



## DÉLIBÉRATIONS

Le 28 février 2025 à 14h34 les membres du Conseil d'Administration du CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE ROUEN, se sont réunis au CCAS, 2, Rue de Germont - sous la présidence de Madame Caroline DUTARTE

Étaient présents :

Madame Elisabeth ALAZARD, Madame Zohra AMIMI, Madame Katherine COEUFF, Madame Caroline DUTARTE, Madame Hortense HECTOR, Madame Annick LAMBARD, Madame Martine LELAIT, Madame Geneviève LARMARAUD, Madame Amèle MANSOURI, Monsieur Jean-Pierre TRÉDET, Madame Mireille VACHE-PICAT

Était représentés :

Monsieur Jean DE BEIR ayant donné pouvoir à Madame Amèle MANSOURI  
Madame Marie DESBORDES ayant donné pouvoir à Madame Hortense HECTOR  
Madame Marie-Françoise MARCASSIN ayant donné pouvoir à Madame Martine LELAIT  
Monsieur Nicolas MAYER-ROSSIGNOL ayant donné pouvoir à Madame Caroline DUTARTE  
Madame Félicie RENON ayant donné pouvoir à Madame Zohra AMIMI

Étaient excusée :

Madame Béatrice BOCHET

Secrétaire de séance :

Madame Vanessa RAPITEAU, Directrice du C.C.A.S. de Rouen

**Date de convocation : 21 février 2025**





## 10 RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS DE LA QUALITÉ DU CLIC DES ÂÎNÉS

MESDAMES, MESSIEURS,

Depuis 2004, le Centre Local d'Information et de Coordination des Âînés (C.L.I.C.) de Rouen intervient dans le cadre de l'accueil, l'information, l'orientation et l'accompagnement des Rouennais âgés de plus de 60 ans. Il est en partie subventionné par le Département de Seine-Maritime et géré par le Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S) de Rouen.

En 2024, le CLIC a dû réaliser une nouvelle évaluation externe du service afin de répondre aux obligations légales :

La loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale rend obligatoire pour chaque Établissement ou Service Social ou Médico-Social (E.S.S.M.S.) de procéder à une évaluation régulière de son activité et de la qualité des prestations fournies.

La loi du 24 juillet 2019, relative à l'organisation et à la transformation du système de santé, modifie le Code de l'Action Sociale et des Familles (C.A.S.F.) et impulse une nouvelle dynamique, visant à renouveler, rationaliser et uniformiser l'évaluation des actions des Etablissements ou Services Sociaux ou Médico-Sociaux (E.S.S.M.S.) dans le cadre de leur démarche qualité. C'est la Haute Autorité de Santé (H.A.S.) qui établit le cadre commun d'analyse et d'évaluation.

Le décret du 12 novembre 2021 relatif au rythme des évaluations de la qualité des E.S.S.M.S. et son décret modificatif du 26 avril 2022 définissent le cadre réglementaire applicable aux nouvelles évaluations réalisées sur la base d'un nouveau référentiel de la H.A.S. Ils prévoient notamment le passage à un rythme quinquennal des évaluations au cours de la période d'autorisation de 15 ans, et la prise en compte désormais, pour le renouvellement de l'autorisation, des résultats de l'ensemble des évaluations transmises à compter de la date de l'autorisation et au plus tard deux ans avant la fin.

Dans ce cadre, le Département de Seine-Maritime a communiqué en octobre 2022 la date limite de transmission des résultats d'évaluations du CLIC des Âînés au 31/12/2024.

Les objectifs et enjeux de l'évaluation sont de faire un état des lieux et procéder à l'évaluation des outils, procédures et modes d'intervention mis en place au sein du service pour améliorer la qualité des accompagnements avec comme principaux enjeux de :

- Intégrer la personne et la rendre actrice de son parcours,
- Consolider la dynamique qualité dans les établissements et services,
- Favoriser une démarche porteuse de sens pour l'établissement et ses professionnels.

Cette démarche s'appuie sur 4 valeurs :

- Le pouvoir d'agir de la personne,
- Le respect des droits fondamentaux,
- L'approche inclusive des accompagnements,
- La réflexion éthique des professionnels

La méthode d'évaluation permet l'analyse croisée du recueil de l'expérience de la personne accompagnée, de l'évaluation des pratiques mises en œuvre par les professionnels et de la dynamique impulsée par la gouvernance du service. L'objectif est de permettre une vision intégrée du niveau de qualité des accompagnements proposés et d'identifier des axes de progrès.

# DÉLIBÉRATIONS

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

076-267600450-20250228-2802202514-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 06/03/2025

Publication : 07/03/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



Ainsi, pour le CLIC des Aînés, 134 critères ont été évalués dont 18 considérés comme « impératifs », regroupés dans 3 chapitres : la personne, les professionnels et l'E.S.S.M.S. et sa gouvernance.

Le C.C.A.S., dans le cadre d'une procédure de marché public, a sélectionné l'organisme Autonomii, accrédité par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC).

Le service a été évalué en septembre 2024 sur une durée de 2 jours.

Le rapport définitif a été transmis le 21 décembre 2024. L'ensemble des critères de chaque chapitre a été noté sur 4. La synthèse des résultats est la suivante :

	CLIC des Aînés
Chapitre 1 : La personne	3,8
Chapitre 2 : Les professionnels	3,74
Chapitre 3 : L'E.S.S.M.S.	3,58
<b>Note générale /4</b>	<b>3,70</b>
<b>TOTAL/20</b>	<b>18,53</b>

Les cotations moyennes sur l'ensemble des chapitres du référentiel H.A.S. mettent en évidence de bonnes pratiques professionnelles favorisant l'exercice des droits des personnes accompagnées.

En résumé, les points forts repérés concernent :

- La satisfaction des personnes accompagnées par les professionnelles du service,
- L'existence des outils de la loi 2002-2,
- La richesse de l'offre de services (entretiens individuels, groupes d'échanges et d'information, actions collectives...),
- La richesse du réseau partenarial,
- La localisation du service intégré à la Maison des Aînés ce qui facilite la coordination pour un accompagnement de qualité.

Dont les pratiques dites « exemplaires » :

- La coordination avec les différents partenaires notamment de l'action sanitaire,
- Le poste d'accompagnateur dédié aux situations de fragilité (migrants vieillissants, lutte contre l'isolement et précarité vieillissante),
- L'offre d'actions collectives de prévention.

Les critères dits « impératifs » cotés à moins de 4/4 concernent les thématiques suivantes :

- L'exercice des droits et des libertés de la personne accompagnée, insuffisamment formalisé,
- La confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée, notamment liées à l'existence de dossiers dématérialisés au sein du service,
- La gestion et la communication des plaintes, réclamations et événements indésirables, insuffisamment formalisées,
- La formalisation d'un plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.

## DÉLIBÉRATIONS

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

076-267600450-20250228-2802202514-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 06/03/2025

Publication : 07/03/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



Les autres axes d'amélioration concernent :

- La réflexion à mener sur un mode d'expression de la personne accompagnée,
- La traçabilité de remise et de mise à jour des documents transmis aux personnes accompagnées,
- La formalisation des projets d'accompagnement personnalisés,
- Le déploiement d'un plan de prévention et de maîtrise du risque infectieux,
- L'amélioration de la démarche continue de la qualité et de la gestion des risques du service.

Pour les critères impératifs cotés à moins de 4/4, un plan d'action a été formalisé et transmis en même temps que le rapport d'évaluation au Département de Seine-Maritime le 31/12/2024.

Les résultats du rapport d'évaluation seront accessibles sur le site internet de la Haute Autorité de Santé. Par ailleurs, à compter du 1<sup>er</sup> avril 2025, la structure devra afficher de manière accessible dans ses locaux la fiche synthétique des résultats de la dernière évaluation. Sur demande, les usagers ou leurs représentants pourront consulter dans leur intégralité les rapports d'évaluation.

Le Conseil d'Administration est invité à :

- Prendre connaissance du rapport d'évaluation de la qualité du CLIC des Aînés,
- Prendre connaissance du plan d'action transmis au Département de Seine-Maritime, annexé au rapport d'évaluation,
- Autoriser l'affichage des résultats au sein du service.

### LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU C.C.A.S. DE ROUEN

VU le Code de l'Action Sociale et des Familles et notamment les articles R.123-20 et L.113-1-2,

VU la Loi du 24 juillet 2019, relative à l'organisation et à la transformation du système de santé, qui modifie le Code de l'Action Sociale et des Familles,

VU le Décret du 12 novembre 2021 relatif au rythme des évaluations de la qualité des E.S.S.M.S. et son décret modificatif du 26 avril 2022,

VU l'Arrêté n°2022-456 du Département de Seine-Maritime, portant programmation pour les années 2023-2027 des évaluations de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article L.312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles,

CONSIDÉRANT que le C.C.A.S. de Rouen gère le CLIC des Aînés,

CONSIDÉRANT que le CLIC des Aînés, conformément à la réglementation des établissements et services médicaux sociaux, a été évalué par l'organisme Autonomii,

APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ,  
À L'UNANIMITÉ DE SES MEMBRES :

- Prend acte des rapports d'évaluation de la qualité du CLIC des Aînés et du plan d'action, ci annexés.



## DÉLIBÉRATIONS

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

076-267600450-20250228-2802202514-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 06/03/2025

Publication : 07/03/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



- Autorise l'affichage des synthèses des résultats des évaluations au sein du service.

Fait à Rouen, les jours, mois et an susdits.

POUR EXTRAIT CONFORME,  
Pour le Président et par délégation



Vanessa RAPITEAU  
Directrice du C.C.A.S. de Rouen

*Madame la Directrice du C.C.A.S. de Rouen certifie, sous sa responsabilité, le caractère exécutoire de cet acte, et informe qu'il peut faire l'objet d'un recours auprès du Tribunal Administratif de Rouen (53, avenue Gustave Flaubert, 76000 Rouen) dans un délai de deux mois à compter de sa publication et de sa transmission aux services de l'Etat. De même, en cas de recours ne nécessitant pas la présence d'un avocat, vous pourrez saisir le tribunal susmentionné par le site « Télérecours Citoyens » à l'adresse suivante : [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr), et ce en application de l'article R421-1 du Code de la Justice Administrative.*