires)
- La traçabilité des échanges est mise en œuvre et suivie
- La bonne connaissance des territoires et des ressources, permet d'identifier des partenariats pour répondre aux différents besoins d'orientation et de relais des personnes accompagnées

Points d'attention

- Pas de projet d'accompagnement au sens de la Loi 2002-2, réévalué a minima tous les ans, mais un projet qui s'adapte aux demandes des personnes en lien avec les missions du CLIC
- Absence de DIPC (Document individuel de prise en charge)

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Plan d'action 2026 - 2030

✓ Inscrire la personnalisation de l'accompagnement au sein des outils de la loi 2002.2

- Décrire la personnalisation de l'accompagnement au sein du projet de service ainsi que les modalités de suivi et de coordination
- Systématiser l'usage de la Fiche Individuelle d'Accompagnement (qui vaut DPIC) pour retracer les différentes étapes de l'accompagnement
- Inscrire au sein du projet de service la vision de l'approche inclusive des accompagnements proposés en décrivant les objectifs recherchés et les partenariats

A réaliser pour : 01/01/2027

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Plan d'action 2026 - 2030

✓ Adapter le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée

- Etablir les critères d'évaluation du risque / à annexer à l'outil d'évaluation multidimensionnelle
- Réaliser une procédure d'orientation: Qui prévenir ? Comment orienter ?

A réaliser pour : 01/01/2028

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

V. Accompagnement à l'autonomie

Points forts

- Les personnes sont sollicitées, le CLIC ne fait pas à la place des personnes, mais les accompagne, y compris dans la durée
- Les professionnelles peuvent solliciter les nombreux partenaires pour prendre le relais dans les situations identifiées en risque de perte d'autonomie ou d'isolement, avec l'accord des personnes

Points d'attention

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

VI. Accompagnement à la santé

Points forts

- Les professionnelles intègrent la santé dans l'évaluation des situations, y compris sur le versant santé mentale
- Certaines professionnelles ont participé à des formations sur la santé mentale
- Le CLIC oriente les usagers vers les services de santé compétents en fonction des situations des personnes (base de données partenaires) et toujours avec leur accord
- Le CLIC développe avec les partenaires des actions de prévention (conférences, guide annuel « A la retraite cultivons notre bien-être »)

Points d'attention

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Plan d'action 2026 - 2030

✓ Développer les outils de repérage et d'évaluation des besoins d'accompagnement en santé (y compris en santé mentale) de la personne accompagnée

- Formaliser les outils sur les critères d'évaluation du risque / à annexer à l'outil d'évaluation multidimensionnelle
- Réaliser une procédure d'orientation: à mettre en lien avec le travail de repérage des fragilités de la CLPPA
- Assurer la traçabilité du repérage dans les dossiers individuels

A réaliser pour : 01/01/2027

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Plan d'action 2026 - 2030

✓ Définir la stratégie de prévention et de maitrise du risque infectieux et en assurer la traçabilité

- Formaliser une procédure de prévention et prise en charge du risque infectieux (fonctionnement de service et EPI mobilisé)
- Faire apparaitre ces épisodes en tant qu'évènements indésirables pour en mesurer la fréquence et les actions correctrices menées
- Assurer la traçabilité au sein des dossiers individuels
- Promouvoir des actions régulières de sensibilisation auprès de l'équipe

A réaliser pour : 01/01/2028

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

VII. Continuité de parcours

Points forts

- Le CLIC coordonne les parcours et les partenaires (réunions de concertations pluridisciplinaires régulières, prévues sur l'année et une fiche de saisine)
- Les professionnelles peuvent mobiliser les partenaires dans les situations de rupture dans le parcours des personnes (en particulier le DAC)
- Le CLIC est inscrit dans un réseau de partenaires et participe aux rencontres organisées sur les territoires (notamment avec les CD 35 – 44 et 56)

Points d'attention

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

VIII. Politique ressources humaines

Points forts

- Le CLIC est intégré aux services de l'Agglomération de Redon, et bénéfice des services supports (RH, informatique…)
- La majorité des professionnelles sont diplômées en travail social et le CLIC élabore un plan de formation annuel (et triannuel pour les formations du CNFPT)
- Les entretiens professionnels sont réalisés et permettent d'identifier les souhaits/besoins de formation des professionnelles
- La qualité de vie au travail est prise en compte : enquête, charte managériale, locaux et voitures de service, ordinateurs équipés d'un système d'alarme (en interne)
- Des réunions d'équipe hebdomadaires et des temps d'analyse de la pratique trimestrielles pour toute l'équipe, plus possibilité de faire appel à un psychologue externe

Points d'attention

- Process d'accueil pas formalisé et livret d'accueil pas totalement adapté aux spécificités du CLIC

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Plan d'action 2026 - 2030

✓ Définir un process d'accueil permettant une meilleure intégration au sein du service

- Formaliser un parcours d'accueil d'un nouveau professionnel au sein du service
- Compiler au sein d'un document les ressources permettant de comprendre l'organisation au sein de l'agglomération (collaboration avec les services ressources)
- Réaliser un outil permettant l'accès à l'ensemble des procédures au sein du service (accueil et accompagnement, partenariat…)

A réaliser pour : 01/01/2028

IX. Démarche qualité et gestion des risques

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Points forts

- ★ Les faits de maltraitance sont pris en compte et traités (y compris pour les signalements)
- ★ Il y a une procédure de déclaration des plaintes et réclamations et une fiche de déclaration intégrée au livret d'accueil remis aux usagers
- ★ Il y a une procédure de déclaration des événements indésirables (dont les évènements indésirables graves) et une fiche de déclaration des évènements indésirables

Points d'attention

- ★ Il n'y a pas de cartographie des risques des maltraitances, ni d'outil de suivi des faits de maltraitance et de violences repérées
- ★ Le protocole de gestion des faits de violences et de maltraitance n'est pas écrit (seulement des éléments dans le règlement de fonctionnement)
- ★ La procédure des plaintes ou réclamations est récente et n'est pas encore totalement appropriée et mise en œuvre (un seul exemple, pas d'outil de suivi), elle ne prévoit pas les modalités de communication annuelle
- ★ La procédure des évènements indésirables est récente et n'est pas encore totalement appropriée et mise en œuvre (deux exemples, pas d'outil de suivi), elle ne prévoit pas les modalités de communication annuelle
- ★ Le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité est en cours de finalisation, et n'est donc pas communiqué en interne et en externe

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Plan d'action 2026 - 2030

✓ Définir la démarche d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques

- Formaliser cette stratégie au sein du projet de service
- Procéder à une cartographie des risques (logistique, sécurité des locaux et des personnes, comportement, accompagnement des usagers) et des partenariats mobilisables
- Mettre en place une organisation pour assurer le pilotage de la démarche et son suivi (tableau des plaintes et réclamations, évènements indésirables)
- Organiser la communication auprès des parties prenantes (avec notamment l'insertion au rapport d'activité)

A réaliser pour : 01/01/2028

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Plan d'action 2026 - 2030

✓ Définir un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées

- Formaliser une procédure : repérage, analyse, traitement, traçabilité
- Procéder à une cartographie des risques de maltraitance
- Décrire le protocole de gestion
- Mettre en place une organisation pour assurer le suivi

A réaliser pour : 01/07/2026

Envoyé en préfecture le 03/04/2026
Reçu en préfecture le 03/04/2026
Publié le
ID : 035-243500741-20260302-CC_2026_23_A-DE

Plan d'action 2026 - 2030

✓ Définir un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité

- Procéder à une cartographie des situations de crise
- Décrire l'organisation à mettre en place
- Mettre en place des exercices de simulation et des retours d'expérience en équipe

A réaliser pour : 01/07/2026

✓ Définir une stratégie d'optimisation des achats et de développement durable

- Mettre en exergue les pratiques du service au sein d'un document unique

A réaliser pour : 01/01/2027