



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

SERVICES DE PROXIMITÉ ET VIE LOCALE

SESSION 2013

E2

Communication, médiation

U 21

DOSSIER TECHNIQUE

**Avant de commencer à rédiger, vérifier le nombre de pages du dossier technique.
Ce dossier technique comprend 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.**

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - DOSSIER TECHNIQUE		
U21 : Communication, médiation	Durée 4 heures	Coefficient : 3
Repère de l'épreuve : 1306 - SPV CM 21 - 1	Session 2013	Page 1 sur 8

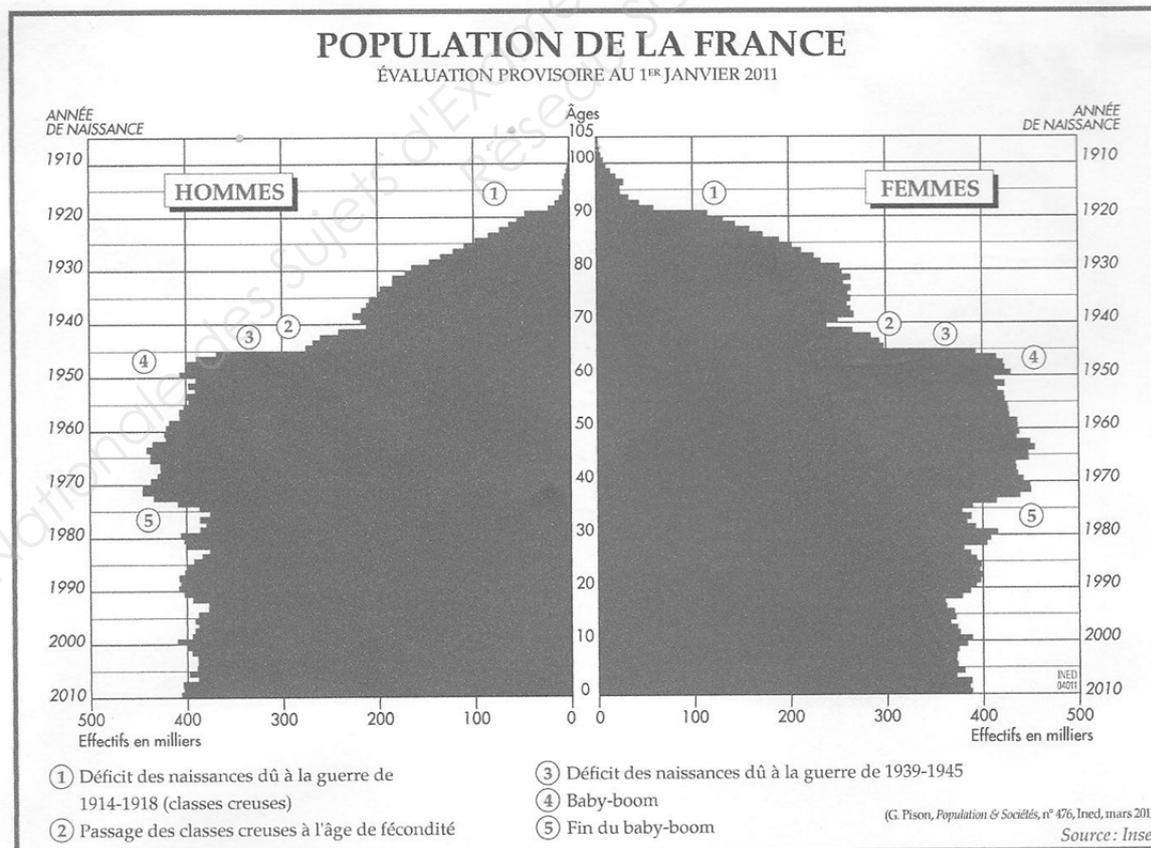
Document 1

Évolution de la démographie française

Tableau - Indicateurs démographiques 1950 à 2010, France métropolitaine

	1950	1960	1970	1980	1990	2000	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008(p)	2009(p)	2010(p)
Naissances (m)	858	816	848	800	762	775	762	761	768	774	797	786	796	793	797
Décès (m)	530	517	540	547	526	531	535	552	509	527	516	521	532	538	535
Excédent naturel (m)	328	299	308	253	236	244	226	209	258	247	280	265	264	255	262
Solde migratoire (m)	35	140	180	44	80	70	95	100	105	95	115	75	75	70	75
Variation totale (m)	363	439	488	297	316	314	321	309	363	342	395	340	339	324	337
Ajustement (1) (m)	-	-	-	-	-	94	94	94	94	95	-	-	-	-	-
Taux de natalité (t)	20,5	17,9	16,7	14,9	13,4	13,1	12,7	12,6	12,7	12,7	12,9	12,7	12,8	12,7	12,7
Taux de mortalité (t)	12,7	11,3	10,6	10,2	9,3	9,0	8,9	9,2	8,4	8,6	8,4	8,4	8,5	8,6	8,5
Taux de mort. infantile (r)	51,9	27,4	18,2	10,0	7,3	4,4	4,1	4,0	3,9	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7	3,6
Indice de fécondité (e)	2,93	2,73	2,47	1,94	1,78	1,87	1,86	1,87	1,90	1,92	1,98	1,96	1,99	1,99	2,00
Espérance de vie :															
hommes (a)	63,4	67,0	68,4	70,2	72,7	75,3	75,8	75,9	76,8	76,8	77,2	77,4	77,6	77,8	78,1
femmes (a)	69,2	73,6	75,9	78,4	80,9	82,8	83,0	82,9	83,9	83,8	84,2	84,4	84,4	84,5	84,8
Mariages (m)	331	320	394	334	287	298	279	276	272	276	267	267	259	245	243
Taux de nuptialité (t)	7,9	7,0	7,8	6,2	5,1	5,0	4,7	4,6	4,5	4,5	4,3	4,3	4,1	3,9	3,9
Population (2)(m)	42 010	45 904	51 016	54 029	56 893	59 267	60 102	60 505	60 963	61 400	61 795	62 135	62 474	62 799	63 136
Moins de 20 ans (2) (m)	12 556	14 665	16 748	16 419	15 632	15 068	15 117	15 183	15 242	15 280	15 315	15 338	15 344	15 352	15 368
65 ans ou plus (2) (m)	4 727	5 288	6 174	7 541	8 036	9 561	9 818	9 921	10 067	10 163	10 208	10 301	10 426	10 555	10 691
Moins de 20 ans (2) %	29,9	31,9	32,8	30,4	27,5	25,4	25,2	25,1	25,0	24,9	24,8	24,7	24,6	24,4	24,3
65 ans ou plus (2) %	11,3	11,5	12,1	14,0	14,1	16,1	16,3	16,4	16,5	16,6	16,5	16,6	16,7	16,8	16,9

(a) années – (e) nombre d'enfants par femme – (m) milliers – (p) provisoire – (r) pour 1 000 naissances vivantes – (t) pour 1 000 habitants.
 (1) les estimations de population pour la période 1990-2005 tiennent compte d'un ajustement destiné à rétablir la cohérence comptable entre les recensements de 1990, 1999 et 2006 (voir Anne Pla et Catherine Beaumel, 2010 [1]) – (2) en fin d'année.
 Source : Insee, Division des enquêtes et études démographiques (<http://www.insee.fr>).



Source : extrait du bulletin d'information de l'Institut National d'Etudes Démographiques – n°476 – MARS 2011

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - DOSSIER TECHNIQUE		
U21 : Communication, médiation	Durée 4 heures	Coefficient : 3
Repère de l'épreuve : 1306 - SPV CM 21 - 1	Session 2013	Page 2 sur 8

Document 2

Extrait du rapport d'activités du CCAS de Nantes – 2010

Mot de la Vice-présidente du CCAS de Nantes (consultable sur internet)

Pour répondre aux enjeux de l'action sociale, en perpétuelle mutation, et à notre ambition clairement affichée d'œuvrer en faveur d'une Ville plus unie et plus solidaire, le CCAS ajuste en permanence ses modalités d'intervention, et développe son offre de services et d'équipements à destination de ses usagers. Cette adaptation a été rendue encore plus nécessaire depuis 2008, lorsque la crise économique et sociale a durement frappé les ménages nantais : la Ville a donc décidé de développer une nouvelle politique de solidarité plus ouverte à la pluralité des situations de précarité, plus proche des citoyens, plus réactive et préventive, qui s'est progressivement mise en œuvre en 2010.

La Direction Action Sociale et Insertion a ainsi développé son offre de service de proximité, pour accompagner les Nantais en difficulté (mise en place du microcrédit personnel, de conseillers dédiés à l'accompagnement socioprofessionnel, en microcrédit et finances personnelles et en vie quotidienne), tout en renforçant sa présence sur les territoires (création d'un Centre d'Innovation Sociale à la Bottière-Chesnaie, et mise en place de référents de territoire) pour mobiliser les habitants, développer les réseaux d'insertion sociale dans les quartiers et mieux accompagner les problématiques émergentes. La DASI a également accompagné l'ouverture d'un nouvel accueil de jour pour femmes en difficulté (Restos du Cœur), et suivi la 1ère année de fonctionnement de la Maison-Relais et des logements solidaires créés au Clos Toreau. Et dans le souci de mieux prendre en compte la parole des usagers, elle a lancé la démarche ambitieuse « Dialogue pour tous » visant à favoriser la participation des personnes éloignées du débat public.

De son côté, la Direction Personnes Agées a poursuivi son objectif d'offrir aux personnes âgées nantaises des services et des structures diversifiés, en veillant à privilégier l'accès des personnes âgées en difficultés financières. Elle a développé sa capacité d'accueil en établissement (ouverture de la Résidence Espérance et de l'accueil de jour de la Haute-Mitrie), et accentué son offre favorisant le maintien à domicile (« logements bleus », services Nocti Services, Petit Bricolage, et Pauséo). Enfin, elle a fait de la lutte contre l'isolement un objectif prioritaire de son action, en renforçant le rôle du CLIC et en mobilisant davantage les acteurs du territoire pour des actions de proximité.

Quant à la Direction des Etablissements Médico-Sociaux, elle a poursuivi son objectif de privilégier l'accès des Nantais les plus fragilisés à ses établissements, tout en améliorant leur gestion financière et la qualité des services proposés (promotion de la bientraitance) : de nouvelles places d'EHPAD ont été créées (par la transformation des foyers-logements Pirmil et Fonteny), et la réhabilitation de plusieurs foyers-logements a été lancée (Croissant et Port Boyer). Les établissements sociaux (CHRS et CNHR) ont initié une réflexion avec l'Etat sur leurs nouvelles conventions d'objectif, tandis que le CHRS a redéfini son action, après la mise en place du Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation.

Enfin, la Mission Handicap a poursuivi le déploiement de son nouveau plan d'action, co-produit avec le Conseil Nantais des Personnes Handicapées : création de nouveaux ateliers de réflexion, notamment autour de l'accessibilité des commerces (recrutement d'une chargée de mission), développement de l'accès aux droits (formalités administratives accessibles en langue des signes) et poursuite de l'accessibilité de l'espace public. Ces efforts ont été salués de fait par l'Association des Paralysés de France qui, en partenariat avec le magazine l'Express, a décerné à notre ville le 1er prix de l'accessibilité d'une ville.

L'année écoulée a donc été très fortement marquée par une forte mobilisation des agents du CCAS, afin qu'ils adaptent leur pratique professionnelle aux nouvelles orientations définies par la Ville : je tiens ici à saluer le travail remarquable qu'ils ont fourni, et leur engagement sans faille auprès des Nantais.

Le contexte économique, financier et institutionnel que nous connaissons reste très incertain, et les prochains mois s'annoncent encore difficiles. Mais cela ne doit pénaliser ni nos usagers, ni nos actions et missions de service public : la solidarité doit rester notre unique ambition.

Michelle MEUNIER
Vice-Présidente du CCAS

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - DOSSIER TECHNIQUE		
U21 : Communication, médiation	Durée 4 heures	Coefficient : 3
Repère de l'épreuve : 1306 - SPV CM 21 - 1	Session 2013	Page 3 sur 8

Document 3

PRESENTATION DU CCAS

Comme tous les Centres communaux d'action sociale, le CCAS de Nantes est un établissement public communal.

Organisation

Outre le Maire de la commune, Président de droit du Centre communal d'action sociale, le Conseil d'administration du CCAS est composé à parité de membres élus par le Conseil municipal en son sein et de membres nommés par le maire. Le nombre de membres, décidé par délibération du Conseil municipal, doit être compris entre 9 et 17.

Les membres nommés par le Maire sont choisis parmi les personnes participant à des actions de prévention, d'animation ou de développement social menées dans la commune. Au nombre de ces membres, doivent figurer un représentant des associations qui œuvrent dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre les exclusions, un représentant des associations familiales désigné sur proposition de l'Union départementale des associations familiales, un représentant des associations de retraités et de personnes âgées du département et un représentant des associations de personnes handicapées du département.

Missions

Elles sont de deux ordres

- **Les missions confiées par la loi** (voir textes en annexes) :
 - participation à l'instruction de certains dossiers (aide légale...), mission largement réduite depuis juin 2009 avec l'instauration du RSA (recentrage du CCAS sur l'accompagnement social des bénéficiaires les plus en difficulté), gestion financière du Programme de réussite éducative.
 - réalisation annuelle d'une Analyse des besoins sociaux de l'ensemble de la population qui relève du CCAS.
- **Les missions confiées par la municipalité dans le cadre des compétences données par la loi aux CCAS** :
 - animation et développement de l'action municipale dans le champ social (personnes démunies, personnes âgées...)
 - organisation et gestion des interventions, prestations et services de la Ville dans ce champ, notamment les prestations (aides facultatives...) et services (établissements ou services à caractère social ou médico-social) que la Ville ne peut gérer qu'à travers son CCAS (maisons de retraite, Centres d'hébergement et de réinsertion sociale...)

TEXTES CONSTITUTIFS*

Code de l'action sociale et des familles :

Partie législative : Article L115-2
Articles L123-4 à L123-9
Article L133-5
Article L144-1

Partie réglementaire : Articles R123-1 à R123-26

CONVENTION* Ville de Nantes et CCAS de Nantes

guide pages 120 à 123

Statut

Le CCAS est un établissement public administratif dont la présence est de droit dans chaque commune (ou dans un cadre intercommunal).

Cela se traduit par :

- une personnalité morale de droit public
- un Conseil d'administration
- un budget autonome (même si le CCAS est dépendant financièrement de la commune par l'intermédiaire de la subvention d'équilibre)
- un tableau des effectifs différent de celui de la commune (le passage d'un agent de la commune au CCAS, ou inversement, est une mutation).

Quelques chiffres :

Accueil et information

78 000 accueils réalisés par l'Accueil général
17 492 accueils à la régie des aides à la population
4 627 personnes âgées concernées par une demande de renseignements auprès de l'accueil de Nantes Entour'âge
219 personnes accueillies à la Maison des Aidants

Lutte contre la précarité

7 743 ménages nantais bénéficiaires d'une ou plusieurs aides
21 891 dossiers instruits

Hébergement

98 personnes hébergées au CHRS Archipel
72 personnes hébergées au CNHR
458 résidents en EHPAD
303 personnes logées en foyer-logement au 31/12/2010

Insertion

17 600 rendez-vous pris pour les bénéficiaires du RSA
2150 contrats d'insertions RSA réalisés
1 724 personnes bénéficiaires d'un accompagnement RSA au 31 décembre 2010
707 personnes domiciliées au CCAS

Restauration

167 387 repas produits par l'UPC du Croissant dont :
80 374 repas pour les EHPAD Pirmil et Fonteny
40 206 repas pour les Restaurants personnes âgées
32 737 repas pour le Restaurant social Pierre Landais plus les repas exceptionnels de Noël et de printemps
111 709 repas livrés aux usagers du portage des repas

Autres

6 Conseils d'administrations et 63 délibérations
39 337 opérations comptables
1 847 demandes de maintenance de 2ème niveau
229 marchés conclus en 2010, dont 97 spécifiques au CCAS, et 132 dans le cadre d'un groupement de commande

Prestations personnes âgées

2 094 personnes abonnées à la téléassistance
1 162 évaluations « Plan d'aide personnalisé » réalisées

Handicap

Exemples de la lisibilité de la prise en compte du handicap par les directions de la Ville
Stationnement : 833 emplacements réservés (sur la voirie, en parking, en silos)
Ressources humaines : 3 travailleurs handicapés recrutés en 2010 et 18 stagiaires accueillis dans 9 directions.
Formation : 26 agents sensibilisés à l'accueil du public handicapé
Petite enfance : 167 enfants porteurs de handicap accueillis dans les multi-accueils municipaux
Educateur : 215 enfants handicapés, scolarisés dans les écoles primaires de la Ville

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - **DOSSIER TECHNIQUE**

U21 : Communication, médiation

Durée 4 heures

Coefficient : 3

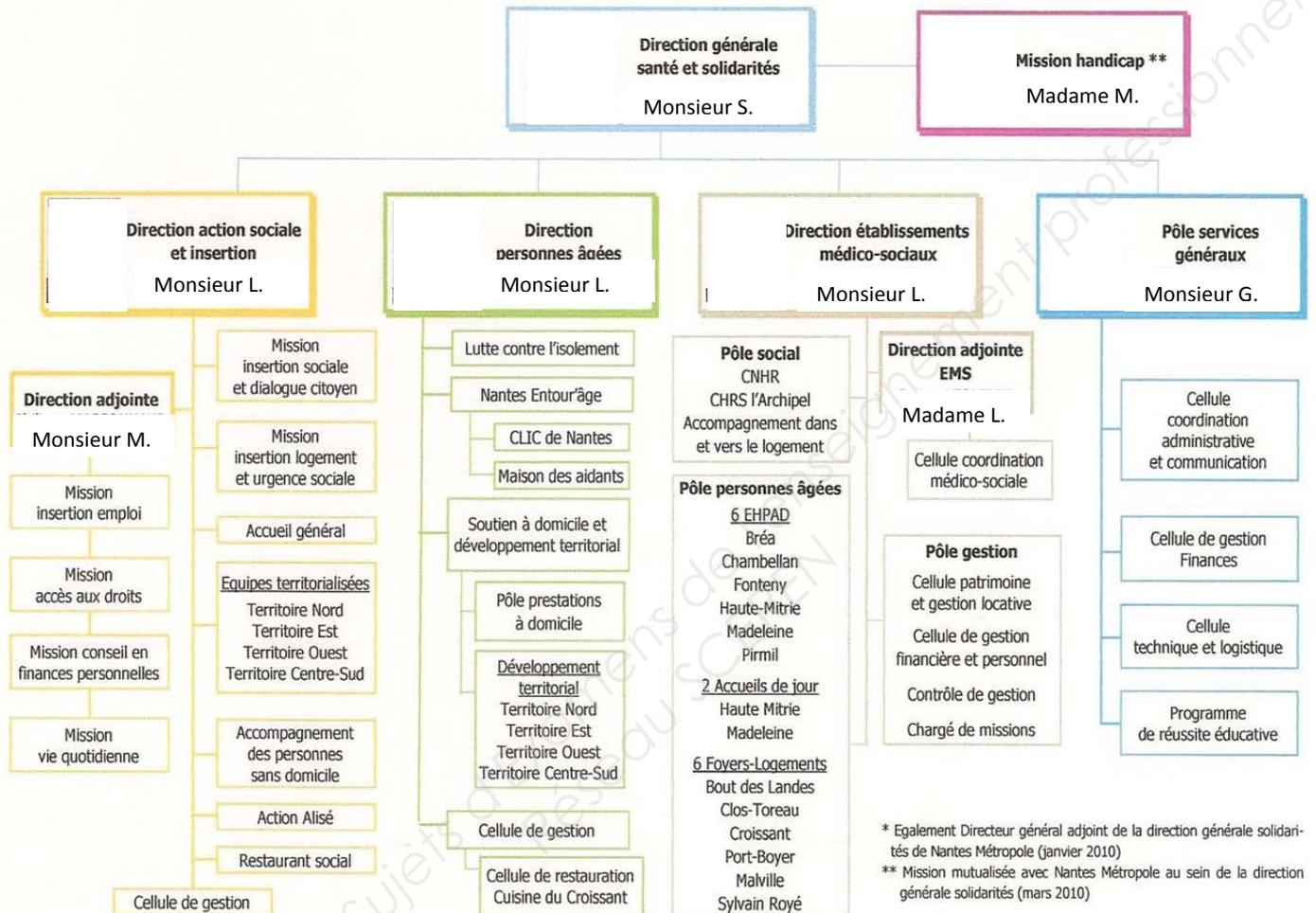
Repère de l'épreuve : 1306 - SPV CM 21 - 1

Session 2013

Page 4 sur 8

Document 4

Organigramme du CCAS de Nantes-vue générale - juin 2011



Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - **DOSSIER TECHNIQUE**

U21 : Communication, médiation

Durée 4 heures

Coefficient : 3

Repère de l'épreuve : 1306 - SPV CM 21 - 1

Session 2013

Page 5 sur 8

Document 5

Présentation générale de la direction personnes âgées

La Direction personnes âgées développe une connaissance des personnes âgées les plus vulnérables du territoire et leur propose de bénéficier des aides adaptées à leurs besoins. Elle mobilise les réseaux professionnels, associatifs et caritatifs, susceptibles d'apporter des services, favorise le développement et l'action coordonnée des partenaires, communique sur l'offre de services, repère les insuffisances ou absences de réponses et propose les évolutions nécessaires. Elle lutte contre les facteurs qui rendent le vieillissement problématique (pauvreté, isolement, dépendance).

Une Mission de lutte contre l'isolement qui anime une réflexion dans trois domaines d'intervention :

- Le repérage des personnes isolées, afin de les doter des moyens nécessaires au retour vers une meilleure vie sociale,
- la prévention des situations d'isolement en mobilisant l'offre de vie sociale des territoires pour qu'elle soit accessible et attractive pour les personnes âgées,
- des opérations de communication pour donner à voir la vieillesse sans les prismes déformants du jeunisme ou du misérabilisme, afin de faire évoluer le regard sociétal.

La mission pilote des expérimentations transversales sur quatre micro-quartiers afin de produire des préconisations d'actions innovantes au plus près des habitants.

Nantes Entour'Age, centre local d'information et de coordination accueille, informe les personnes âgées et leur famille, ainsi que les professionnels, pour tout ce qui concerne la satisfaction des besoins individuels liés au vieillissement.

La Maison des aidants : lieu d'écoute, de soutien et d'information pour les aidants des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées.

Un service chargé du Soutien à domicile et du développement territorial intervient dans plusieurs domaines grâce :

- **Au pôle Prestations à domicile** qui délivre un service de portage de repas et est chargé de la mise en place de la téléassistance du Conseil général. Il se charge également de la « solvabilité » des publics les plus fragiles. Il pilote des dispositifs partenariaux de services rendus au domicile des personnes âgées.
- **Aux quatre référents de territoire** qui développent une connaissance individuelle des publics vulnérables, tant par des questions d'inadaptations des logements que par une offre de services et de vie sociale. Ils favorisent également des actions collectives animées par le tissu associatif local à partir des 9 équipements (restaurants et salles associatives).
- **Une cellule de gestion** assure la gestion du personnel et la gestion financière du Centre de responsabilité « Personnes Agées ». Elle coordonne l'action de la Cuisine du Croissant (unité de production culinaire centralisée) qui est en capacité de produire 700 couverts par jour en liaison froide ainsi que des buffets, goûters nécessaires à l'attractivité et à la convivialité des actions.

Source : Extraits du rapport d'activités du CCAS de Nantes – 2010

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - DOSSIER TECHNIQUE		
U21 : Communication, médiation	Durée 4 heures	Coefficient : 3
Repère de l'épreuve : 1306 - SPV CM 21 - 1	Session 2013	Page 6 sur 8

Document 6

 <p>NANTES ENTOUR'ÂGE CLIC de Nantes</p>	<p>Accueil : 10 rue Léopold Cassegrain 44036 Nantes cedex Tél. : 02.40.99.29.80 Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 10h 00 à 17h00</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ouvert en 1995 à l'initiative de la ville de Nantes et des professionnels du soutien à domicile des secteurs public, associatif et libéral, Nantes Entour'âge est un lieu d'accueil, d'information, de conseil et d'orientation. Ouvert à tous, il a pour vocation d'aider au mieux-vivre des personnes âgées et de leur entourage, famille ou aidant. Dans un seul espace avec un seul interlocuteur, de nombreuses questions peuvent être posées concernant l'accès aux droits et aux services appropriés, l'accompagnement du projet de vie des personnes âgées. C'est un service gratuit, géré par le CCAS de la ville de Nantes. Depuis septembre 2001, le label « CLIC » Centre Local d'Information et de Coordination a été attribué. Sa dénomination reste « Nantes Entour'âge ». Le CLIC de Nantes est financé par la ville de Nantes, l'Agence Régionale de Santé (ARS), la CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail) des Pays de la Loire ; le conseil général de Loire-Atlantique.

Accueil, écoute et information individualisés

Vous avez besoin d'information ou de soutien, vous êtes dans une situation difficile ou urgente: le personnel du CLIC vous reçoit, vous écoute, vous aide et vous accompagne. Vous obtenez une réponse et une assistance personnalisées selon vos besoins, soit directement, soit par la personne ou le service compétent vers lequel le CLIC vous aura dirigé. Elles peuvent concerner :

- l'Allocation Personnalisée pour l'Autonomie (A.P.A), l'aide sociale à l'hébergement, l'allocation spéciale vieillesse, crédits d'impôt...)
- la protection juridique (sauvegarde de justice, tutelle, curatelle...),
- les structures de soin ou d'hébergement temporaires ou permanents (accueil familial, accueil de jour, maison de retraite, hôpitaux...),
- l'amélioration de l'habitat et l'aménagement du logement selon les besoins de la personne âgée ou handicapée,
- les services à domicile (aide-ménagère, soins infirmiers, téléassistance, portage de repas...),
- les transports, les loisirs proposés par la ville...

Le personnel du CLIC peut vous aider à la constitution de dossiers de demande d'aides et vous guider dans vos démarches.

Le « plan d'aide personnalisé »

Selon votre situation (état de la personne malade, habitat, ressources économiques, environnement social...), le personnel du CLIC peut mettre en œuvre un Plan d'aide personnalisé. Il lui permet de définir les interventions requises pour améliorer vos conditions de vie. Dans ce cadre, il est susceptible de vous proposer la visite à domicile de spécialistes en gériatrie.

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - DOSSIER TECHNIQUE		
U21 : Communication, médiation	Durée 4 heures	Coefficient : 3
Repère de l'épreuve : 1306 - SPV CM 21 - 1	Session 2013	Page 7 sur 8

Le CLIC vous épaulera pour trouver les ressources financières et coordonnera les professionnels qui vous aideront : leurs prestations y seront ainsi « centralisées ». C'est plus pratique ! Une fois ce plan mis en œuvre, le CLIC continuera à le suivre pour garantir la qualité de la prise en charge.

Se rencontrer pour comprendre et mieux vivre

De nombreux CLIC organisent régulièrement des événements (conférences, ateliers, réunions d'information, de formation et d'éducation à la santé...) très utiles aux personnes âgées et à leurs aidants. Les thèmes sont variés : la prévention des chutes, les troubles de l'audition, l'entraînement de mémoire, l'obtention des aides financières...

Certains CLIC proposent des rencontres spécifiquement destinées à l'information et au soutien des aidants.

Créer du lien entre les acteurs du secteur gérontologique

Le CLIC crée et anime un réseau local de professionnels intervenant dans le champ de la gérontologie afin de favoriser le partage d'informations et le travail en partenariat. Il favorise l'articulation des intervenants sanitaires, sociaux et médico-sociaux auprès des personnes âgées en vue d'assurer la cohérence dans l'accompagnement et la prise en charge. Il contribue à une mission d'observation et de mise en évidence des besoins du territoire (structure d'accueil, service d'aide à la personne...). Le CLIC de Nantes s'articule autour d'un dispositif partenarial composé d'une instance de décision (groupe de pilotage), d'une instance de discussion (le conseil technique) et d'une équipe opérationnelle.

Le groupe de pilotage : composé des représentants de la ville de Nantes, du CCAS, du Centre Hospitalier Universitaire (CHU), de la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail des Pays de la Loire, de l'hôpital Bellier, du Conseil Général, de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et du secrétariat du Conseil Technique de Nantes Entour'âge. Il se réunit au moins une fois par an afin de valider les orientations proposées par le conseil technique et d'affecter les moyens pour le fonctionnement du CLIC.

Le conseil technique : composé des institutions, des services, des associations ou groupements professionnels œuvrant dans le domaine des personnes âgées et des représentants des usagers. Il se réunit deux fois par an afin de suivre l'activité du CLIC, d'élaborer et de proposer des projets d'actions et des orientations qui seront à valider par le groupe de pilotage. Les membres du CLIC sont signataires d'une convention de partenariat qui définit les missions du CLIC, les modalités de fonctionnement et de financement auxquelles les partenaires s'engagent à participer. Des conventions spécifiques peuvent être signées entre le CLIC et certains partenaires.

L'équipe opérationnelle : composée d'un chef de service, d'une secrétaire médico-sociale et de quatre évaluateurs/coordonnateurs chargés de l'accueil, l'information et l'orientation des usagers, de l'évaluation des situations, de l'aide à la prise de décision, de l'accompagnement et du suivi du plan d'aide si la situation le nécessite.

Source : Nantes Entour'Age – CLIC

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - DOSSIER TECHNIQUE		
U21 : Communication, médiation	Durée 4 heures	Coefficient : 3
Repère de l'épreuve : 1306 - SPV CM 21 - 1	Session 2013	Page 8 sur 8