

« Les Espaces Sociaux Communs »

à Rennes

- ↳ **Rapport présenté à l'Assemblée Générale de l'APRAS le 18.04.2007**
- ↳ **Orientations arrêtées par le Conseil d'Administration de l'APRAS le 14.11.2007**

Sommaire

Introduction	p. 3
I. Les Espaces Sociaux Communs en chiffres	p. 5
2. Les Espaces Sociaux Communs et l'APRAS	p. 15
❶ l'accompagnement des ESC	p. 17
❷ le Groupe technique des ESC	p. 27
❸ les rencontres de Responsables	p. 31
III. Analyses – Perspectives	p. 37
IV. Orientations	
Mission de l'APRAS	p. 47
La Charte des ESC	p. 51

Le présent rapport a pour objectif d'établir, à l'attention des membres du Conseil d'Administration de l'APRAS, un point sur la mission qu'il a confiée à l'équipe de l'APRAS, au cours de sa séance du 4 juin 2002, en ces termes :

- **Proposer une charte des ESC s'appuyant sur l'expérience de Maurepas ;**
- **Accompagner les équipes vers les futurs ESC ;**
- **Animer une réflexion sur l'évolution des pratiques professionnelles et des collaborations induites par la présence dans les ESC.**

Il ne s'agit donc pas d'une évaluation des ESC, mais plutôt d'un regard sur les ESC vu de l'APRAS.

Cela signifie que nous ne parlerons que de ce sur quoi nous avons été ou sommes impliqués. Le principe est, en effet, que les responsables des ESC font appel à l'APRAS s'ils le souhaitent, et pour ce qu'ils veulent. C'est du moins comme cela que nous avons fonctionné depuis 2002.

Le rapport comporte 3 parties :

- **Une photo des ESC ouverts ;**
- **Une partie descriptive sur l'intervention de l'APRAS dans chacun des ESC, les réunions du Groupe technique des ESC et les rencontres de responsables ;**
- **Une note d'analyse, plus personnelle, de la situation ouvrant sur quelques pistes de réflexions pour l'avenir.**

Comme prévu, ce rapport s'attache à mettre en évidence les modalités du travail commun dans les ESC, les difficultés rencontrées, les avancées, les effets constatés. Il met en évidence les interventions et le rôle de l'APRAS.

Pour comprendre l'avancée des ESC, il faut avoir présent à l'esprit le rôle du G.T. E.S.C. (Groupe technique des E.S.C.), qui réunit les cadres des institutions parties prenantes des ESC, à savoir : le Département d'Ille-et-Vilaine, la Caisse d'Allocations Familiales d'Ille-et-Vilaine, la Ville de Rennes (C.C.A.S.), signataires de la Charte et l'Association Rennaise des Centres Sociaux qui a en charge la gestion des centres sociaux depuis fin 2003.

Enfin, on n'oubliera pas que les ESC sont à la fois un concept et des bâtiments. Les bâtiments, leur conception, leur organisation, leur aménagement, l'installation des équipes,... ont fortement mobilisé les responsables, parfois créé des tensions, des insatisfactions et de nombreux problèmes collatéraux. L'APRAS n'avait aucune mission (sauf cas particulier ou intervention ponctuelle) concernant les locaux : cela n'a, en bien des cas, pas facilité les choses... tant la rencontre entre le social et le bâti a marqué la préparation et la mise en route des ESC.

Philippe Caffin,
Directeur de l'APRAS.

N.B. : ce rapport est suivi d'une note d'orientation dont le contenu a été arrêté par le Conseil d'Administration de l'APRAS le 14 novembre 2007.

I

Les Espaces Sociaux Communs

en chiffres

→ situation arrêtée au 01.04.2007

ESC MAUREPAS

-Gros Chêne-

Adresse :

11c place Gros Chêne

Date d'ouverture : 16 septembre 1997

Date de l'inauguration : 3 octobre 1997

PARTENAIRES :

C.D.A.S. :

Effectif 49 (ETP¹ 43.5)

C.C.A.S² :

Effectif 12 (ETP 10.8)

Centre Social :

Effectif 16 (ETP 12.3)

Mission Locale³ :

Effectif 2 (ETP 1,8)

PRESENCE CAF :

Prestations CAF :

4 jours semaine

Service Social CAF :

4 ½ journées par semaine

Service RAM⁴ CAF :

3 heures semaine

Ecrivain public :

3 heures semaine

PERMANENCES :

Passeport Loisirs Culture :

2 après-midi

La Plume :

2 heures semaine

Ateliers des Savoirs Fondamentaux :

2 heures semaine

Centre Départemental d'Aide Juridictionnelle :

1h30, 2 fois par mois

UFC Que Choisir :

3 heures semaine

CIDF :

2 heures par mois

BATIMENT :

Propriétaire :

co-propriété VILLE DE RENNES

Syndic :

CONSEIL GENERAL 35

ESPACIL

¹ ETP : Equivalent Temps Plein

² dont un personnel mis à disposition par l'ANPE

³ A noter que tous les ESC dans lesquels la Mission Locale est présente bénéficient de l'ensemble des services du siège lorsque c'est nécessaire.

⁴ RAM : Relais Assistante Maternelle

ESC BLOSNE

Adresse :
7 bd de Yougoslavie

Date d'ouverture : 15 février 2006
Date de l'inauguration : 20 octobre 2006

PARTENAIRES :

C.D.A.S. :	Effectif : 49 (ETP 45.35)
C.C.A.S ⁵ :	Effectif : 13 (ETP 11.5)
Centre Social :	Effectif : 16 (ETP 13.15)
Direction de quartier :	Effectif : 7 (dont une personne à 80%)
Mairie de quartier ⁶ :	Effectif : 4 (ETP 4)
Mission Locale :	Effectif : 2 (ETP 1,8)

A noter : un agent technique rattaché à 50% de son temps à la Direction de quartier et mutualisé par les structures présentes dans l'ESC pour les 50% restant de son temps (1 ETP).

PRESENCE CAF :

Prestations CAF :	4 jours semaine
Service Social CAF :	4 1/2 journées par semaine
Service RAM CAF :	3 heures semaine
Ecrivain public CAF :	3 heures semaine

PERMANENCES

La Plume Agir Abdc :	2 heures semaine
Médiation de voisinage :	1h30 tous les 15 jours
CLCV :	1 heure par mois
Délégué du médiateur de la République :	2 fois 3 heures semaine
Alcool Assistance La Croix d'Or :	2 heures par mois
Yoga pour tous :	2 heures semaine
La Mutuelle du Landrel :	1 heure semaine
Déclic Femmes :	2 heures semaine
CLPS	
AREJ :	2 matinées

BATIMENT :

Propriétaire :	co-propriété VILLE DE RENNES CONSEIL GENERAL 35
Syndic :	ESPACIL

⁵ dont un personnel mis à disposition par l'ANPE

⁶ dont un cadre compétent sur l'ensemble des mairies

ESC KLEBER

Adresse :
7 rue Kléber

Date d'ouverture : octobre 2005
Date de l'inauguration : 14 mars 2006

PARTENAIRES :

C.D.A.S. :
C.C.A.S⁷ :

Effectif : 36 (ETP 30.5)
Effectif : 16 (ETP 11.3)

PRESENCE CAF :

Service RAM CAF :

3h30 par semaine

BATIMENT :

Propriétaire :

CONSEIL GENERAL 35

⁷ Dont un personnel mis à disposition par l'ANPE

ESC CLEUNAY

Adresse :
25 rue Noël Blayau

Date d'ouverture : 24 septembre 2002
Date de l'inauguration : 21 mai 2003

PARTENAIRES :

C.D.A.S. :	Effectif : 32 (ETP 26.45)
C.C.A.S. ⁸ :	Effectif : 11 (ETP 8.4)
Mission Locale :	Effectif : 2 (ETP 1,8)

PERMANENCES :

CPAM :	2 fois 4 heures semaine (tout public)
La Plume :	2 heures 30 par semaine ⁹
Ateliers Look :	2 heures 30 par semaine
	interventions programmées régulièrement
	sans créneaux déterminés

BATIMENT :

Propriétaire :	CONSEIL GENERAL 35
----------------	--------------------

⁸ dont un personnel (0.8 ETP) mis à disposition par l'ANPE

⁹ RV pris à la CPAM ; cette permanence ne concerne qu'une conseillère et les usagers qui lui sont rattachés

ESC VILLEJEAN

Adresse :

Plate-forme Kennedy (pôle social)
Rue du Doyen Colas (pôle enfance)

Date d'ouverture : 30 mars 2007
Date de l'inauguration : 19 juin 2007

PARTENAIRES :

C.D.A.S. :	Effectif : 34 (ETP 27.95)
C.C.A.S ¹⁰ :	Effectif : 12 (ETP 11.1)
Centre Social :	Effectif : 13 (ETP 10.03)
Mission Locale :	Effectif : 2 (ETP 1,8)

PRESENCE CAF : à préciser

Prestations CAF :	4 jours semaine
Service Social CAF :	4 ½ journées par semaine
Service RAM CAF :	3 heures semaine
Ecrivain public CAF :	3 heures semaine

PERMANENCES : mise en place non finalisée et à préciser

Sont prévues à ce jour :
SRO
Boutique de gestion
ADIE

BATIMENT :

Propriétaire : VILLE DE RENNES

Affectation des surfaces :

	m ²	CAF	CDAS	ARCS	CCAS	Parties communes
RdC	1 144.07	70.84	162.74	220.20	47.38	638.91
Étage	1 231.36	0	478.49	89.35	203.25	460.27
Total	2 375.43	70.84	641.23	313.55	250.53	1 099.18

¹⁰ dont un personnel mis à disposition par l'ANPE

Les métiers des ESC

C.D.A.S. :

- Responsable
- Adjoint au responsable
- Médecin Conseil Territorial
- Auxiliaire de puériculture
- Sage Femme
- Psychologue
- Assistante sociale
- Conseiller Social en gérontologie
- Adjoint et agent administratif
- Agent d'entretien
- Conseiller technique
- Médecin PMI
- Puéricultrice
- Infirmière
- Conseillère Conjugale
- Educateur
- CESF
- Rédacteurs
- Accompagnateur de démarches

C.C.A.S. :

- Responsable d'antenne
- Agent d'accueil
- Conseiller ANPE RMI (mis à disposition par l'ANPE dans le cadre d'un partenariat ANPE/CCAS)
- animateur Local d'insertion
- Instructeur

C.A.F. :

- Technicien d'accueil
- Travailleur social (CAF)
- animateur Relais Assistante Maternelle
- Ecrivain public

Centre social :

- Directeur
- Conseillère ESF
- Educatrice de jeunes enfants
- animateur CLSH
- Secrétaire
- animateur socioculturel
- Auxiliaire de puériculture
- Personnel d'entretien

Mission Locale :

- Conseiller technique

Ville (Blosne) :

Directeur de quartier
Chargé de mission Contrat Urbain de Cohésion Sociale
Technicien
Equipe administrative
Chargé d'accueil - Mairie de quartier

Les moyens humains de l'intervention sociale⁽¹⁾ (équipes territorialisées et permanences C.A.F.)

	MAUREPAS	LE BLOSNE	CENTRE VILLE	CLEUNAY	VILLEJEAN	CHAMPS MANCEAUX	Total
CDAS	49	49	36	32	34	39	239
CCAS	12	13	16	11	12	12	76
C. SOCIAL	16	16	15	14	13	8	82
M. LOCALE	2	2	- (2)	2	2	2	10
Total	79	80	67	59	61	61	407

PERMANENCES CAF	MAUREPAS	LE BLOSNE	CENTRE VILLE	VILLEJEAN
Technicien Conseil	4 jours semaine	4 jours semaine		4 jours semaine
Assistante sociale	4 demi-journées semaine	4 demi-journées semaine		4 demi-journées semaine
RAM	3 heures semaine	3 heures semaine	3h30 semaine	3 heures semaine
Ecrivain public	3 heures semaine	3 heures semaine		3 heures semaine

(1) Effectifs physiques.

(2) L'accueil Centre Ville se fait au siège de la Mission Locale : pas d'accueil territorialisé spécifique.

II

Les Espaces Sociaux Communs

et l'A.P.R.A.S.

- ① l'accompagnement des ESC**
- ② le Groupe technique des ESC**
- ③ les rencontres de Responsables**

① Les Espaces Sociaux Communs et l'APRAS

MAUREPAS – L'Espace Gros Chêne

Après 2 ans de fonctionnement, il a été convenu, avec les responsables de l'ESC et l'encadrement, la mise en place d'un « groupe partenarial » animé par l'APRAS. Ce groupe réunit habituellement les responsables du CDAS, CCAS et centre social, occasionnellement des cadres responsables de leurs institutions.

■ De 2001 à 2004, les 3 ou 4 réunions annuelles animées par l'APRAS, qui en effectue aussi les comptes rendus, ont concerné 2 types de sujets :

→ des questions concernant l'organisation matérielle : banque d'accueil, point phone, besoin de locaux supplémentaires, sécurité incendie,...

→ des questions touchant le fonctionnement partenarial (organisation de l'accueil, formation commune, plaquette grand public sur l'Espace du Gros Chêne, calage des horaires d'ouverture et de travail des personnels des différentes institutions).

■ De plus, fin 2003 début 2004, le groupe partenarial s'est mobilisé sur la question de la « réunion annuelle avec les usagers ou leurs représentants » prévue dans le protocole relatif au fonctionnement et au développement de l'Espace Gros Chêne. La demande en a été faite par la C.L.C.V. au nom du G.A.I.H.M. (Groupe d'Animation et d'Initiatives des Habitants de Maurepas). Le G.A.I.H.M. avait, par ailleurs, réalisé une

enquête (53 réponses) sur la connaissance des services et la satisfaction des habitants sur les services présents dans l'Espace Gros Chêne. La formule retenue est celle d'une porte ouverte qui se tiendra le 3 mars 2005.

■ En décembre 2004, les 3 responsables estiment que les réunions avec l'APRAS ne sont plus nécessaires ; elles considèrent que si la présence d'un tiers a pu être utile à certains moments (et pourra l'être toujours), il n'est pas utile de la systématiser. Chacun a bien conscience que l'enjeu est le passage de la cohabitation au partenariat.

■ L'APRAS ne réinterviendra qu'en mars 2006, à la demande de M. Prévaut, Elu de quartier, pour animer une réflexion sur une réorganisation du fonctionnement de l'ESC en fonction de nouvelles possibilités de locaux (allée Georges de la Tour et 3 bd E. Mounier). Cette réunion avait abouti assez facilement à un accord de tous. L'organisation de cette réunion était urgente, il y a un an !

■ Il faut rappeler également que l'Espace Gros Chêne a été choisi comme site d'expérimentation nationale des Projets Sociaux de Territoire en 2004. La thématique retenue concernait les incidences de l'ESC sur les pratiques professionnelles (cf texte en annexe).

CLEUNAY

■ La mise au point et la préparation des équipes de l'Espace Social de Cleunay se sont effectuées sans l'intervention de l'APRAS. Ce sont directement Laurence Arenou pour le C.C.A.S. et Guy Hamonic pour le Département qui ont accompagné la mise sur orbite.

Cleunay avait un profil singulier qui a sans doute amené naturellement ce choix. L'Espace Social réunit le Département et le C.C.A.S. (et la Mission Locale) et pas le centre social. L'opportunité immobilière a amené une localisation hors du « vieux Cleunay » dans lequel le centre social est installé. La gestion des locaux est simplifiée du fait que le Département en est le seul propriétaire, la Ville de Rennes (C.C.A.S.) étant locataire. La question des responsabilités techniques concernant le bâtiment est, de ce fait, claire.

Il faut préciser que la structuration de l'Espace Social est formalisée à travers plusieurs documents (tels un règlement intérieur et une convention entre les partenaires présents).

■ L'ouverture de l'ESC a eu lieu en octobre 2002. L'APRAS est invitée à participer à partir de mars 2003 au « Comité de régulation » qui réunit, outre les 2 responsables, Laurence Arenou et Guy Hamonic, à la suite d'un premier bilan de l'Espace Social, au cours duquel les professionnels ont exprimé de nombreuses remarques axées sur des problèmes pratiques ou techniques. Certains évoquent alors une sorte de « malaise ». L'analyse de cette situation au sein du Comité de régulation dédramatise et pose les bases d'un premier diagnostic : la mise en marche de l'ESC est plus difficile que prévue, l'organisation et le fonctionnement de l'accueil, comme le démarrage de l'animation ou la gestion des urgences tardent à être à la hauteur des espoirs et

des attentes des professionnels qui ont finalement idéalisé le travail en ESC.

Daniel Erhel, au nom de l'APRAS, propose de calmer le jeu en permettant à tous de repérer les problèmes qui ne sont pas assez identifiés.

C'est finalement la perspective de l'inauguration qui va permettre de fédérer les énergies en mobilisant les équipes.

■ En octobre 2003, les responsables organisent une réunion plénière, centrée sur le fonctionnement de l'ESC : présentation aux personnels de la Charte des ESC, de la convention de l'Espace Social et du règlement intérieur ainsi que des instances de fonctionnement de l'Espace Social de Cleunay (Comité de pilotage, Comité Directeur, Commission de régulation, Commission d'animation). Si des groupes de travail permettent ce jour un échange sur la place des habitants, la gestion de l'urgence et la confidentialité, les rencontres plénières sont plutôt tendues et peu constructives.

■ A partir de juin 2004, se met en place un groupe de travail partenarial composé des responsables CDAS, CCAS et Mission Locale, des responsables des services Département et C.C.A.S, dont les réunions alternent avec celles des responsables. L'APRAS participe aux deux niveaux de réunions. A noter un travail important concernant la place de l'animation dans l'ESC. Celle-ci est jugée indispensable par les responsables pour créer une véritable dynamique autour de l'ESC, que ce soit pour faire vivre le lieu et dans le partenariat de quartier. Le statut particulier de l'Espace Social sans présence sur place du centre social, pose la question des moyens humains et des compétences en matière d'animation ; la détermination des responsables pèsera en particulier sur la question des budgets d'animation.

■ En mai 2005, se tient une nouvelle assemblée plénière, co-animée par les 3 responsables et Ph. Caffin.

A la différence de la précédente, cette journée n'aborde plus les questions de fonctionnement mais celle du territoire. Le point de départ est la présentation de données sur le RMI, les aides financières, l'enfance en danger et les jeunes accueillis par la Mission Locale. Les données sont apportées par l'APRAS et complétées par les responsables. Suit un échange en atelier autour des « questions que pose le territoire aux professionnels ». Émergent des différents groupes, en toute première ligne, les questions liées à la santé psychique et à la pauvreté, avec l'émergence des travailleurs pauvres. De nouveaux ateliers, l'après-midi, permettent d'approfondir ces 2 thématiques.

Cette journée a été jugée, par les responsables, d'autant plus bénéfique, qu'elle a permis de mobiliser sur des questions communes qui débouchent sur des propositions concrètes qui sont mises en place, à la suite de cette journée.

→ Un groupe de travail sur les **fragilités psychologiques** qui regroupera plus de 20 personnes au cours de 6 séances et débouchera sur le « Point d'interrogation », co-animé par le CDAS et le CHGR et destiné à la régulation et à la réflexion des acteurs sociaux sur les questions de comportements rencontrés dans l'exercice de leur mission.

Ce groupe est initié par l'APRAS et l'accompagnement est assuré par

J.-Y. Broudic, consultant, dans le cadre des financements études de l'APRAS.

→ Un groupe sur la thématique des **travailleurs pauvres** qui, en 3 séances, approfondit des situations de fragilités financières et de précarités qui réinterrogent l'intervention sociale.

Ce groupe alerte sur l'augmentation des demandes venant de salariés dont les problèmes sont d'abord économiques avant d'être sociaux. Il souligne également les hésitations des professionnels de l'insertion à accompagner des personnes vers des situations salariales qui ne leur permettent pas de sortir de la précarité.

→ Un 3^{ème} groupe, également animé par l'APRAS, se penche sur la question des **personnes isolées sur Cleunay**, faisant suite à la « Pause ». Réunissant des professionnels du CDAS, du CCAS, du centre social, le groupe s'élargira à d'autres professionnels du quartier et se donnera un nouveau nom qui caractérise son objet : « Nouveau Projet Accompagnement Adultes ».

Cette avancée du travail par des groupes a fait l'objet de restitution à l'ensemble des équipes, ce qui s'avère indispensable. Les témoignages des collègues sur leur confrontation aux nouvelles pauvretés et sur leur perception des fragilités psychologiques après 6 mois de travail commun sont la meilleure illustration de l'intérêt de la démarche.

LE BLOSNE

Chacun sait que la construction de l'ESC du Blosne est une longue histoire. Ce qui est vrai pour le montage du dossier et pour la construction, l'est aussi, en partie par ricochet, pour la préparation du fonctionnement interinstitutionnel.

■ L'APRAS a été sollicitée une première fois, début 2003, par les responsables des institutions du futur ESC pour les aider à formaliser les questions qu'ils se posaient afin d'obtenir des réponses de leur « hiérarchie »...

Quatre réunions ont abouti à un premier document composé de fiches exposant leurs réflexions et leurs demandes ou propositions concernant :

- La demande de présence d'un technicien pendant 6 mois après l'ouverture, afin d'éviter que les responsables soient accaparés par les questions techniques au détriment de la gestion de leurs équipes et du projet partenarial ;
- L'entretien des locaux (ménage et petites interventions d'entretien courant) ;
- Les heures d'ouverture et d'accueil (en particulier les possibilités de fonctionnement en dehors des ouvertures communes) ;
- L'ouverture du samedi matin (mairie de quartier mais aussi animations occasionnelles à proximité du marché place de Zagreb) ;
- L'accueil commun (fonctionnement, formation, moyens humains, profils de poste).

Ces questions étaient considérées par les responsables comme des préalables à la mobilisation des équipes sur l'ESC dont l'ouverture, pensaient-ils, pouvait être en vue. Elles étaient fortement inspirées de leur perception des difficultés rencontrées au démarrage de Maurepas et, dans une moindre mesure, à celui de Cleunay.

L'APRAS se saisit, au sein du Groupe technique des ESC, de ces questions dont certaines sont, ou seront, communes aux prochains ESC et en fera les bases d'une réunion des directeurs des institutions qui se tiendra en juin 2004.

Le groupe des responsables décide, en attente de réponses à leurs questions, d'engager le travail avec les équipes, en programmant une matinée consacrée à la connaissance des quartiers et des populations des 2 quartiers couverts par le futur ESC. Cette rencontre, tout d'abord prévue le 28 novembre 2003, sera retardée au 19 mars 2004.

Entre temps, les travaux tardent une nouvelle fois à commencer, les responsables décident de lever le pied, ils estiment impossible de mobiliser les équipes sans avoir précisément la date d'ouverture. Celle-ci est précisée début 2004 : la fin des travaux est annoncée pour la fin 2005.

■ En fait, le groupe technique, composé des responsables, reprendra avec l'APRAS son travail en décembre 2004, en partant d'un inventaire précis des questions que chacun se pose à un an de l'ouverture maintenant confirmée. Il est décidé de distinguer deux axes du travail :

- ↳ l'identification des problèmes matériels et techniques ;
- ↳ le projet commun et l'élaboration des systèmes de coopération.

Ce dernier point devrait concerner la connaissance des missions, métiers et méthodes de chacun, des valeurs et déontologies de chaque institution, des publics,... Au-delà, les responsables portent le souci de mettre en avant la plus value que l'ESC vise à apporter au public, aux professionnels et aux quartiers. Ils

prendront le temps d'un échange sur les mots clés qu'ils estiment nécessaires de s'approprier ensemble pour fonder une culture commune (territoire, population, personnes, institutions, partenaires, services, équipes).

Le groupe des responsables manifestera son inquiétude et quelque énervement devant l'absence de réponses précises aux questions posées 2 ans auparavant aux institutions et relayées par l'APRAS auprès des directeurs (moyens d'accueil, horaires, entretiens,...). Certains éléments de réponses seront pourtant acquis.

■ Sont mis en place, fin mai – début juin 2005, 3 ateliers sur le « pôle accueil », le « pôle insertion » et le « pôle enfance ». Ces ateliers, composés des membres des équipes concernées, se réuniront régulièrement jusqu'à l'ouverture de l'ESC (5 à 6 réunions pour chacun), le Groupe technique continuant son travail de coordination de la dynamique partenariale tout en « traitant » les nombreuses questions techniques qui se présentent. A partir de septembre 2005, un groupe de

régulation (associant les responsables hiérarchiques CCAS, CAF, Département) se réunira une fois par mois, à l'approche de l'ouverture, afin de régler plus efficacement et rapidement des problèmes techniques ou d'organisation.

■ A noter enfin, la journée de travail du 8 novembre 2005, préparée avec les responsables, et animée par Daniel Erhel, qui mobilisera l'ensemble des équipes pour une visite des locaux en cours d'achèvement et des temps d'échanges et de synthèse sur le travail de préparation des groupes. Cette journée semble avoir été particulièrement réussie.

■ L'accompagnement de l'APRAS s'est poursuivi par la participation à quelques réunions après l'ouverture de l'ESC, en particulier pour la préparation de l'inauguration de l'ESC qui a eu lieu en octobre 2006. Christophe Béchet, qui a pris le relais de Daniel Erhel, participe à la préparation d'une journée de travail des équipes qui se tiendra en octobre 2007. Est prévu, à ce jour, un travail sur le territoire avec le concours d'Irma Poulard.

VILLEJEAN

L'histoire de l'ESC est singulière : le CDAS, le CCAS, le centre social et la Mission Locale sont dans les mêmes locaux rue Doyen Colas depuis plusieurs années. La CAF est présente également avec les RAM et le service social.

L'APRAS a été sollicitée en juin 2004 par les responsables des institutions sur site pour accompagner le travail de préparation de l'entrée en ESC. Il est affiché dès le début que Villejean aura une spécificité : la présence des équipes et des fonctions sur 2 sites, puisque le Conseil Municipal de Rennes, en sa réunion du 6 octobre 2003, en a confirmé le principe : à l'équipement principal construit sur la dalle Kennedy, sera associé un pôle « enfance-parentalité » qui restera à Doyen Colas.

■ Autre particularité, le lancement du « Carré d'As », petit groupe de professionnels des 4 institutions présentes sur Doyen Colas, chargé de réfléchir aux actions communes et à la coordination sur le site actuel. A partir de septembre 2004, le « Carré d'As » se réunit tous les 2 ou 3 mois avec les responsables et l'APRAS, qui assure l'animation et le secrétariat de ces réunions.

■ Le Carré d'As entreprend un premier travail d'analyse des publics accueillis par chacun (test en octobre 2004) : environ 3 000 contacts dans le mois ; publics en partie « contraints », en partie « informels » chez chacun, mais dans des proportions différentes. On constate une circulation assez importante des personnes d'une institution à l'autre. La proximité des « services » semble déjà un atout : l'accompagnement physique vers un autre service est souvent pratiqué ; il est perçu comme un plus !

Le groupe entend progresser dans la connaissance réciproque jugée nécessaire pour aller plus loin en échangeant sur les

positions des différentes institutions, dues aux contraintes des missions et aux conceptions différentes de l'intervention sociale : l'exemple de la préparation sert de support à cette analyse ; chacun n'y est pas concerné de la même manière... ce qui n'est pas compris par tous : en fait, une telle manifestation n'a pas la même place dans le travail de chacun, l'implication pourra être très différente sans qu'il y ait désintérêt ou rejet de l'action commune.

Même si l'action commune est l'axe principal de travail du Carré d'As, l'ESC est toujours présent dans la réflexion. La bipolarisation de l'ESC préoccupe, chacun se réjouit d'apprendre qu'un groupe d'habitants a rencontré les élus rennais et obtenu l'assurance qu'un cheminement piétonnier entre les 2 sites sera étudié et réalisé.

■ Avant l'été, le groupe de travail partenarial valide après débat les objectifs du « Carré d'As », à savoir l'information interne, la communication et l'analyse. Concernant ce dernier point, une grille d'analyse de l'implication des habitants dans les actions d'animation est mise au point : il est décidé de l'appliquer à l'évaluation de chaque animation mise en œuvre par le Carré d'As.

C'est à ce moment qu'est annoncé le démarrage des travaux de construction de l'ESC : ouverture annoncée 2^{ème} semestre 2007.

■ La préparation de l'ESC :

C'est en avril 2006 que le groupe des responsables met au point avec l'APRAS la méthode de mobilisation et de préparation de l'ESC, qui se déroulera en trois temps :

→ En juin 2006, les membres de toutes les équipes sont invités en petits groupes à

exprimer leurs certitudes et convictions, leurs craintes, vigilances et attentes, les questions à résoudre, les idées, les suggestions, solutions à l'approche de l'ouverture de l'ESC. Près de 50 personnes participent à ce travail qui fait l'objet d'un document exhaustif qui reprend, le plus souvent, avec les mots employés... l'expression des participants.

→ 3 groupes (accueil, animation, pôle enfance-parentalité) se réunissent 3 fois chacun, en novembre et décembre 2006. Le travail de chaque groupe est organisé autour de tableaux qui reprennent les questions soulevées en juin sur chaque thème : la règle du jeu est de construire et de formaliser des réponses et des propositions, et, éventuellement, de dégager de nouvelles questions traitées aux réunions suivantes. Une synthèse est présentée ensuite à l'ensemble des équipes (cf. texte en annexe).

→ En janvier 2007, se tient une nouvelle réunion des équipes consacrée à l'accueil commun. L'idée que l'accueil commun est l'affaire de tous est souvent répétée. Chiche ! Chaque métier ou service est appelé à lister les questions concernant ses interventions, susceptibles d'être posées à l'accueil commun dans quelques mois, ainsi que les réponses qui doivent pouvoir être apportées aux demandeurs. La plupart des groupes jouent le jeu, du coup la mise en commun est une occasion de découvrir ou de mieux connaître le travail de chacun. Quant au résultat, c'est un document détaillé des questions et suggestions de réponses qui sera transmis à l'équipe d'accueil.

Cette équipe d'accueil ne sera malheureusement pas constituée pour l'ouverture. Des recrutements sont en cours, mais le relais est pris et la dynamique de

l'accueil commun comme cœur de la démarche engagée semble bien engagée.

En même temps, le groupe de régulation auquel participent, en plus des responsables, Laurence Arenou pour le CCAS, Guy Hamonic pour le Département, Eric Tournet ou Laetitia Aubin pour l'ARCS, règle diverses questions techniques liées à l'ESC, en lien étroit avec Franck Leroy de Bâtiments Communaux, qui coordonne le chantier et fait l'interface avec les futurs occupants. Le déménagement est prévu pour la dernière semaine de mars et l'ouverture le 2 avril.

■ Un Pôle Enfance Parentalité est constitué dans les locaux de la rue du Doyen Colas. Ce pôle associe le Département (PMI), le centre social (CLSH, halte garderie), la CAF (RAM), Parenbougé et le CHGR. Cette formule d'un ESC sur deux sites comporte bien quelques inconnues, en particulier sur l'articulation entre les 2 sites et la lisibilité pour les habitants. L'idée d'un pôle spécifique a fait son chemin. Parenbougé et le CHGR devraient, chacun à leur manière, trouver leur place dans ce pôle. L'ARCS a proposé de coordonner l'accueil de ce site, avec une participation des partenaires présents en partie acquise aujourd'hui. Cet accueil, non prévu à l'origine, s'avère indispensable par rapport au fonctionnement du site lui-même et à son articulation avec le site de la dalle Kennedy. Des travaux d'aménagement des locaux sont envisagés pour les mois qui viennent. La signalétique entre les 2 sites, à laquelle la Ville de Rennes s'est engagée, en particulier suite à la demande d'habitants investis dans le centre social, devrait être réalisée également prochainement.

RENNES CENTRE

Comme en attestent plusieurs comptes rendus de réunions, c'est à l'automne 2002 que le CCAS et le CDAS engagent le travail commun sur l'espace social. Les équipes présentent alors à leurs responsables du CCAS et du Pôle Action Sociale un « scénario consensus » qui affiche le projet d'un seul espace avec un seul guichet et un seul téléphone, comportant un accueil physique avec pré-évaluation, un espace d'animation, et un « kit d'astreinte ».

■ Le groupe de travail sollicite l'APRAS pour un soutien technique sur une consultation des usagers et le traitement d'un questionnaire en mars 2003. En fait, il sera peu question de ce projet géré en interne. En préalable à une rencontre avec les deux équipes, Marie Hercelin et Noëilly Prigent font état des contradictions dans lesquelles elles se trouvent : d'un côté une mobilisation de membres des 2 équipes, d'un autre des craintes, des inquiétudes, des résistances... La période est plutôt au flou : l'idée de l'Espace Social leur paraît discréditée ; la présence de la COTOREP qui occupe une partie des locaux, y compris en rez de chaussée, limite les possibilités d'aménagement.

Parallèlement, l'ESC apporte son lot de craintes concernant les spécificités de chaque institution, les métiers, les publics... quelque part la peur de perte d'identité et d'efficacité.

La question de l'aménagement des locaux prend également du temps. L'hypothèse d'utilisation du patio, évoquée un moment comme possibilité de disposer de surfaces plus importantes en rez de chaussée pour accueil et animation, n'est pas retenue. Et c'est en avril 2004 qu'est organisée une réunion des deux équipes avec Laurence Arenou, Guy Hamonic et Philippe Caffin : présentation de la charte des ESC, du projet d'aménagement du rez de chaussée

et de la démarche proposée pour construire ensemble l'ESC.

Les équipes s'engagent et s'investissent dans une nouvelle phase de préparation s'exprimant largement autour d'un cadre de travail proposé par l'APRAS. 3 groupes sont constitués mêlant les équipes autour de l'accueil et de l'espace animation. Afin de relancer une dynamique dans la continuité des réunions de 2002, la démarche fait une grande place à la parole de chacun. Pour l'accueil commun les participants sont invités à exprimer leurs certitudes et convictions, leurs craintes et objets de vigilance, à lister les questions même les plus pratiques et à proposer idées et solutions. Pour l'espace animation, les questions de départ concernent la fonction animation et la gestion de l'attente, les outils d'animation et l'organisation. Un compte rendu de cette rencontre sera remis à chaque participant, il sera complété et amendé au cours de chaque réunion qui suit.

■ Le CDAS, il faut le rappeler, porte depuis longtemps le souci d'un large partenariat avec de nombreuses institutions des 2 quartiers. Autour d'une démarche d'accès à la culture, mais plus généralement autour du rôle du CDAS, et de l'intérêt pour les habitants des 2 quartiers de la connaissance mutuelle des nombreuses institutions qui y interviennent. Ainsi, le 25 janvier 2006, sont présents à l'invitation commune du CDAS et du CCAS, 28 partenaires (bibliothèque, équipements de quartiers, associations « caritatives », Autre Regard, musée, Opéra, Criée, APRAS, ALFADI, ANPE,...).

Cette réunion est l'occasion de présenter le projet d'ESC et de poursuivre la réflexion sur la mobilisation des habitants qui doit être au cœur du projet. Plusieurs partenaires proposent d'apporter leur concours. Il est toutefois précisé que l'ESC ne sera pas la maison de quartier ou plus

exactement le centre social qui n'existe pas au centre ville.

■ Retour aux équipes qui sont invitées à participer à 3 ateliers qui, en 3 réunions en avril, mai et juin 2005, apporteront des réponses précises aux questions listées à l'automne précédent. Chacune des réunions se termine par un échange entre groupes et donne lieu à un compte rendu sous forme de tableaux qui permettent de visualiser les avancées, mais aussi de faire émerger de nouvelles questions. L'ensemble est à disposition de l'équipe d'accueil, animée par Mary Hercelin, responsable du CDAS et de l'équipe d'animation animée par Sébastien Lafont, responsable de l'antenne CCAS. A noter que, comme dans les autres ESC, les personnels d'accueil sont invités à passer des temps dans les autres organismes, afin de se familiariser avec le type d'accueil, les questions posées, les réponses apportées, les documents utilisés.

■ Les responsables ont à cœur de préparer l'intégration de l'ESC dans le quartier. La Direction de quartier organisera dans les premiers jours de septembre (un mois avant l'ouverture), une réunion des 2 Conseils de Quartiers. Ce sera l'occasion d'une présentation du projet de l'ESC devant environ 70 personnes.

■ L'inauguration de l'Espace Social Rennes Centre a lieu le 14 mars 2006. Elle prend place dans une journée porte ouverte dont l'organisation symbolise la volonté affichée par les responsables d'une vision très ouverte de l'ESC. De nombreux partenaires, associatifs en particulier, et des habitants, sont associés et très présents dans cette porte ouverte. De nombreux visiteurs et observateurs retiendront la prise de parole d'habitants et leur implication dans des actions. Cette inauguration imprime en même temps un engagement à poursuivre un travail dont les habitants sont co-acteurs.

■ A la fin de l'année 2006, l'APRAS est de nouveau sollicitée pour un bilan de l'ESC après un an de fonctionnement. La méthode s'inscrit dans la suite du travail préparatoire en repartant des attentes et solutions préconisées : il en ressort en particulier que l'accueil commun a pris toute sa place avec une forte implication des professionnels de l'accueil qui ont véritablement une fonction centrale dans l'ESC.

■ La réflexion sur la place des habitants se poursuit ; ceux qui sont impliqués dans les animations souhaitent en effet une clarification de leur rôle.

LES CHAMPS MANCEAUX

L'APRAS a été sollicitée par les responsables des Champs Manceaux pour quelques réunions, principalement au cours de l'année 2005 et en grande partie sur la réflexion sur la nature et le contenu du projet, en parallèle avec la préparation du projet de bâtiment.

Manifestement, les responsables ont pu, bien informés et soutenus par les cadres des institutions, tirer avantageusement les conclusions des expériences antérieures et faire avancer une vision de la place de chacun et de l'articulation entre les partenaires dans le futur espace.

■ En 2006, l'APRAS a par ailleurs été invitée à présenter la charte des ESC aux nombreux habitants qui avaient répondu à l'invitation des élus et des partenaires de l'ESC pour une présentation du projet architectural et du fonctionnement futur (qui intègre la bibliothèque municipale).

■ Sans que ce soit directement en lien, l'APRAS participe également, à la demande des mêmes partenaires, à la réflexion sur un « schéma d'action territoriale d'insertion sociale et professionnelle » avec, en particulier, une analyse approfondie de la question du « RMI de longue durée » !

② Le Groupe Technique des Espaces Sociaux Communs (GTESC)

La mise en place d'un groupe technique des ESC a été décidée par le Conseil d'Administration de l'APRAS le 4 juin 2002, en même temps qu'était définie la mission de l'APRAS concernant les Espaces Sociaux Communs. Le procès verbal du Conseil d'Administration précise que le GTESC aura en charge « *la rédaction d'une charte des ESC et la coordination de la démarche ESC sur l'accueil commun et les autres collaborations à construire* ». Au même procès verbal figure la précision suivante : « *le travail initié par le Département sur les simplifications, les doublons, de meilleures articulations entre les professionnels des différentes institutions paraît essentiel à tout le monde. Il doit impliquer chaque organisme partenaire et ce qui le concerne et donner lieu à un travail commun le plus rapidement possible* ».

Le groupe technique se réunit pour la première fois le 4 juillet 2002. Il est composé de Laurence Arenou pour la Ville de Rennes, Guy Hamonic pour le Département, Gabriel Croissant pour la CAF, Daniel Erhel et Philippe Caffin pour l'APRAS. **Il s'est réuni 41 fois depuis.** L'ARCS, en la personne de son Directeur Eric Tournet, y participe depuis janvier 2004. Après le départ de Gabriel Croissant fin 2004, la CAF est de nouveau présente depuis début 2006 en la personne de Jacqueline Créquer, Sous-directrice, Département Prestations. Pour la Mission Locale, Anne Fayolle, Directrice, a participé à quelques réunions fin 2004, début 2005.

On peut synthétiser et en même temps illustrer le travail et le rôle du GTESC autour de quelques points.

Ecriture de la charte :

Le GTESC s'est attelé à l'écriture de la charte à l'automne 2002. Le cadre était fixé : s'appuyer sur l'expérience de Maurepas, pour proposer un texte de référence pour la mise en place des futurs ESC. Le groupe disposait de plusieurs écrits : protocole d'accord relatif à l'accueil social commun (Maurepas), évaluation de l'expérimentation du Gros Chêne (Excel 99), enquête auprès des usagers et agents d'accueil (2002), guide des procédures, une monographie sur le Gros Chêne (mars 2002) et divers textes sur le projet de Cleunay.

Il apparaît clairement dès le début qu'il faut distinguer :

→ L'engagement des institutions (niveau politique),

→ La mobilisation des équipes,

→ La lisibilité pour les utilisateurs et le rôle des habitants.

L'écriture de la charte fait l'objet de nombreuses contributions, modifications, corrections des membres du GTESC. Il est décidé d'insérer dans le préambule un texte de chacun des signataires nécessaire pour afficher l'identité des institutions partenaires (avec un peu de recul, on peut penser que ces présentations alourdissent quelque peu le texte !). Le projet de charte est présenté aux responsables de Maurepas. Il est validé par le CA de l'APRAS le 4 février 2003.

Signature de la charte :

L'APRAS ne peut évidemment pas engager les institutions qui la composent. La charte est adoptée par le Conseil d'Administration de la CAF le 28 mars 2003, la Commission permanente du Conseil Général le 21 avril 2003 et le Conseil Municipal de Rennes de juillet 2003.

Une signature officielle est envisagée, d'abord en mai 2003, puis à l'automne,

puis au début 2004. Le souhait de faire coller cette signature avec la pose de la première pierre du Blosne, puis des difficultés de calendrier, puis les périodes électorales reculeront puis rendront impossible cette signature pourtant bien préparée par le GTEC !

Suivi des ESC :

Les différentes réunions du GTEC ont été l'occasion d'échanges sur la situation, l'avancée, les difficultés et les initiatives des différents ESC. Echanges d'informations d'abord, mais aussi de points de vue. La perception de l'APRAS n'est pas toujours identique à celle des responsables de services. De plus, le croisement des points de vue entre institutions facilite la compréhension et permet de construire des solutions. Il en a fallu du temps pour trouver une solution pour harmoniser des horaires ou des demi-journées de fermeture. En même temps, prendre conscience des contraintes conventionnelles ou statutaires des institutions fait partie de la démarche partenariale qui est le cœur du fonctionnement des ESC. Créer un concept et un cadre de travail commun n'affranchit pas des règles de fonctionnement, des accords salariaux et même des usages des institutions membres. Il n'est même pas impossible, qu'à l'avenir, des accords et des équilibres trouvés soient remis en cause parce qu'une nouvelle négociation salariale modifie l'organisation d'une institution.

Parmi les questions récurrentes abordées en GTEC concernant les divers sites, les questions de locaux reviennent souvent. Maurepas occupe incontestablement la 1^{ère} place : depuis le début de la mission APRAS, il y a eu divers projets de restructuration, d'extension, une modification imposée et mal perçue, l'installation du CDAS rue E. Mounier en attendant un nouveau projet qui installera l'ESC sur 3 lieux. Villejean a connu son lot de questions et rebondissements avant que soit décidé un ESC sur 2 sites avec le maintien de Doyen Colas d'abord sans travaux, puis des travaux réalisés par chacun des locataires hormis pour l'accueil commun et le centre social (prise en charge Ville de Rennes).

Enfin, il a fallu assumer l'impact des reports et retards dans la construction du Pôle Social du Blosne sur la dynamique des équipes et le moral des responsables.

Interface et arbitrage des directeurs :

Dès ses premières réunions et à plusieurs reprises, le GTEC s'est penché sur la question du « bon niveau auquel il convient de poser les questions pour qu'elles trouvent réponse ». Il ne s'agit pas d'une question d'école, mais bien d'une question

centrale dans l'organisation des ESC. De ce point de vue, Maurepas a « essuyé les plâtres ». Le temps mis à organiser des formations d'accueil, modifier la banque d'accueil ou régler des problèmes de maintenance d'un téléphone public ont

révélé la difficulté d'un fonctionnement interinstitutionnel finalement livré aux mains des responsables de sites qui ressentaient, une fois l'inauguration passée et entre deux visites de ministres, une grande solitude et souvent un abandon à leur sort. Petit à petit, le GTEESC s'est imposé comme le lieu d'échanges et d'une certaine manière d'expertise pour définir le bon niveau auquel on peut régler les questions. Sa composition (cadres responsables ou directeurs) le permet. Cela ne veut pas dire que tout se règle dans des délais satisfaisants, mais cela permet d'identifier les interlocuteurs dans chaque institution afin de régler ici un problème de connexion informatique, ici de procédures financières, ici encore d'impression...

Il faut en ce sens évoquer la rencontre du 22 juin 2004 entre les directions. Cette réunion est apparue nécessaire aux membres du GTEESC qui estimaient que certaines questions décisives pour l'avancée du travail commun relevaient de positions des institutions au plus haut niveau. Ces questions émergeaient bien sûr des équipes et des responsables de Maurepas et de Kléber mais aussi du groupe de travail du Blossne qui estimait ne pas pouvoir s'engager dans la préparation de l'ESC

Evolutions des pratiques professionnelles :

Dès septembre 2002, le GTEESC a abordé la question de l'évolution des pratiques professionnelles liées à la mise en place des ESC. La question était même très clairement posée : « *le fait d'être ensemble dans un ESC engendre-t-il des pratiques et des fonctionnements différents ?* ».

Chacun des responsables présents au GTEESC, à savoir à ce moment CCAS, Département et CAF, ont mis en avant leurs réflexions voire leur besoin de calage interne, chez l'un des pratiques de l'instruction, chez l'autre des procédures d'accès aux prestations, ou des pratiques d'accueil. Plus tard, l'ARCS affirme la même priorité, à savoir poser d'abord le cadre d'intervention en rapport avec les projets des centres. Même si la question du

sans avoir de réponses à des questions déjà posées et non résolues clairement dans les premiers ESC ouverts.

Ces questions portaient sur :

- La responsabilité du bâti et de la maintenance des locaux,
- Le budget d'accueil et d'animation des ESC,
- Les conditions d'accueil, les moyens humains nécessaires à l'accueil commun et la formation des personnels d'accueil,
- Les horaires d'ouverture au public dans les ESC.

On peut souligner que si cette réunion des directeurs a demandé une longue préparation et bien sûr du travail interne dans chaque institution, elle a apporté des réponses claires sur la plupart des points. Ce qui ne veut pas dire qu'ils ont pu être mis en place immédiatement.

La mise en oeuvre de la gestion des fonds animation aura par exemple pris plusieurs mois. Les conventions signées formellement entre CCAS et Département avec l'ARCS pour tous les ESC (y compris pour Kléber et Cleunay) ont été effectives pour l'année 2006.

travail commun et des modifications de pratiques professionnelles est récurrente, on voit bien qu'il y a une priorité donnée aux démarches internes. Il n'y a d'ailleurs pas à s'en étonner pour au moins deux raisons explicitées au GTEESC :

- Les métiers évoluent en fonction des besoins et des orientations institutionnelles ou associatives ;
- La reconnaissance de l'identité de chaque institution apparaît nécessaire pour un vrai partenariat.

Cela ne veut pas dire qu'il n'y aura pas d'évolution des modes d'intervention du fait de la présence en ESC mais le premier effet de la présence et de la confrontation renvoie d'abord à soi-même, à ses missions, à ses spécificités.

Projets Sociaux de Territoire :

L'expérimentation nationale des Projets Sociaux de Territoire a plutôt conforté la démarche partenariale rennaise. Les ESC sont l'une des expressions de la volonté des institutions à faire face ensemble aux difficultés sociales d'une partie de la population rennaise.

Le Groupe technique des ESC a proposé une approche et une adaptation des PST à la réalité du travail déjà engagé dans les quartiers rennais et un cadre méthodologique en ces termes :

A. « L'émergence » (= Formulation de questions de la problématique qui peut naître)

- du travail d'un organisme (ex. dans le cadre du bilan d'un dispositif ou à l'occasion d'un évènement) ;
- du travail partenarial actuel (ex. la question de la prise en charge des étudiants en difficulté sur Villejean qui a été soulignée en réunion des partenaires de l'ESC) ;
- d'une interpellation politique suite par exemple à un conseil de quartier ;
- du travail partenarial organisé dans le cadre des ESC (journée annuelle des personnels dans certains ESC) ;
- du diagnostic partagé réalisé à l'occasion d'échange de données ou de la présentation du Tableau de bord social.

B. Le diagnostic (pour poser des questions à la problématique)

Un rapprochement rapide de données, une confrontation d'expériences, un échange sur les questions permettent d'en mesurer les enjeux, mais surtout d'arrêter les conditions d'une mise en projet. (Toute question ne peut faire utilement l'objet d'un travail commun : par exemple si la question est

trop vaste, si elle porte sur des questions dont tous les leviers sont extérieurs aux partenaires).

C. La mise en œuvre du PST :

Il s'agit là de définir les conditions de la mise en œuvre, c'est-à-dire :

- formulation de l'objet et des objectifs,
- définition du cadre de travail (niveaux et personnes concernés + pilotage, secrétariat, échéances),
- modalité d'évaluation.

Un tel cadre doit rester simple et souple.

Il confère à l'APRAS un rôle à plusieurs étapes :

- au niveau du repérage de l'émergence, mais ce rôle devrait naturellement être géré au sein de l'APRAS ;
- au niveau diagnostic par l'apport de données et d'analyses (quand c'est nécessaire) et dans l'aide à la formulation (mise en projet) ;
- au niveau de l'accompagnement partenarial du PST qui peut consister, dans certains cas, à de l'animation directe, en d'autre à un appui à la méthode, en d'autre à un contact régulier avec le porteur du projet désigné pour assurer le lien avec le GTEESC et pour capitalisation en vue de faire régulièrement un point du PST.

Plusieurs initiatives interpartenariales s'inscrivent dans cette logique. Le Groupe technique des ESC peut en assurer une certaine coordination, ce qui ne veut pas dire que seuls les partenaires sont concernés. Evidence qu'il vaut mieux affirmer.

③ Les rencontres de responsables

L'APRAS a organisé avec le GTEC trois rencontres des responsables des CDAS, centres sociaux et antennes CCAS. A chaque fois étaient invitées en plus la Ville de Rennes (Direction Générale Quartier Citoyenneté -mission Contrat de Ville) et la Mission Locale. Ces rencontres étaient ouvertes à tous les sites, même ceux qui n'étaient pas immédiatement concernés par la mise en place des ESC.

Première rencontre : 10 février 2003

L'objectif annoncé de cette première rencontre est certes informatif (présentation des missions de l'APRAS, du groupe technique des espaces sociaux communs et du projet de Charte des ESC). Il est surtout stratégique. Si la machine ESC est lancée, elle repose bien pour une part importante sur les épaules des responsables. Il est indispensable qu'ils soient reconnus dans le rôle qui leur est confié, qu'ils en mesurent les enjeux et qu'ils sachent sur qui ils peuvent compter.

La première rencontre est logiquement organisée autour de ces trois points :

- une présentation du cadre partenarial, de la mission APRAS concernant les ESC, du groupe technique des ESC et du calendrier de la mise en place des ESC. Egalement du projet de Charte et de l'expérimentation Projet Social de Territoire ;
- un temps d'expression et de partage des réflexions, questions et attentes des responsables concernant les ESC ;
- un bref rappel du cadre de travail proposé pour la suite du travail sur chaque site et au niveau de la ville.

Avec intérêt, on peut retenir de l'échange :

- Les réactions et interrogations sur la place des habitants dans les ESC... lieux où ils viennent chercher de l'aide sociale ou lieux de développement social où ils vont pouvoir proposer leurs idées et s'impliquer. On retrouve à ce moment le débat sur les appellations usagers, habitants et sur la forme et les instances

de regroupement d'habitants. L'appropriation des lieux est un enjeu pour les habitants !

- L'accueil commun est une préoccupation et un sujet d'inquiétude partagée. Pour beaucoup, ESC et accueil commun sont deux expressions liées. Presque exclusivement pour les uns. Une sorte de minimum pour d'autres. Les interrogations se multiplient, en particulier à cause du Blosne où est déjà fixé le cadre de l'accueil qui devra être doublé, à cause de la configuration des lieux, d'un autre accueil par institution !
 - Au-delà de l'accueil, le débat sur le sens du mot « commun » est déjà présent. Egalement sur le risque d'enfermement dans un même lieu de services qui doivent être par nature ouverts sur les quartiers dans lesquels ils sont implantés.
 - Autre point : la spécificité de Cleunay et de Kléber : réserver l'appellation ESC aux sites dans lesquels sont présents centres sociaux, CDAS et CCAS ne résiste pas vraiment à la réflexion. A Cleunay, ce sont les circonstances qui font qu'il n'y a pas unité de lieu, mais cela n'empêche pas d'envisager des collaborations avec et au service des habitants. A Kléber, il n'y a pas de centre social, et la dynamique locale avec des habitants doit trouver sa place dans le futur ESC. Pourquoi donc appeler Espace Social Cleunay et Kléber ? (A noter que Maurepas s'appelle lui Espace Gros Chêne).
- En fin de réunion, il est précisé que l'APRAS est à disposition des responsables, soit pour

leur travail commun, soit pour des réunions avec leurs équipes ou évidemment avec l'ensemble des équipes qui composent les ESC. Cette intervention est possible dans la préparation des futurs ESC mais aussi au-delà. Comme l'on fait certains sites, elle peut également concerner la connaissance

Deuxième rencontre : 1^{er} avril 2005

La deuxième rencontre des responsables s'est tenue le 1^{er} avril 2005, sur une journée entière. Le GTEESC estimant que les responsables devaient avoir une vision plus complète de l'action des différentes institutions présentes dans les ESC ont proposé et organisé plusieurs communications :

- Présentation de la Mission Locale (fonctionnement associatif, financement, organisation territoriale, modes d'intervention, dispositifs, publics prioritaires) par sa directrice, Anne Fayolle.
- Présentation de l'Association Rennaise des Centres Sociaux, qui assure la gestion des centres sociaux et de fait prend la suite de la CAF dans le partenariat au sein des ESC. Eric Tournet, son directeur, explique à la fois l'organisation mise en place, les principes d'action de l'ARCS et les missions et axes d'intervention des centres sociaux (accueil et information sociale, soutien à la fonction parentale, participation des usagers, animation globale et développement local, accompagnement des familles dans leur vie quotidienne).
- Guy Hamonic présente le projet stratégique 2004-2007 du Département en matière d'action sociale, et les actions du Pôle Action Sociale, en particulier en faveur de l'enfance et de la famille, des personnes âgées et dans le champ de l'insertion.
- Guy Hamonic fait également un point précis sur l'expérimentation rennaise du Projet Social de Territoire conduite par le Département. Il apparaît clairement en effet que la dynamique souhaitée par les partenaires nationaux qui ont conduit l'expérimentation des PST trouve

du territoire d'action des ESC, à partir du Tableau de Bord Social mais aussi de la connaissance accumulée par chacun dans son travail professionnel.

Il est rappelé également que le groupe technique des ESC est à disposition des responsables.

naturellement son prolongement à Rennes dans le partenariat de territoire engagé dans les ESC, mais aussi dans les collaborations avec les autres acteurs sociaux, en particulier au sein du Contrat de Ville.

- Laurence Arenou présente le CCAS et en particulier le Service Insertion Aides à la Population (S.I.A.P.) qui gère le RMI par délégation du Conseil Général, la distribution des cartes de transports gratuits pour le compte de la communauté d'agglomération et les aides facultatives du CCAS. Elle précise les priorités du CCAS à savoir, la mise en oeuvre de la nouvelle délégation RMI avec la mise en place des CLI territorialisées, la refonte des aides facultatives et la pérennisation et extension de la démarche de croisement d'expériences habitants/usagers et professionnels du CCAS.

La rencontre est également l'occasion de faire le point sur les réponses apportées aux différentes questions qui ont émergé dans le travail des équipes :

- le budget animation ;
- la responsabilité sécurité des bâtiments ;
- la maintenance bâtiment à l'ouverture des ESC ;
- la maintenance, les petits travaux, les réparations et l'entretien ;
- le ménage ;
- la coordination de l'accueil (il est convenu que là où le centre social est présent dans l'ESC, il assurera la coordination de l'accueil, la définition du contenu de la coordination relevant de la décision des responsables des institutions concernées) ;
- les horaires d'accueil commun.

Enfin, **quatre ateliers** permettent de s'expliquer et d'échanger sur les points suivants :

Accueillir ensemble : pourquoi, quel type d'accueil ?

- nécessité de clarifier ensemble ce qu'on attend de l'accueil commun, entre orientation, pré-orientation ou pré-évaluation ;
- importance de la connaissance des métiers et des missions de chaque professionnel pour une bonne qualité d'accueil ;
- nécessité de formations communes à l'accueil (formation initiale et continue).

Habitants, publics des ESC : quelle relation, quelle place ?

L'atelier a mis en évidence des valeurs, des postures qu'il faut clarifier lorsqu'on aborde cette question des publics et de l'implication des habitants :

- les professionnels des ESC doivent partager des valeurs communes telles la dignité de la personne, le respect de chacun, la convivialité ;
- les postures des professionnels diffèrent selon le cadre et la situation (du rappel à la loi à l'invitation participative dans une démarche de développement social !) : sans qu'en soit précisé le sens, l'expression « relation équitable » semble traduire l'état d'esprit souhaité par tous ;
- l'idée d'une charte des usagers est avancée.

L'ESC et son territoire :

- deux certitudes ressortent du travail de l'atelier : l'ESC est un atout pour un territoire en terme de diagnostic, d'action commune, de mutualisation, d'information des publics ; mais il y a un risque à s'auto-suffire et oublier les autres acteurs du territoire ;
- un point fait débat : les missions institutionnelles et les besoins qui émergent de la connaissance d'un territoire ne coïncident pas automatiquement. Qui a la responsabilité

de faire valoir les écarts constatés ou ressentis ?

- le développement social de territoire est une fonction à identifier au sein de l'ESC et une culture à développer ensemble. La connaissance partagée des territoires est un préalable incontournable pour créer une culture commune et fonder cette dynamique.

Au-delà de l'accueil, que faire ensemble ?

- l'expérience (le travail commun existe au moins occasionnellement depuis longtemps entre les équipes) a montré que les actions menées ensemble sont un excellent moyen de se connaître et de voir ce qu'on peut faire de plus dans l'intérêt des publics que l'on touche ;
- l'approfondissement de la connaissance des métiers, des missions et des pratiques de chacun est également indispensable ;
- la question de l'animation fait débat : la présence du centre social favorise l'animation, mais, de fait, l'appropriation de l'animation par le CCAS et le CDAS y est moins évidente qu'à Cleunay où CCAS et CDAS s'y sont impliqués et en ont fait un enjeu majeur. La question de la mobilisation des équipes est posée ; également celle des compétences.
- le groupe s'interroge sur le modèle ESC : faut-il un modèle unique ? La réponse est nuancée, entre « on ne va pas tout réinventer » à chaque fois et « à chacun son chemin » parce que les territoires, les histoires et les personnes sont différents. Deux propositions émergent de cette réflexion : l'organisation de rencontres inter-professionnelles et de formations communes et la mise en place d'outils d'information sur ce qui se passe dans les ESC.

Quatre conclusions émergent de cette journée :

- La mutualisation de bonnes méthodes peut faciliter le travail de tous.
- On ne peut faire l'économie de la démarche de construction de chaque ESC, mais cela nécessite un accompagnement.
- La connaissance et la confiance mutuelles semblent les maîtres mots du travail en ESC.
- La connaissance partagée de la réalité sociale des territoires apparaît comme une priorité pour le travail en ESC et pour la construction de réponses concertées avec les autres partenaires intervenant sur les territoires.

Troisième rencontre : 28 février 2007

Cette nouvelle rencontre a été clairement conçue comme un point de situation. Une grille avait été adressée à tous les participants pour servir de cadre à l'échange entre les responsables impliqués dans les ESC, autour de 3 axes :

- **les acquis et l'intérêt du travail en ESC ;**
- **les freins, difficultés de la mise en place et du fonctionnement des ESC ;**
- **les pistes de travail, perspectives et attentes pour la suite.**

Pour chacun de ces axes, il était proposé de distinguer ce qui concerne le fonctionnement et l'organisation, les services et le rapport au public, les effets sur les pratiques professionnelles et le partenariat sur le territoire.

S'il est difficile et quelque peu risqué d'effectuer une synthèse des points vus souvent nuancés qui ont été exprimés au cours de cette rencontre ou par des écrits complémentaires adressés à l'APRAS ultérieurement, on peut malgré tout dégager les points suivants :

Les acquis :

- Au crédit des ESC revient le plus souvent la « dynamique partenariale », forte pour les uns, incontournable aujourd'hui pour d'autres, « un rapprochement fort qui s'accroît », « élan de construction ».
- Pourtant, avec un peu de recul et d'expérience, chacun mesure que ce qui conditionne la vie en ESC, c'est d'abord la charge de travail -qui s'alourdit sans cesse- de chaque partenaire et chaque professionnel. Les responsables évoquent en particulier le poids du fonctionnement « ordinaire » de leurs missions et leur difficulté à dégager du temps pour la dimension commune du travail.
- La préparation inter-institutionnelle de l'ouverture des ESC est jugée par les responsables comme très positive. L'envie de travailler ensemble prend facilement dans les équipes, même s'il peut y avoir quelques réticences individuelles.
- Dans un premier temps, la mise en route du travail commun entraîne un certain repliement sur le partenariat interne à l'ESC... La connaissance des missions, des métiers, des modes d'intervention des uns et des autres prend du temps (et on en a peu) : du coup des partenaires extérieurs peuvent avoir l'impression que l'ESC se coupe et s'isole. Cette phase est sans doute inévitable voire nécessaire... Elle doit être transitoire.
- La plus-value pour la population est jugée évidente : d'abord à travers la proximité des services (proximité physique, accentuée par la qualité de l'accueil et le fait que les partenaires se connaissent mieux, ce qui rend plus efficace les orientations vers les uns ou les autres).
- La qualité de l'accueil, le soin apporté à chaque demande, la prise de rendez-vous immédiate dans certains cas, la pré-

évaluation dans d'autres cas, apparaissent comme des acquis des ESC... appréciés des publics.

- L'évolution des pratiques professionnelles d'accueil sont également à mettre au crédit des ESC. La mutualisation des connaissances et des savoir faire des différentes institutions partenaires en matière d'accueil a permis des avancées significatives dont bénéficie chaque ESC (cf. bilan récent après un an de fonctionnement de l'accueil de Rennes Centre ; cf. également le ressenti au Blosne d'une bonne gestion commune de l'agressivité... « on se sent plus fort ensemble »).
- Le rôle de l'APRAS est évoqué à plusieurs niveaux : comme fédérateur pour le travail commun des responsables, comme aide méthodologique pour l'animation, comme appui dans le travail thématique (cf. Cleunay, travail sur les personnes isolées et sur les travailleurs pauvres).
- L'APRAS est également citée comme un appui important dans le travail d'analyse des besoins et la connaissance et les évolutions des territoires. En effet, même si les partenaires des ESC évoquent leurs charges de travail et les contraintes liées aux dispositifs qu'ils gèrent et aux missions qu'ils assument, ils considèrent qu'ils ont à travailler ensemble sur les besoins des populations et à faire « remonter » les questions qui émergent.

Les freins, les difficultés :

- La question des horaires d'ouverture de l'accueil commun et du décalage avec les horaires d'ouverture de certains services pose toujours questions... de même le jour de fermeture de la mairie de quartier du Blosne différent de celui de l'ESC ! On note toutefois que la question de la demi-heure de décalage entre les horaires des équipes (17h-17h30), qui a pu paraître un problème majeur, est dans les faits maintenant résolue ! (cf. Le Blosne).
- La mobilisation des équipes sur des actions collectives pourtant souhaitée par tous s'avère difficile dans les faits en raison de la charge de travail de chacun et du peu de créneaux communs.
- Cette même difficulté explique qu'on ne réponde pas toujours et à hauteur des attentes à des sollicitations extérieures, ce qui peut entraîner des incompréhensions et être perçu comme du repli sur soi, sur l'ESC voire du désintérêt ! L'exemple des sollicitations pour le Contrat de Ville ou CUCS est cité... reposant la question des priorités de territoires : qui est légitime pour les déterminer ? En quoi cela peut-il être une contrainte et devenir une priorité dans le contexte de pression décrit plus haut.
- Par rapport au public, il ne faut pas négliger la question du risque d'enfermement que peut faire courir un ESC qui répond à tout, dans un même lieu. Certaines personnes peuvent avoir besoin d'aller voir ailleurs : si la proximité a, comme on l'a dit, beaucoup d'avantages et facilite la réponse à des attentes, il convient de rester vigilant pour qu'il soit possible aux personnes de s'adresser ailleurs, au moins dans certains cas (une telle affirmation est toutefois purement formelle voire démagogique... s'il ne lui est pas donné de résonance et de suites !).
- Il ne faut pas oublier que tous les ESC n'ont pas la même taille et les mêmes moyens et veiller à ce qu'un service égal sinon identique puisse être rendu : ainsi la question des permanences CAF si appréciées dans les ESC où elles sont en place, est posée de nouveau pour l'Espace Social de Cleunay.
- Impossible de parler des freins et difficultés sans évoquer la question des locaux... pour souligner trois points :
 - le rôle attribué aux responsables des ESC sur des questions techniques et matérielles qui ne relèvent absolument pas de leurs compétences (même s'ils apprennent vite !)
 - les délais de règlements de questions de locaux (cf. Maurepas) !!
 - l'absence d'anticipation... que se passera-t-il en cas de nouvelles missions ou s'il paraît nécessaire d'accueillir de nouveaux services dans certains ESC. ?

Les pistes de travail :

- La place et le rôle des habitants, publics ou usagers, reste une question à approfondir. Le constat selon lequel le type de relations avec l'ESC diffère selon la raison pour laquelle les personnes viennent pour la première fois est partagé. Reste à réfléchir sur la forme que peut prendre l'expression des usagers ou habitants, en particulier de ceux qui ont une « demande sociale ».
- L'interrogation sur le marquage social et la stigmatisation des ESC est posée de nouveau : elle n'est manifestement pas ressentie de la même manière par tous et il est souhaité qu'elle soit approfondie.
- Le maintien après l'ouverture des ESC d'un cadre de réunions inter-institutionnelles, pas seulement sur la gestion courante mais sur la dynamique ESC (voir rôle et intervention de l'APRAS).
- Les relations des partenaires de l'ESC avec les Directions de quartier (ex. de Cleunay où la Direction de Quartier Ouest réunit tous les partenaires deux fois par an).
- Intérêt du travail thématique commun mobilisant les partenaires de l'ESC et éventuellement d'autres (cas de Cleunay sur les travailleurs pauvres et sur les personnes isolées).

→ L'animation reste un point à définir... et pour lequel l'implication des différentes institutions partenaires est souhaitée... malgré les priorités qui contraignent la charge de travail des professionnels.

En conclusion, et en risquant de caricaturer, on peut sans doute dire aujourd'hui :

- ↳ Que l'idée de l'ESC est acquise pour les équipes qui y voient une plus value pour eux, pour les structures et pour les publics accueillis.
- ↳ Que l'accueil a une place centrale. La fonction est maintenant reconnue à travers les personnes qui s'y investissent ; reste la question de leur statut.
- ↳ Que la préparation inter-institutionnelle de l'entrée en ESC est un temps fort très positif, même s'il est difficile et demande une mobilisation d'énergie et de temps difficiles à dégager.
- ↳ Que le service aux usagers bénéficie de la dynamique commune et de la proximité, même s'il y a véritable chantier à ouvrir et développer sur l'expression et l'implication des habitants dans l'ESC et pas seulement dans les centres sociaux, dont les habitants sont par définition le cœur du fonctionnement.

III

- Analyses -

- Perspectives -

Cette partie du rapport est plus personnelle. Depuis 5 ans, à la fois observateur, interlocuteur, médiateur, animateur de réunions... j'ai recueilli des informations, ressenti des hésitations, constaté des attentes fortes concernant les ESC. J'ai partagé avec des élus, des responsables sur les différents sites, des professionnels, plus rarement des habitants, les nombreuses réflexions que suscitent les espaces sociaux communs. Je citerai également le groupe technique des ESC qui a sans aucun doute été le lieu de la construction à la fois des convictions et des réponses les plus concrètes.

J'ai donc repris, en m'inspirant fortement de tous ces échanges, quelques points majeurs de « l'aventure ESC » si je puis me permettre d'employer cette expression qui qualifie rarement les actions institutionnelles. Et comme l'a souhaité le Conseil d'Administration de l'APRAS, j'ai ouvert quelques modestes pistes pour l'avenir.

Philippe Caffin

L'adhésion des professionnels

Dès l'ouverture de l'Espace du Gros Chêne, il est clair qu'il y aura d'autres Espaces Sociaux Communs. Le projet du Blosne est déjà lancé. Mais les retards et reports successifs mis sur le compte du montage financier ont semé le doute sur la capacité voire sur la volonté réelle des institutions d'y parvenir. D'où l'idée répandue chez certains professionnels qu'on peut ou non travailler dans un ESC... que c'est même une option professionnelle. Il a même été question, au moins pour le Département, de préciser sur certaines offres de poste si le travail s'exercerait ou non en ESC. Pour la petite histoire, on se souviendra de la réaction d'une responsable de CDAS qui a estimé qu'en posant sa candidature, elle n'était pas au courant que son poste était en ESC et qu'elle n'avait donc pas pu en mesurer les conséquences. Cette anecdote a eu le mérite de mettre en évidence qu'en effet, un responsable de l'une des institutions partenaires d'un ESC est dans une situation particulière, puisqu'en plus de ses missions habituelles, il ou elle va avoir à faire vivre un ESC... Ce qui est vrai pour un responsable le sera également pour les autres membres des équipes : être en ESC va influencer sur le travail de chaque professionnel !

Aujourd'hui, dans la mesure, où travailler dans un CDAS à Rennes ou une antenne du CCAS de Rennes, c'est automatiquement travailler dans un ESC, la question se pose différemment : le cadre institutionnel est posé. Je peux témoigner que les réticences et les résistances évoquées par le passé s'estompent nettement. La mise en œuvre des derniers ESC a même suscité chez de nombreux professionnels des attentes fortes et des envies de s'engager. Si on constate encore dans quelques cas des stratégies d'évitement (un professionnel peut toujours dire de bonne foi que sa charge de travail définit ses priorités et que, par conséquence, il est peu disponible pour investir dans un travail commun), cette attitude est l'exception.

Enfin, je crois juste de préciser que les ESC doivent beaucoup aux responsables qui les portent. Même s'ils ont été aidés par leur hiérarchie, ils ont eu, par exemple, à prendre des décisions techniques pour lesquelles ils étaient peu ou pas préparés. En même temps, ce sont eux qui ont mobilisé leurs équipes pour un travail qui se définissait en avançant... Et ceci, sans que la pression du travail quotidien ne baisse !

L'accueil commun

Paradoxalement, l'accueil commun est le premier enjeu et la pierre d'achoppement du démarrage de chaque ESC. A Maurepas puis dans les autres ESC, il a focalisé l'attention et mobilisé beaucoup d'énergie : l'idée en effet qu'être dans les mêmes locaux allait de paire avec un accueil commun a été présentée comme une évidence, pour au moins trois raisons, sur lesquelles il est utile de revenir :

Une raison fonctionnelle d'abord. En rapprochant des services, on veut simplifier la démarche des usagers. En même temps, on les met devant un nouveau choix. Si on prend en comparaison le tant décrié « super-marché du social », les usagers se trouvent devant un certain nombre de nouveaux rayons. Mais le gérant a décidé de les aiguiller vers le rayon où ils trouveront ce qu'ils cherchent. L'accueil a au minimum pour objectif d'être ce service d'aiguillage qui répond précisément au besoin de la personne qui se présente à la banque d'accueil.

La deuxième raison tient à l'idée qu'un nouveau service devait **apporter quelque chose de plus**. Le champ de l'intervention sociale s'est complexifié depuis de nombreuses années et rien ne dit que la tendance va s'inverser. Du coup, les institutions réunies estiment normal de donner une plus grande lisibilité à l'intervention sociale. Etre dans le même lieu est un pas vers les usagers. Se présenter ensemble y compris physiquement est une manière de mettre fin au renvoi, à « la patate chaude », (tant pis si l'expression n'est pas heureuse, elle est bien utilisée pour exprimer la manière dont un certain nombre de personnes sont renvoyées de service en service) ou, vu du côté de l'utilisateur, au fameux « parcours du combattant » si souvent décrit, dénoncé et décrié. Etre présent ensemble à l'accueil, c'est, d'une certaine manière, afficher la volonté des institutions de limiter au

maximum le renvoi vers d'autres. L'accueil commun est une manière de dire aux usagers que si la diversité des structures, des services et des compétences est bien une réalité, les institutions et leurs professionnels ont conscience que c'est à eux de faire comprendre qu'il y a des articulations, des complémentarités et même du sens à cette situation.

Enfin, troisième raison, **l'accueil est partagé et assumé par tous**. Pas question de confier l'accueil à une des institutions présentes. L'accueil est assumé par les principales institutions impliquées dans les ESC. On peut se souvenir que ce n'était pas gagné d'avance. Maurepas, on l'a souvent dit, a « essuyé les plâtres ». Un temps, on y avait imaginé un partage du temps d'accueil entre un grand nombre de professionnels... pour s'apercevoir que la qualité demandait un travail suivi, une collecte d'information suivie et donc une équipe plus resserrée et permanente. Il fut ensuite difficile d'obtenir un partage équitable des temps d'accueil. Et côté formation commune, évoquée semble-t-il dès l'ouverture de l'Espace du Gros Chêne, elle eut lieu cinq ans après !

Aujourd'hui, les choses ont changé avec la reconnaissance de la fonction accueil comme une fonction pivot du fonctionnement de l'ESC et les moyens affectés à cette fonction : c'est bien un poste de travail à part entière avec des spécificités professionnelles. Même si on n'a pas suffisamment de recul encore, on a pu voir, en particulier à Cleunay et à Rennes Centre, que l'organisation de l'accueil, les fonctions d'information, de mise en relation, et de pré-évaluation, en font une mission reconnue par les usagers et par les collègues. Récemment, dans le travail préparatoire de l'ESC de Villejean, les équipes n'ont cessé de réaffirmer que l'accueil est l'affaire de tous et le bilan à un an de Kléber a mis en évidence qu'un

accueil qui se passe dans de bonnes conditions est un atout pour un entretien fructueux : la qualité de l'accueil contribue à apaiser les personnes et, dans certains cas, à faire baisser l'agressivité.

L'ESC... nouveau concept ?

La question de la finalité de l'ESC, au delà de l'accueil commun, est récurrente. Les responsables et leurs collègues professionnels sont les premiers à s'interroger. Que faire d'autre ensemble ?

Systématiquement, la réponse qui vient est...**l'animation** : que faire pour que le lieu soit vivant, pour que les personnes y trouvent autre chose que ce pourquoi elles sont explicitement venues ? On distingue habituellement les actions collectives qui sont des formes de prestations sociales, et les animations qui sont des actions, des rencontres, des expositions, qui apportent de l'information, qui proposent et introduisent de la convivialité. L'expérience des centres sociaux, et plus occasionnellement des autres institutions, est riche et diverse en la matière. On peut citer l'expérience du « Carré d'As » de Villejean, qui réunit, en un groupe permanent, des personnels du centre social, du CDAS, du CCAS et de la Mission Locale avec une double fonction : l'information interne et la réalisation d'actions communes. De l'avis même des membres, le premier volet fonctionne bien, le deuxième volet est encore timide ; les actions sont difficiles à mettre en place et l'implication des usagers est encore discrète.

Accueil commun, animation... et encore ?

On évoque depuis quelques temps l'idée que l'ESC peut être le point de départ, voire dans certains cas le moteur, de **projets sociaux de territoire**. L'expression a pris ses lettres de noblesse dans l'expérimentation évoquée ici à plusieurs reprises. Il s'agit d'une idée assez simple qui consiste en la mobilisation d'acteurs d'un territoire sur une action ou un thème qui émerge de la réflexion partagée,

Reste que le métier d'accueillant n'est certainement pas reconnu à sa juste importance. Les institutions semblent en avoir conscience !

comme une priorité. Une réflexion du Conseil d'Administration de l'APRAS sur ce point proposait de garder de la souplesse et surtout d'éviter d'en faire un dispositif. Récemment l'Espace Social de Cleunay a proposé, avec le concours de l'APRAS, un travail sur les fragilités psychologiques et les troubles de la vie sociale qui a mobilisé, sur plusieurs mois, une vingtaine de professionnels d'une douzaine d'institutions. De la même manière, l'Espace Social, avec le concours du Centre Social, a réuni des acteurs sociaux concernés pour une réflexion sur les personnes isolées dans le quartier de Cleunay. Aux Champs Manceaux, une réflexion entre partenaires s'est engagée sur les personnes qui sont dans le dispositif RMI depuis plusieurs années... Ces actions semblent nécessiter un accompagnement ou l'intervention d'un tiers pour durer. Sans doute faut-il également mettre en place quelques procédures ou cadres pour qu'ils puissent être communiqués à d'autres territoires et, dans certains cas, « remonter » en direction des institutions. C'est là aussi le sens donné par le Conseil d'Administration de l'APRAS qui a estimé que le groupe technique des ESC pourrait assurer une veille sur les initiatives des différents quartiers et, si besoin, un soutien méthodologique pour la définition et la réalisation de ces projets.

L'ESC pourrait avoir deux autres ambitions... La première, parfois évoquée avec prudence, vise à mettre en évidence **une autre image du social**, à réconcilier le social de réparation, de service social et la vie sociale au sens du lien social, de l'enracinement relationnel. La présence des centres sociaux dans les ESC ouvre naturellement sur ce champ. A Villejean par exemple, on a pu constater qu'une partie

des usagers des services sociaux est accueillie également dans le centre social. Par contre les propositions qui lui sont faites par ce dernier sont d'une autre nature : plus collectives, elles permettent une approche plus globale de la personne, elles sortent du cadre contraint des dispositifs... ce qui peut utilement compléter l'intervention d'un autre travailleur social. Un travail sur la perception du lieu par les habitants mérite d'être engagé. Parallèlement, il faut que les institutions mesurent l'intérêt qu'il peut y avoir à construire une image d'un lieu ouvert...et non d'un lieu d'enfermement que ressentent ou craignent certains habitants.

La deuxième ambition -plus personnelle-relève peut-être seulement du rêve... au

moins aujourd'hui. Mais une fenêtre d'expérimentation peut s'ouvrir un jour en ce sens. Il s'agit d'une autre approche de l'intervention sociale majoritairement individuelle et en face à face entre travailleur social spécialisé et usagers. Puisqu'on est aujourd'hui -par commodité- dans la fiction, pourquoi ne pas imaginer que des personnes allocataires du RMI depuis 3 ou 5 ans, se retrouvent non plus en entretien individuel mais en groupe avec un ou deux professionnels qui les aideraient à construire des pistes et des solutions collectives pour faire face à leur situation. L'ESC pourrait être le lieu d'expérimentation de l'intervention croisée de professionnels disponibles pour accompagner une séquence de recherche... Est-ce vraiment de la fiction ?

Identité, complémentarité et efficacité

Le champ de l'intervention sociale est morcelé et réparti entre diverses institutions. Chacune définit des orientations et assure des missions dont elle rend compte qui a ses électeurs, qui a ses adhérents. L'autonomie des institutions est la règle et la condition de la bonne marche des choses. Sur le terrain, des professionnels ont des savoir-faire et des compétences acquis par leur formation et leur expérience, ils sont également très sensibles à la déontologie de leur profession.

La où les choses se compliquent dans le paysage rennais, c'est qu'il existe un certain nombre de liens contractuels entre les partenaires des ESC. On pense évidemment à la délégation RMI du Département à la Ville de Rennes ; également à la convention de financement entre l'ARCS, la Ville de Rennes et la CAF concernant les centres sociaux. Ce sont d'ailleurs, soit dit en passant, la Ville et la CAF qui, dans le cadre du transfert de gestion des centres sociaux, ont décidé que ces derniers seraient hébergés et partie prenante des ESC, prenant le relais de la CAF.

Le contexte institutionnel ne peut être occulté. Il a toute son importance. La Charte des ESC par exemple garantit l'engagement des Institutions à l'origine des ESC, elle n'a pas été signée par l'ARCS. Il y est toutefois précisé : « qu'elle prend en compte le projet politique de la Ville de Rennes et de la CAF d'Ille-et-Vilaine concernant les centres sociaux, qui implique habitants et usagers, tant dans la définition que dans la mise en œuvre du projet de chaque centre, ainsi que l'expérience du Gros Chêne, qui a mis en évidence la nécessité de la structuration du travail commun ». Le texte poursuit : « l'acceptation de cette Charte est une condition d'installation de tout partenaire, non signataire, accueilli dans les espaces sociaux, telle actuellement la Mission Locale ».

Aujourd'hui, l'équilibre à trouver entre identité de chaque institution et engagement commun mériterait un examen approfondi, qui pourrait déboucher sur quelques clarifications concernant ce qui peut entrer dans le champ du commun et ce qui reste du ressort de chaque institution...

ainsi que sur les formalisations et les modalités de mise en oeuvre. Si on revient à titre d'exemple sur la question de l'animation, faut-il préciser ce qui relève de l'animation commune et ce qui relève de la mission ordinaire des centres sociaux ? Ou bien dire, comme certains y sont tentés, que l'animation est du ressort des seuls centres sociaux en raison de leurs compétences professionnelles ? On pourrait dire la même chose du travail avec les habitants et usagers.

Sur ces deux points, une spécialisation exclusive serait, à mon sens, une régression par rapport à la dynamique enclenchée avec les équipes.

Place et rôle de l'APRAS

L'accompagnement de la mise en route et du suivi des Espaces Sociaux Communs est sans aucun doute le dossier qui a mobilisé le plus de temps de l'APRAS durant ces dernières années. (En attestent les quelques 150 comptes rendus de réunions que Daniel et moi-même avons réalisés entre 2003 et 2007... et qui ne représentent qu'une partie des réunions auxquelles nous avons participé).

Dans ces conditions d'implication, il est difficile d'être objectif et de mesurer l'impact réel de notre travail sur l'état actuel des ESC. Il convient toutefois de préciser que la règle du jeu est, depuis le début, le volontariat : nous sommes à disposition des responsables et ce sont eux qui font appel à nous...

↳ pour leurs rencontres de responsables : certains ont trouvé intéressantes ces rencontres régulières (souvent trimestrielles, pour prendre un peu de recul...) pour assurer la continuité qui permet d'avancer sur certaines questions qui demandent du temps : on peut évoquer à ce titre les sollicitations de Cleunay pour sa réflexion sur l'animation, ou celle de Rennes Centre sur la place des habitants...

Faut-il dans ces conditions aller vers la mise au point et la signature d'une nouvelle Charte des ESC qui, à partir de l'expérience, pourrait tracer les lignes qui n'avaient été qu'évoquées dans la première, intégrant de nouveaux objectifs, une meilleure définition du travail commun et des moyens mis en oeuvre, situant les ESC dans les politiques territoriales ? ou simplement élaborer les annexes que prévoit l'actuelle convention (définition du rôle des responsables, élaboration de procédures, modalités de régulation...) ?

↳ pour des rencontres plus larges, comme à Villejean pour accompagner avec eux « le Carré d'As ». Là, il s'agit d'un appui plutôt méthodologique pour assurer la permanence de la fonction animation dont ils perçoivent intuitivement l'intérêt mais dont ils constatent souvent la complexité.

↳ Pour l'accompagnement des équipes vers les ESC (cf. point sur les différents ESC) : là il s'agit souvent de propositions de méthodes... mais également d'animation directe. Que ce soit au Blosne, à Villejean ou à Rennes Centre, nous avons animé en particulier les réunions générales avec l'ensemble des équipes. Nous pouvons faire état des méthodes mises au point petit à petit, en particulier pour faire entrer les membres des équipes dans la dynamique commune, nous attachant à favoriser la parole qui libère les attentes, les réticences, les envies, et qui donne aussi l'occasion d'exprimer ses savoir faire de professionnel !

↳ Après l'ouverture des ESC, toujours à la demande, nous intervenons selon des formes et à des rythmes variables : on a souvent cité Cleunay, où nous avons été associés à une journée sur la connaissance partagée du territoire qui a débouché sur des groupes de travail animés par

l'APRAS (travailleurs pauvres, fragilités psychologiques, personnes isolées). C'est également le cas pour Rennes Centre. Au Blosne une journée à la laquelle Christophe Béchet est associé est prévue en Octobre. Quant à Rennes Centre, nous avons été sollicités pour accompagner un bilan un an après l'ouverture, en repartant du travail réalisé au cours de la préparation.

↳ Enfin, il ne faut pas minimiser l'importance de l'intervention de l'APRAS au titre de sa mission d'observation sociale. La connaissance sociale des territoires est un domaine partagé ; les professionnels y sont de plus en plus sensibles et entrent volontiers dans la démarche de l'APRAS qui propose le rapprochement des données quantitatives qu'elle collecte et la perception qualitative qu'ont les professionnels de terrain. Ainsi le travail réalisé aux Champs Manceaux sur les bénéficiaires

du RMI préfigure le travail du futur ESC et s'inscrit dans la logique des projets sociaux de territoire, mobilisant en particulier les acteurs de l'insertion professionnelle et de l'emploi.

↳ Au niveau de Rennes, il faut également citer l'animation du Groupe technique des Espaces Sociaux Communs et des rencontres de responsables (cf. 2^{ème} partie de ce rapport) et noter l'initiative –suspendue et sans doute à reprendre– d'une lettre courte et régulière destinée aux membres de toutes les équipes pour transmettre des informations, en particulier sur les initiatives et l'avancée des ESC... L'information partagée est souvent véhicule de culture commune et de reconnaissance identitaire.

↳ Dans les projets à développer, on a souvent évoqué sans les réaliser des rencontres thématiques entre les différents ESC.

Le pilotage des ESC

Le choix fait pour Maurepas a été reconduit, semble-t-il, sans hésitation. Aujourd'hui, il n'y a pas de pilote en titre des ESC. L'importance des questions de gestion des locaux a seulement amené à identifier un responsable et interlocuteur unique pour tout ce qui concerne les relations avec le propriétaire de chaque bâtiment. C'est le cas pour Cleunay et Rennes-Centre, où ce sont les responsables du CDAS qui assument cette fonction ; pour le Blosne, c'est le directeur de Quartier (même s'il s'agit d'une co-propriété), pour Villejean, c'est le CCAS. En dehors de cette question des locaux, il n'y a pas de directeur ou directrice d'ESC. Cette situation étonne les observateurs, qui ont du mal à imaginer que des équipements de telle taille n'aient pas de responsable identifié.

Sur le plan politique, les interrogations sont récurrentes. L'absence de direction peut apparaître comme un vide... et le vide insécurise. Pour moi, l'intuition et la décision

prise pour Maurepas ont produit des dynamiques que l'on n'aurait sans doute jamais connues si les ESC étaient sous la direction de l'un des partenaires. Les institutions sont d'autant plus « jalouses » de leurs compétences et leurs prérogatives que les enjeux sont sensibles et importants pour elles. Décider que l'un des partenaires assure la direction d'un ESC, ce serait en faire un équipement comme un autre... et très certainement y retirer une partie de l'enjeu commun.

Certes, il y a besoin de régulation, de relance du partenariat, d'évaluation... parfois de relations entre les différents sites, mais les institutions sont vigilantes, chacune pour ce qui la concerne, et le niveau du groupe technique des ESC réuni au sein de l'APRAS permet des échanges au niveau de l'encadrement pour l'ensemble du territoire.

Les cadres de l'APRAS -on l'a souvent dit- exercent également une fonction de régulation et de soutien technique (et sans

doute au-delà) qui semble légitime. Est-il utile de modifier cet équilibre ? Ceci dit, à l'usage, et tout en respectant les spécificités, il apparaît nécessaire d'harmoniser les instances de fonctionnement (groupe de régulation, réunions responsables, instances

d'animation) pour une meilleure lisibilité et faciliter l'échange entre les sites. De même la relance d'un outil de communication sur la vie en ESC serait sans doute utile : en interne assurément, peut-être également pour une communication plus large dont il faudra préciser les destinataires.

En conclusion

Les ESC sont un chantier en cours. La conclusion d'un tel rapport ne peut que constituer un point daté et circonstancié : les ESC sont en marche : les professionnels s'y investissent et travaillent à la réalisation des objectifs affichés par la Charte en matière de services de proximité, de simplification d'accès aux droits. Côté place faite aux habitants, le travail est ébauché... il n'est pas facile et prendra du temps : la présence des centres sociaux y contribue largement.

Le pilotage des ESC demande attention mais la mobilisation des responsables est réelle et efficace. Certes, il faudra durer et

la plupart des ESC sont encore dans la phase de construction, difficile mais souvent exaltante.

Enfin, la question du sens, de la définition et du concept des ESC est pour moi la question majeure des prochaines années. Elle est posée d'abord aux décideurs qui ont à dire ce qu'ils en attendent : l'idée d'une nouvelle charte va en ce sens mais cette formulation n'est pas une nécessité..

Ma conviction est en tous les cas que le côté novateur des ESC appelle naturellement à en faire un lieu d'expérimentation des formes de l'intervention sociale.

IV

Les Espaces Sociaux Communs

à Rennes

➔ Orientations Mission de l'APRAS

→ arrêtées par le Conseil d'Administration
de l'APRAS le 14.11.2007

Suite au rapport présenté en Assemblée Générale le 28 avril 2007, le Conseil d'Administration du 14 novembre 2007 a arrêté les orientations suivantes pour la consolidation et le développement des ESC dans les années qui viennent.

1. Réaffirmer l'engagement des institutions consigné dans la Charte des ESC :

La Charte des Espaces Sociaux Communs a été signée par le Département d'Ille-et-Vilaine, la Caisse d'Allocations Familiales d'Ille-et-Vilaine et la Ville de Rennes en 2003. Les engagements des institutions, qui constituent le cœur de cette Charte (concernant la qualité de l'accès aux droits et aux services, l'amélioration continue des interventions et l'expression des usagers et habitants), sont réaffirmés et confortés.

Le Conseil d'Administration de l'APRAS estime que, comme le précise la Charte, les services ou associations hébergés dans les ESC doivent en partager les principes et les valeurs, mais qu'il n'est pas nécessaire d'élargir le cercle des signataires de la Charte que sont les fondateurs et les financeurs des ESC.

➡ **Le Conseil d'Administration de l'APRAS exprime toutefois son accord pour une ratification de la Charte par l'ARCS en raison de son implication et de sa place dans les ESC, dans la continuité de ce qui a été engagé par la Ville et la CAF concernant la place des centres sociaux dans les ESC.**

2. Formaliser le mode de pilotage et de fonctionnement des ESC :

Le rapport sur les ESC a mis en valeur la démarche singulière de chaque ESC. Celle-ci a favorisé l'implication des personnels et l'adaptation du fonctionnement de l'ESC à chaque situation territoriale et aux institutions présentes dans chaque bâtiment.

➡ **Il est convenu toutefois de la nécessité de formaliser le mode de pilotage et de fonctionnement de chaque ESC, à travers :**

- A. La mise en place d'une structure de pilotage de chaque ESC réunissant les responsables des ESC ;
 - B. L'identification dans chaque ESC de fonctions reconnues par les personnels :
 - . responsable sécurité,
 - . responsable entretien/bâtiment,
 - . coordination de l'accueil commun avec définition du contenu et du niveau de responsabilité ;(NB : les membres du CA de l'APRAS souhaitent l'étude d'un protocole commun concernant les violences ou agressions dans les ESC) ;
 - C. L'institution de rencontres régulières des équipes présentes dans l'ESC (rythme à préciser – au moins mensuelles ?) ;
 - D. Le soutien par des moyens appropriés :
 - . à la diffusion de l'information en interne,
 - . à des actions communes (cf budget d'animation) ;
 - E. La mise en place dans chaque ESC d'une « structure » permanente ou régulière de concertation d'usagers de l'ESC et d'habitants du quartier (prévue par la charte).
- ➡ **Ces différents points de fonctionnement seront consignés dans un « règlement interne » propre à chaque ESC, texte communiqué à chaque membre d'équipe, et dans une certaine mesure aux partenaires et aux usagers et habitants.**

3. Asseoir les ESC au niveau du territoire de la Ville de Rennes :

Il s'agit d'asseoir les ESC comme composante de la politique sociale interpartenariale sur Rennes. Le travail du Groupe Technique des ESC fait la preuve de la nécessité d'un niveau transversal sur les ESC rennais.

Trois objectifs sont à poursuivre :

- Assurer veille et recherche de solutions sur les questions qui émergent dans le fonctionnement interinstitutionnel des ESC ;
- Organiser la concertation et l'échange entre les responsables des différents ESC (cf réunion des responsables tous les 2 ans) ;
- Consolider le « discours sur le concept » et développer une communication externe sur les ESC.

4. Positionner les ESC dans le développement social de territoire :

L'objectif est de formaliser la contribution des ESC en tant que tels dans le développement social du territoire qu'il couvre.

- Chaque ESC pourrait établir tous les 2 ans un diagnostic de quartier (global ou thématique) avec l'appui de l'APRAS ;
- A partir de ces diagnostics qui croiseront données statistiques et constats des professionnels, des thèmes de travail commun seront arrêtés au sein de chaque ESC. L'ESC informera ou associera (selon l'objet) les partenaires de quartier (CUCS, Direction de quartier, bailleurs sociaux) ou instances de quartiers (Conseil de quartier).

5. Engager une démarche d'évaluation des ESC :

L'évaluation et/ou le suivi évaluatif sont une nécessité. Il est convenu de s'engager sur ce terrain en distinguant trois niveaux :

- Niveau 1 : connaissance du public accueilli et mesure de sa satisfaction du service rendu dans les ESC ;
- Niveau 2 : impact du travail commun sur les pratiques professionnelles et la qualité du service rendu ;
- Niveau 3 : fonctionnement et concept lui-même d'ESC.

➔ **Le premier niveau sera engagé dès le premier semestre 2008.**

6. La mise en œuvre – la mission de l'APRAS :

La poursuite de la mission de l'APRAS est jugée nécessaire à la mise en œuvre des orientations ainsi arrêtées.

Le rôle de l'APRAS peut-être ainsi formulé :

- Appui au groupe de responsables des ESC.
- Appui méthodologique du travail commun ;
- Accompagnement du travail sur les pratiques professionnelles et leurs évolutions ;
- Mise en œuvre et suivi de l'évaluation des ESC :
 - coordination de l'évaluation des publics ;
 - pilotage des autres mesures d'évaluations ;
- Mise en place d'un outil de communication sur les ESC (lettre des ESC) ;
- Animation du travail inter- ESC ;
- Animation du GT ESC dont le travail est jugé indispensable à la cohérence de travail sur les ESC.

La Charte des E.S.C.

➡ **Cette charte a fait l'objet d'une délibération :**

- ➡ **de la Commission permanente du Conseil Général d'I.-et-V.
(28.04.2003)**
- ➡ **du Conseil d'Administration de la C.A.F. d'I.-et-V.
(28.03.2003)**
- ➡ **du Conseil Municipal de la Ville de Rennes
(03.07.2003)**

Charte des ESPACES SOCIAUX COMMUNS

ENTRE :

Le Conseil Général d'Ille-et-Vilaine, représenté par Monsieur Marie-Joseph Bissonnier, agissant en qualité de Président du Conseil Général d'Ille-et-Vilaine ;

La Ville de Rennes, représentée par Monsieur Edmond Hervé, agissant en qualité de Maire de la Commune ;

La Caisse d'Allocations Familiales d'Ille-et-Vilaine (CAF), représentée par Monsieur Jean Richard, agissant en qualité de Président ;

ET

Sur proposition de l'Association pour la Promotion de l'Action et de l'Animation Sociale (APRAS).

PREAMBULE :

Au sein de l'Instance de Concertation de l'Action Sociale et Médico-Sociale à Rennes (I.C.A.S.O.R.), la Ville de Rennes, le Conseil Général d'Ille-et-Vilaine et la C.A.F. d'Ille-et-Vilaine, ont engagé, à la fin des années 1980, leur réflexion sur les E.S.C. dans un contexte où :

- 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.

Dans ce contexte 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.

La Ville de Rennes, le Conseil Général d'Ille-et-Vilaine et la Caisse d'Allocations Familiales d'Ille-et-Vilaine ont ouvert, ensemble, en 1997, l'Espace du Gros Chêne, à Maurepas.

Dans l'esprit de chacun des partenaires associés à ce projet, il s'agissait, à l'origine, d'un équipement expérimental regroupant, sur un même site, plusieurs équipes professionnelles, plusieurs services et missions afin de générer actions communes et coopérations. Le temps a permis de mesurer l'intérêt de ce choix que conforte la perspective de création de nouveaux espaces du même type au Blosne, à Villejean et aux Champs Manceaux, et avec une configuration différente à Cleunay et au Centre ville.

Le fondement de cette démarche repose sur une même volonté partenariale et sur la reconnaissance des compétences de chaque institution et leurs principaux services associés dans le domaine de l'action sociale territorialisée.

Ainsi :

► Le CCAS de **la Ville de Rennes** met en œuvre les orientations politiques de la Ville en matière d'insertion et d'aide à la population à savoir :

- Créer plus de justice sociale, plus d'égalité des chances pour chacune et chacun sur l'ensemble du territoire de la ville par une action de proximité,
- Faire en sorte que le plus grand nombre accède à l'autonomie financière donc à l'emploi, avec une attention toute particulière à ceux qui en sont le plus éloignés,
- Favoriser l'expression des personnes les plus en difficulté et accompagner leurs actions sur les quartiers.

70 personnes travaillent au service insertion aide à la population du CCAS de la Ville de Rennes et sont réparties sur l'ensemble du territoire au sein de 6 antennes délocalisées. Au sein de chaque antenne, une équipe de professionnels (Animateurs Locaux d'Insertion, instructeurs, agents d'accueil...) a pour mission :

- d'accueillir, d'informer et d'orienter les habitants du quartier,
- de participer à l'instruction des demandes d'aide sociale dans les conditions fixées par voie réglementaire,
- d'animer une action générale de prévention et de développement social dans la commune et d'intervenir ainsi sous forme de prestations remboursables et non remboursables (prêts, secours,...),
- d'animer le dispositif RMI, par délégation du Conseil Général et d'intervenir ainsi sur l'insertion socioprofessionnelle des publics les plus en difficulté.

Les responsables d'antenne coordonnent l'action de chaque équipe territoriale avec les différents partenaires sur le quartier et animent les actions d'insertion socioprofessionnelle sur ce territoire.

► Le pôle action sociale du **Conseil Général d'Ille-et-Vilaine** est un acteur directement mobilisé et reconnu dans les interventions sur les quartiers. Trois ambitions guident ses interventions :

- mettre en place une politique d'action sociale préventive, globale et responsabilisante,
- développer une action sociale territorialisée, vecteur d'une politique d'aménagement du territoire,
- favoriser une politique d'action sociale dynamique et innovante, moteur des évolutions au plan national.

Plus de 900 personnes travaillent au Pôle d'Action Sociale-DAS35 du Conseil Général d'Ille-et-Vilaine : médecins, sage-femmes, puéricultrices, infirmières, psychologues, conseillères conjugales et familiales, assistants sociaux, animateurs locaux d'insertion, éducateurs, éducatrices de jeunes enfants, conseillers sociaux en gérontologie, personnel administratif.

Dans chaque Centre Départemental d'Action Sociale (C.D.A.S.), une équipe de professionnels a pour mission d'écouter, d'informer, de conseiller, de protéger et d'accompagner les personnes en matière de revenus, de logement, d'emploi, de santé, de protection de l'enfance, de vieillissement, de handicaps, et ce, au plus près de l'expression des besoins.

► **La Caisse d'Allocations Familiales d'Ille-et-Vilaine** exerce sa mission de service aux allocataires au travers des prestations familiales et sociales et de son action sociale développée de façon complémentaire. Cela se traduit à l'Espace Social Commun par :

► une attention portée à l'allocataire :

- ▶ permanence d'accueil prestations,
- ▶ permanence du service social CAF,
- pour mieux l'accueillir,
- pour mieux l'informer,
- pour lui garantir ses droits avec une attention particulière aux allocataires en difficulté,

► un soutien à l'action sociale locale par :

- l'accueil et l'écoute des besoins des habitants,
- la contribution à la vie sociale du quartier,
- la mise en œuvre des services répondant aux besoins des familles et des enfants,
- l'aide au développement d'initiatives des habitants et à leur implication dans la définition et le développement des projets les concernant, en s'appuyant sur :
 - . le centre social,
 - . le relais assistantes maternelles.

La présente charte affirme **les principes et le cadre général du fonctionnement** des Espaces Sociaux Communs. Elle est signée au moment où les institutions s'engagent dans la mise en œuvre d'espaces sociaux sur l'ensemble du territoire rennais.

Elle prend en compte le projet politique de la Ville de Rennes et de la C.A.F. d'Ille-et-Vilaine concernant les centres sociaux qui implique habitants et usagers tant dans la définition que dans la mise en œuvre du projet de chaque centre, ainsi que l'expérience de l'Espace Social du Gros Chêne qui a mis en évidence la nécessité de la structuration du travail commun.

L'acceptation de cette charte est une condition d'installation de tout partenaire, non signataire, accueilli dans les espaces sociaux, telle actuellement la Mission Locale.

1. L'ENGAGEMENT DES INSTITUTIONS SIGNATAIRES ET DE LEURS PARTENAIRES :

La Ville de Rennes, le Conseil Général d'Ille-et-Vilaine et la Caisse d'Allocations Familiales d'Ille-et-Vilaine s'engagent à la création d'espaces communs conçus autour de quatre principes :

► La simplification de l'accès aux droits sociaux et prestations avec :

↳ une information unifiée, complète et actualisée dans le cadre d'un accueil commun,
↳ une orientation adaptée et pertinente,
↳ un soutien individuel et collectif aux habitants concernés pour qu'ils accomplissent les démarches administratives qui leur sont nécessaires.

► **L'amélioration des interventions**, qu'elles soient individuelles ou collectives, des services proposés aux habitants par le travail commun entre acteurs présents sur le site mais, également, en complémentarité avec les autres acteurs sociaux du quartier.

► **Le soutien à l'expression des habitants et des usagers** qui doivent pouvoir, individuellement ou collectivement, faire connaître avis et suggestions sur les services rendus dans les espaces sociaux communs.

► **Le soutien aux initiatives des habitants et à leur implication dans une démarche de développement local.**

Ces quatre principes doivent se traduire par :

- la mise en commun des informations,
- la réalisation d'un premier accueil commun du public,
- la définition précise des missions et tâches confiées par chaque institution et partenaire aux professionnels qu'ils affectent à chaque ESC,
- la mise à disposition de moyens matériels et humains à la hauteur des objectifs,
- l'évolution des pratiques professionnelles,
- la réalisation d'un travail commun de régulation, d'évaluation, qui débouche sur d'éventuels réajustements,
- la réalisation d'un rapport annuel d'activité de l'espace social commun fait par les responsables présents sur les sites.

Les signataires s'engagent à élaborer des annexes qui précisent, entre autre :

- ◆ la définition du **rôle des responsables** des institutions présentes avec répartition des fonctions et structuration d'un cadre de travail commun,
- ◆ l'élaboration **des procédures**, en particulier sur l'accueil, l'orientation, les formations communes,

- les **règles de fonctionnement en matière de communication** : visites du lieu, rapport avec la presse, information préalable avant communication spécifique,
- les **contraintes statutaires** de la co-habitation : horaires de travail, fermeture, ponts, vacances, permanences, urgence,...
- **Les modalités de régulation avec :**
 - ↳ une intervention d'assistance par site (type APRAS actuellement à Maurepas),
 - ↳ une instance de coordination technique et politique des ESC dans la ville,
 - ↳ une rencontre annuelle des responsables des ESC.

2. L'ACTION ET LA MOBILISATION DES PROFESSIONNELS :

La réalisation des objectifs politiques des institutions est confiée aux équipes de professionnels qui doivent intégrer dans leur pratique le projet des espaces sociaux communs, à savoir :

- la recherche de **simplifications** des diagnostics et des procédures et l'amélioration du temps de réactivité des services,
 - **le rapprochement des pratiques professionnelles** dans le respect des spécificités de chacun, la recherche de complémentarités avec les professionnels des institutions présentes dans l'espace commun ou extérieures,
 - la formalisation d'un **accompagnement social** admis par tous (approche globale et référent principal),
 - la mise en place de **projets d'action sociale collective** et d'une démarche partagée de développement social qui associe usagers et habitants.
- Le partenariat professionnel se traduira concrètement par :
- ↳ la mutualisation d'espaces (documentation, salle de réunions,...),
 - ↳ la mise en place d'un service accueil commun de l'espace social,
 - ↳ la recherche d'outils et de temps qui permettent une culture de travail commun (temps d'échanges, outils d'information, formation, procédure d'accueil des nouveaux professionnels de l'ESC, guide de procédures du travail commun),
 - ↳ la réalisation par les professionnels des différentes institutions du travail commun de régulation et d'évaluation évoqué au point 1 de la charte.

3. POUR ... ET... AVEC LES HABITANTS :

L'ESC est bien conçu comme un équipement social de proximité, proposant des services individuels et collectifs qui tendent à promouvoir la citoyenneté de tous en portant une attention particulière à la participation des publics en difficulté.

POUR LES HABITANTS

- La présence dans un même lieu, l'organisation nouvelle et concertée de l'information et de l'orientation, la recherche de simplification et d'accélération des procédures, la recherche de cohérence dans les interventions des professionnels ont, pour finalité première, **la qualité du service rendu aux publics**.
- La diversité des projets et objectifs de chaque institution, la diversité des métiers et des savoir-faire des professionnels présents dans l'espace social commun, permettent de **construire une autre image du social**.

AVEC LES HABITANTS

- Des lieux et des procédures qui suscitent l'expression des habitants et usagers sur le fonctionnement de l'ESC, sur les services rendus et sur les améliorations possibles sont mis en place.
- L'introduction de **démarches collectives** chaque fois que c'est possible, l'accueil d'habitants du quartier qui ne sont pas exclusivement concernés par l'aide sociale individuelle, la mise en place de **temps de convivialité**, contribuent à faire de l'ESC un **espace de rencontre, de partage, de parole et d'initiative** inscrit dans une démarche de **développement local**.

☞ Cela se traduit notamment par :

- ↳ une réunion annuelle largement ouverte aux usagers et habitants du quartier, en présence de représentants de tous les organismes intervenants dans le site afin d'informer sur le travail accompli (bilan annuel) et de susciter l'avis des habitants.
- ↳ la mise en place de dispositifs de recueils d'appréciations sur l'Espace Social Commun et les services rendus et de suggestions (type boîte aux lettres, recueil de doléances ou d'idées).
- ↳ l'implication d'habitants et usagers dans une structure permanente ou régulière de concertation (associative ou non).

Fait à Rennes, le

Pour le Conseil Général,
Monsieur le Président
du Conseil Général

Pour la Ville de Rennes,
Monsieur le Maire de Rennes

Pour la Caisse d'Allocations Familiales,
Monsieur le Président du Conseil d'Administration