



CHARTRE

ESPACES SOCIAUX COMMUNS

À RENNES



LES SIGNATAIRES DE LA CHARTE

Le Département d'Ille-et-Vilaine, représenté par Jean-Louis TOURENNE en mars 2015, agissant en qualité de Président ;

La Ville de Rennes, représentée par Nathalie APPERE, agissant en qualité de Maire de Rennes ;

Le Centre Communal d'Action Sociale de Rennes (CCAS), représenté par Frédéric BOURCIER, agissant en qualité de Vice-Président ;

La Caisse d'Allocations Familiales d'Ille-et-Vilaine (CAF), représentée par Corinne HALLEZ, agissant en qualité de Directrice de la CAF 35 ;

L'Association Rennaise des Centres Sociaux (ARCS), représentée par Frédérique LE GUENNEC, agissant en qualité de co-Présidente.

PRÉAMBULE

A la fin des années 80, la Ville de Rennes, le Département d'Ille-et-Vilaine et la Caisse d'Allocations Familiales d'Ille-et-Vilaine engagent une réflexion qui conduira à la création des Espaces Sociaux Communs.

Cette réflexion résultait de la conjugaison de plusieurs facteurs : évolution du cadre juridique des politiques sociales (lois de décentralisation, création des CCAS...), essor des politiques d'insertion (création du RMI), développement de la « politique de la Ville » (Habitat Vie Sociale, DSQ...), évolution des problématiques sociales avec l'installation durable d'un chômage de masse, complexification pour les usagers de l'accès à l'information et aux droits sociaux.

Ces évolutions s'inscrivaient localement dans un contexte où le partenariat en place permettait d'avancer sur les questions de développement social territorial, de participation des habitants, et ou, comme indiqué en préambule de la première charte :

- *était portée une attention forte aux personnes les plus en difficulté,*
- *s'imposait la nécessité de respecter ces personnes dans leur unité au lieu de les considérer seulement sous l'angle d'une série de problèmes à résoudre,*
- *se développait l'idée que les seuls dispositifs d'assistance ne pouvaient suffire à aider ces personnes à sortir de leurs difficultés et qu'il fallait mettre en place avec elles des logiques contractuelles (« donnant – donnant ») et des démarches collectives,*
- *apparaissait nécessaire de faciliter l'accès aux droits et aux services pour ces personnes et leur éviter de passer sans cesse d'un bureau spécialisé à un autre.*

Et ont émergé les notions :

- *de lieu d'accueil unique,*
- *de référent principal,*
- *de services complémentaires et coordonnés,*
- *d'usagers acteurs et de conseils d'usagers.*

Un premier ESC voit le jour en 1997 à Maurepas. Suivront Cleunay en 2002, Rennes centre en 2005, Le Blosne en 2006, Villejean en 2007, Champs Manceaux en 2011, chaque équipement étant singulier dans son architecture et ses occupants. Le principe de ne pas restreindre ces espaces aux seuls services sociaux s'est progressivement imposé.

Le projet interinstitutionnel qui a porté ces équipements s'articule autour de quatre grands principes formalisés en 2003 dans une première charte :

- *la simplification de l'accès aux droits sociaux et prestations,*
- *l'amélioration des interventions,*
- *le soutien à l'expression des habitants et des usagers,*
- *le soutien aux initiatives des habitants et à leur implication dans une démarche de développement local.*

Aujourd'hui, l'accroissement des difficultés sociales, de la complexité des situations des personnes et de la demande sociale impose plus que jamais une coproduction des réponses apportées par les institutions publiques et les associations.

Le développement des nouvelles technologies induit des transformations structurelles porteuses de progrès dans les modalités d'accès aux droits et aux services. C'est aussi d'un risque de creusement des inégalités qui doit conduire à maintenir la relation humaine comme vecteur d'accompagnement des personnes.

Par ailleurs l'exigence croissante d'association des usagers et citoyens aux politiques publiques induit une posture d'adaptation des modalités de conception et de mise en œuvre de ces dernières.

Dans ce contexte, les partenaires ont voulu actualiser et réaffirmer leur engagement dans le projet Rennais d'Espaces Sociaux Communs au travers de la présente charte.



© pressmaster- Fotolia



© canovass - Fotolia



© Eléonore H - Fotolia



© Robert Kneschke - Fotolia

LES PARTENAIRES SIGNATAIRES

LE DÉPARTEMENT D'ILLE-ET-VILAINE

Le Département d'Ille-et-Vilaine a fait de l'action sociale une priorité fondée sur les valeurs que sont l'égalité des chances, la solidarité, l'équilibre territorial, la citoyenneté.

Dans un objectif d'amélioration de la relation aux usagers - citoyens, cinq ambitions guident ses interventions :

- Mettre en place une politique d'action sociale préventive, globale et responsabilisante.
- Développer une action sociale territorialisée.
- Favoriser une politique d'action sociale dynamique et innovante.
- Développer la participation des usagers de l'action sociale en les rendant pleinement acteurs de leurs parcours.
- Bien accueillir et faciliter l'accès aux prestations.

Le Département d'Ille-et-Vilaine est un acteur directement mobilisé et reconnu dans les interventions

sur les quartiers à travers notamment les Centres départementaux d'action sociale (CDAS) qui sont rattachés à l'Agence départementale du Pays de Rennes.

Plus de 250 personnels travaillent au sein des six CDAS rennais : médecins, sages-femmes, puéricultrices, infirmières, psychologues, conseillères conjugales et familiales, assistants sociaux, éducateurs spécialisés, conseillers sociaux en gérontologie, personnel administratif.

Ces équipes de professionnels ont pour mission d'écouter, d'informer, d'orienter, de conseiller, de protéger et d'accompagner les personnes.

Le CDAS peut apporter aides et services gratuits dans les domaines de la petite enfance, la protection de l'enfance, la famille, le logement, l'insertion, la santé, la perte d'autonomie liée à l'âge et/ou au handicap et ce, au plus près de l'expression des besoins.

LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES D'ILLE-ET-VILAINE

La Caisse d'Allocations Familiales d'Ille-et-Vilaine accompagne les familles, dans toutes leurs diversités, par une offre globale de services combinant le versement des prestations et la mise en œuvre des dispositifs d'action sociale. Elle participe à la conciliation de la vie familiale, vie professionnelle et vie sociale par sa contribution à la mise en œuvre

des politiques petite enfance, jeunesse, soutien à la parentalité et animation de la vie sociale.

Elle prend part à la réponse à apporter aux publics fragiles au côté des institutions partenaires.

Elle inscrit la participation des habitants et usagers dans le cadre des projets de chaque centre social qu'elle agréé.



Au sein des espaces sociaux communs, cela se traduit par :

- La mise en place de rendez-vous pour des publics en difficulté d'accès aux droits.
- La mise en place d'une offre de travail social pour les familles confrontées à des événements qui fragilisent l'équilibre familial.
- La participation à des actions collectives communes à chaque institution.

LA VILLE DE RENNES

Considérant que la ville n'est durable que si elle est solidaire, la Ville de Rennes fait de la lutte contre la précarité et l'exclusion une priorité. La précarité n'est, par ailleurs, pas toujours et uniquement financière. Elle se manifeste aussi dans l'absence de liens et de relations.

Lutter contre la précarité, c'est d'abord développer une politique d'insertion et d'accès aux droits et services dans tous les domaines afin que chacun trouve sa place et soit reconnu dans notre cité.

C'est aussi faire confiance à chacune et chacun, miser sur les compétences des personnes et affirmer l'existence chez chaque individu de ressources à partir desquelles se construit l'offre d'insertion. C'est insister sur la notion de parcours qui, suivant les périodes, peuvent faire appel à l'assistance, à la formation et aux démarches d'éducation populaire, à la responsabilisation des personnes et à la notion de contrat et/ou de projet.

C'est donner la priorité à la participation des usagers, faire vivre le sentiment de citoyenneté, et permettre une meilleure compréhension des politiques publiques. C'est enfin responsabiliser et former à la prise de parole, afin de développer des capacités pour donner un avis et participer aux instances de prise de décision.

La Direction Insertion et Aides à la Population du Centre Communal d'Action Sociale met en œuvre ces orientations par une information et une aide aux Rennais en matière d'accès aux droits sociaux, dont l'instruction et la délivrance d'aides financières, dans les six antennes territorialisées, sur les quartiers au sein des Espaces Sociaux Communs, ainsi qu'au sein du Restaurant Social Leperdit.

Sur délégation de compétence du Département, la Direction Insertion et Aides à la Population accompagne par ailleurs les bénéficiaires du RSA rennais dans leurs parcours d'insertion socioprofessionnelle, en favorisant le lien social et l'accès à l'emploi.

Avec l'appui technique et logistique des agents du service administratif centralisé de la Direction, les 99 agents des équipes de la DIAP :

agent(e)s d'accueil, instructeurs-trices, animateurs(trices) locaux(ales) d'insertion, animateurs(trices) des Espaces Ressources Emploi, accompagnateurs(trices) microcrédit, régisseurs(ses), équipe du Restaurant Social Leperdit, responsables d'antennes, accueillent ainsi au quotidien les Rennais dans les quartiers pour faciliter l'exercice de leur pleine citoyenneté.

L'ASSOCIATION RENNAISE DES CENTRES SOCIAUX

Créée en 2003, sous l'impulsion de la CAF et de la Ville de Rennes, l'ARCS a pour principe fondateur la participation des habitants aux projets sociaux, aux actions et à la gouvernance de l'Association.

L'ARCS regroupe six Centres Sociaux, une mission d'animation de la vie sociale dans le Centre Ville et un siège social, dans le but de soutenir, accompagner et développer leurs projets. Elle défend les valeurs de dignité humaine, de solidarité et de démocratie¹.

Les habitantes et les habitants s'y rencontrent, s'y retrouvent et agissent ensemble accompagnés par des équipes salariées et bénévoles. Plus de 120 professionnels et 180 bénévoles s'investissent au sein de l'Association dans les domaines de l'insertion sociale, la co-éducation, la citoyenneté, la médiation culturelle, le développement social local et la lutte contre les discriminations.

Parmi les six Centres Sociaux rennais, quatre d'entre eux ont intégré un Espace Social Commun dès leur création : Maurepas, Ty-Blosne, Villejean, Champs-Manceaux. Les deux autres Centres Sociaux, Cleunay, Carrefour 18 et la mission centre-ville, développent des liens de partenariats forts avec les Espaces Sociaux Communs voisins.

Les Centres Sociaux, agréés par la Caisse d'Allocations Familiales² et soutenus par la Ville de Rennes, Rennes métropole, le Département et l'Etat, ont pour principales fonctions d'être des lieux :

- de proximité à vocation globale, familiale et intergénérationnelle, qui accueillent toute la population en veillant à la mixité sociale,
- d'animation de la vie sociale permettant aux habitants d'exprimer, de concevoir et réaliser leurs projets.

Ils ont pour missions principales de :

- organiser une fonction d'accueil et d'écoute,
- assurer une attention particulière aux familles et aux publics fragilisés,
- développer des actions d'intervention sociale adaptées aux besoins de la population et du territoire,
- mettre en œuvre une organisation visant à développer la participation et la prise de responsabilités des habitants et des bénévoles,
- organiser la concertation et la coordination avec les professionnels et les acteurs sociaux du territoire.

1 Fédération des Centres Sociaux de France

2 Circulaire CNAF - 20 juin 2012

« Une place pour chaque jeune »

La Mission locale du bassin d'emploi de Rennes est une association chargée de l'insertion sociale et professionnelle de jeunes 16 à 25 ans révolus, sortis du système scolaire. Elle exerce une mission de service public de proximité, définie dans le cadre de la Loi de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005 : « [...] un droit à l'accompagnement, pour les jeunes de 16 à 25 ans révolus. En outre, les jeunes les plus éloignés de l'emploi bénéficient d'un accompagnement renforcé et personnalisé. L'État confie la mise en œuvre de cette mission de service public que constitue cet accompagnement, aux missions locales et aux PAIO ».

Le rôle de la Mission locale : R-A-I-O-A (*Repérer, Accueillir, Informer, Orienter, Accompagner*)

REPÉRER, C'EST...

Développer des actions en direction des jeunes qui ne fréquentent pas la structure en favorisant l'égalité d'accès aux droits et aux services existants sur le territoire.

ACCUEILLIR, C'EST...

Prendre en compte et recevoir tout public de 16 à 25 ans qui s'adresse à la Mission locale. Mettre le jeune en confiance et favoriser le lien lui permettant de formuler sa demande. L'accueil est individualisé ou collectif, sur le site principal ou dans les permanences, sur flux ou sur rendez-vous.

INFORMER, C'EST...

Transmettre, individuellement ou collectivement, de façon claire, des informations en fonction des besoins détectés sur l'emploi, la formation, la santé, le logement, la mobilité, la citoyenneté, le sport, les loisirs, la culture. L'information est modulée selon la demande, de la documentation à l'entretien individuel.

ORIENTER, C'EST...

Diagnostiquer les freins et les ressources du jeune pour élaborer avec lui un parcours d'insertion individualisé en tenant compte de son potentiel et des opportunités locales.

ACCOMPAGNER, C'EST...

Fonder la relation sur une adhésion libre et éclairée du jeune, via une contractualisation orale ou écrite, inscrite dans une logique de parcours individualisé co-construit. Les maîtres-mots sont ici le contrat et le projet.

Garantir au jeune une régularité de la relation avec un conseiller « référent », gage de progressivité de la démarche.

Présents dans les Espaces Sociaux Communs, 13 Conseillers en Insertion Professionnelle informent les jeunes, les orientent et leur proposent un accompagnement vers l'emploi. Ils apportent également un appui dans :

- la construction d'un projet professionnel,
- la recherche d'un emploi, d'une formation,
- l'accès aux soins, au logement,
- l'accès aux droits, à la citoyenneté.

LES OBJECTIFS COMMUNS

SIMPLIFIER ET FACILITER

l'accès aux droits sociaux, aux prestations, et aux projets d'animation sociale, par un accueil des usagers pensé, organisé et mis en œuvre en commun qui permette :

- Une information unifiée, complète et actualisée sur les ressources mobilisables dans l'équipement (services, prestations, associations...).
- Une orientation adaptée et pertinente.
- Un accès facilité à une diversité d'informations relatives aux droits, à la vie quotidienne, aux animations proposées dans l'équipement et au-delà.
- Un soutien individuel et collectif aux habitants concernés pour qu'ils accomplissent les démarches liées à leur parcours d'insertion sociale et professionnelle.

Et se traduit par :

- Une mutualisation des moyens dédiés à l'accueil au niveau du premier accueil.
- Une conception et une mise en œuvre partagée d'un projet d'animation de l'espace d'accueil commun dans chaque équipement.
- Le développement d'un accompagnement coordonné des parcours des personnes.

DÉVELOPPER

la coproduction des réponses entre acteurs publics, associations et habitants/usagers, en matière de projets collectifs.

Cela se traduit par :

- Des expérimentations dans ce domaine en formalisant l'engagement interinstitutionnel sur des projets précis.
- Une structuration et un accompagnement des méthodologies de projets transversales adaptées à cette logique de coproduction.
- La mobilisation pour ces démarches d'une fonction de tiers accompagnateur agissant pour le compte de l'ensemble des partenaires lorsque c'est nécessaire.

ADAPTER

les interventions en développant les mobilisations collectives autour d'enjeux partagés, au sein de l'équipement, avec les acteurs extérieurs, les habitants, propices à l'activation des ressources des personnes elles-mêmes, pour favoriser leurs parcours d'insertion sociale et professionnelle.

Cela se traduit par :

- Une mise en commun structurée et partagée des analyses de chacun des partenaires.
- Le croisement de ces analyses avec les autres acteurs du quartier et les habitants.
- La définition des objets communs de réflexion et de projets au sein des équipements et avec les acteurs du quartier.
- L'organisation de formations communes aux salariés des différentes composantes de l'ESC.
- La mise en œuvre de projets collectifs, leur évaluation et la capitalisation des enseignements.

ASSOCIER

les habitants à l'évaluation et à l'adaptation du projet des ESC.

Cela se traduit par :

- La participation d'élus de l'ARCS au Comité de pilotage des ESC.
- La consultation et la concertation des habitants dans les projets d'équipements nouveaux ou les évaluations des projets d'équipements existants.
- L'implication d'usagers et d'habitants dans la conception et la mise en œuvre des projets autour de l'animation dans les espaces d'accueil communs.



© Rawpixel - Fotolia



UN PILOTAGE POLITIQUE

Les Espaces Sociaux Communs sont une composante structurante de la politique sociale inter partenariale à Rennes.

Le besoin de renforcer le pilotage interinstitutionnel de ce projet a été identifié et énoncé formellement en 2009/2010. Un comité de pilotage est constitué depuis lors. Il est composé des élus et cadres représentant les partenaires impliqués. Il se réunit au moins deux fois par an avec les objectifs suivants :

- Conduire une réflexion collective permanente sur l'évolution et la mise en œuvre des projets ESC.
- Formaliser et actualiser des objectifs interinstitutionnels donnés aux équipes.
- Impulser des démarches d'amélioration technique en matière de fonctionnement.

Le choix a été fait de ne pas instituer de présidence. L'animation en est confiée à l'APRAS.

UNE MOBILISATION DES PROFESSIONNELS

La réalisation des objectifs de la présente charte passe par la mobilisation de l'ensemble des professionnels dont l'engagement et les compétences sont indispensables pour l'amélioration des relations à l'usager/habitant.

Cela se traduit par :

- Le rapprochement des pratiques professionnelles dans le respect des spécificités de chacun pour faciliter les parcours des personnes.
- Par la recherche des complémentarités avec les professionnels des institutions présentes dans l'espace commun et en dehors pour favoriser l'accès aux droits et aux ressources du territoire.
- Par la mise en place de projets d'action et d'animation sociale collective et une démarche partagée de développement social qui associe usagers et habitants.
- Par la proposition et l'expérimentation d'interventions communes adaptées aux évolutions sociales et sociétales à l'œuvre dans les territoires.

UNE COORDINATION TECHNIQUE ET UNE ANIMATION TRANSVERSALE

Le pilotage politique s'appuie sur une coordination technique transversale matérialisée par un Groupe Technique des ESC (GTESC) composé des cadres référents de chaque partenaire et animé par l'APRAS. Il se réunit mensuellement.

Ses objectifs sont les suivants :

- Assurer veille et recherche de solutions sur les questions qui émergent dans le fonctionnement interinstitutionnel des ESC.
- Impulser et conduire la déclinaison opérationnelle du projet ESC.
- Organiser la concertation et l'échange entre les professionnels et élus des différents ESC, notamment par l'organisation de rencontres inter ESC.
- Préparer, alimenter et organiser les réunions du comité de pilotage.
- Construire, structurer et enrichir le projet.

UN PILOTAGE OPÉRATIONNEL SUR CHAQUE SITE

L'impulsion, la coordination et le suivi des missions et projets communs (accueil commun, animation des espaces communs, portage de projets collectifs, procédures de sécurité...) par les responsables de sites sont nécessaires au bon fonctionnement

des équipements et à la traduction opérationnelle de la présente charte.

Dans chaque ESC, les responsables constituent un groupe de coordination qui se réunit a minima une fois par trimestre dans ce but.

DES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

La présente charte est le document qui engage les partenaires les uns par rapport aux autres dans un projet commun.

Cette charte sera déclinée au niveau de chaque site par un « référentiel de l'ESC » élaboré collectivement au sein de l'équipement et qui présente les partenaires, précise des objectifs spécifiques, les modalités de fonctionnement, l'organisation, etc...

Chaque référentiel sera soumis au GTESC pour validation, présenté au COPIL et diffusé à l'ensemble des personnels et bénévoles intervenants sur le site ainsi qu'aux responsables des autres sites.

L'EXPÉRIMENTATION ET L'ÉVALUATION COMME LEVIERS AU SERVICE DU PROJET

Les signataires de la présente charte retiennent les principes d'expérimentation et d'évaluation associant les usagers et/ou habitants comme modalité privilégiée d'adaptation continue du projet ESC.

S'agissant des ESC, elle peut comporter plusieurs aspects ou niveaux :

- Efficacité et efficacité du fonctionnement des équipements.
- Connaissance du public accueilli.
- La mesure de la satisfaction des publics, des professionnels, des habitants et partenaires.
- Impact du travail en commun sur la qualité du service rendu, les projets développés et l'adaptation des pratiques professionnelles.
- Apports du concept d'ESC aux évolutions des politiques sociales locales (mutualisations, guichet unique, projets collectifs, participation des usagers et autres habitants...).

UNE MISSION CONFIEE À L'APRAS

Dès l'origine des ESC, l'APRAS a été le lieu de co-élaboration et de partage du projet selon des modalités qui ont évolué en même temps que le projet.

l'apras
Le social partagé

Son conseil d'administration détermine et actualise, au regard des évolutions du projet, l'implication de l'équipe professionnelle dans l'accompagnement des partenaires du projet ESC.

Les missions de l'équipe sont les suivantes :

- Organisation, suivi et animation du comité de pilotage des ESC.
- Organisation et animation des travaux du GT ESC.
- Appui aux groupes de coordination des responsables dans les ESC.
- Accompagnement de travaux thématiques dans les sites (accueil commun, fragilités psychologiques, partage de diagnostics...).
- Organisation des rencontres inter ESC.



Espace Social et Culturel Aimé Césaire
 Quartiers : Q12 : Bréquigny et Q8 : Sud Gare



Espace Social Commun Kennedy
 Quartiers : Q10 : Villejean-Beaugerard
 et Q4 : St Martin



Espace Social Rennes Kléber
 Quartiers : Q1 : Centre
 et Q2 : Thabor St-Héliér Alphonse Guérin



Pôle Social du Blosne
 Quartiers : Q11 : Le Blosne
 et Q7 : Francisco Ferrer Landry Poterie



Espace du Gros Chêne - Maurepas
 Quartiers : Q5 : Maurepas – La Bellangerais
 et Q6 : Jeanne d'Arc Beaulieu Les Longs Champs



Espace Social Cleunay
 Quartiers : Q9 : Cleunay – Arsenal – Redon
 et Q3 : Bourg l'Evêque – La Touche – Moulin du Comte