

# Construire ensemble les parcours d'insertion

Pacte rennais d'insertion 2023-2028



**solidarités**

**RENNES s'engage**



# Édito



**Nathalie Appéré,**  
maire de Rennes



**Cécile Papillion,**  
adjointe déléguée  
à l'Insertion et à l'emploi



**Gwendoline Affilé,**  
conseillère déléguée  
à l'Innovation sociale

## 40 % des personnes allocataires du revenu de solidarité active (RSA) d'Ille-et-Vilaine vivent à Rennes.

Notre Centre communal d'action sociale (CCAS) accompagne, pour le compte du Département, celles et ceux qui sont les plus éloignés de l'emploi. Afin de favoriser leur insertion sociale et de les accompagner sur le chemin souvent complexe du retour à l'emploi, la Ville de Rennes renouvelle, pour la période 2023-2028, son Pacte rennais d'insertion, outil de mise en œuvre concrète du Programme brétilien d'insertion.

Au-delà du recensement des principaux leviers favorables à l'insertion, ce pacte préconise une amplification de nos actions en matière d'accès à la santé, au logement, à la mobilité, à la garde d'enfants, ou encore au numérique.

Notre approche de l'insertion n'est toutefois pas uniquement centrée sur le retour à l'emploi. À travers l'expérimentation et la coopération, et dans un esprit d'innovation sociale fortement affirmé à Rennes, nous voulons lutter contre la précarité sous toutes ses formes, recréer du lien et restaurer la confiance en soi.

Nous plaçons la lutte contre le non-recours aux droits au cœur de nos priorités. Grâce à la mobilisation des acteurs du territoire, nous veillons à apporter un accompagnement global, qui garantit un droit à l'alimentation durable autant qu'à la culture, aux loisirs et au sport, sans oublier le droit à la participation qui est au cœur des pratiques des professionnelles et professionnels du CCAS.

Et dans un contexte de bouleversements climatiques et environnementaux où les enjeux de la transition écologique sont de plus en plus prégnants, lier justice sociale et justice écologique s'impose comme un principe-clé de notre accompagnement. Il s'agit non seulement de faire en sorte de limiter les impacts de cette crise sur les Rennaises et les Rennais les plus fragiles mais aussi de les rendre acteurs de l'adaptation et de la lutte contre le changement climatique en favorisant leur orientation vers des emplois plus écologiques, dans le cadre d'une transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

Nous tenons à remercier les agentes et les agents de notre CCAS pour leur engagement au quotidien, ainsi que l'ensemble des partenaires, et tout particulièrement les membres du Conseil rennais de la cohésion sociale, qui se sont mobilisés dans la construction de ce nouveau Pacte rennais d'insertion.



# Sommaire

<b>Renouveler le Pacte rennais d'insertion : pourquoi et comment ?</b>	<b>p.6</b>
Les chiffres clés du Revenu de solidarité active (RSA) à Rennes	p.8
Une approche collective de l'insertion	p.12
<b>Les ambitions du Pacte rennais d'insertion 2023-2028 : des parcours sans couture, sur-mesure et citoyens</b>	<b>p.16</b>
<b>Ambition 1 – Prévenir : des droits pour toutes et tous</b>	<b>p.17</b>
Lutter contre le non-recours	p.18
Favoriser les parcours sans couture	p.20
<b>Ambition 2 – Accompagner : des parcours sur-mesure en faveur de l'insertion socio-professionnelle</b>	<b>p.26</b>
Activer les leviers de l'insertion	p.27
Ouvrir le champ des possibles vers l'emploi	p.34
<b>Ambition 3 – Favoriser l'émancipation : des parcours de citoyennes et citoyens</b>	<b>p.36</b>
Valoriser et soutenir le pouvoir d'agir des usagers du CCAS : « rien pour moi sans moi »	p.38
Participer à la construction commune d'un avenir durable	p.40
<b>Le choix de l'évaluation en continu</b>	<b>p.42</b>

# Renouveler le Pacte rennais d'insertion : pourquoi et comment ?

Dans le cadre d'un accord avec le Département d'Ille-et-Vilaine, la Ville de Rennes prend en charge l'animation de la politique d'insertion depuis le Complément local de ressources (CLR) en 1986, puis la mise en œuvre du Revenu minimum d'insertion (RMI) en 1988 et celle du Revenu de solidarité active (RSA) en 2009.

Par délégation du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine, la Direction insertion et aides à la population du Centre communal d'action sociale (CCAS) de Rennes met en œuvre sur son territoire le dispositif RSA, avec pour missions l'accueil et l'instruction des droits pour les allocataires du RSA, ainsi que l'accompagnement dans leur insertion socioprofessionnelle en complémentarité avec Pôle Emploi et We Ker. En accord avec la Caf d'Ille-et-Vilaine, la DIAP instruit les demandes de RSA au sein des six Espaces sociaux communs implantés dans les quartiers rennais.

Le Pacte rennais d'insertion 2023-2028 est le fruit d'un travail de concertation et de co-construction avec les élus en charge des politiques de solidarités et d'insertion, les usagers allocataires du

RSA, les professionnels et les partenaires. Cette démarche, initiée à la suite d'une évaluation de politique publique<sup>1</sup>, a eu pour point d'orgue le séminaire intitulé « De l'huile dans les rouages de l'insertion : comment construire des parcours sans couture ? » le 3 mars 2022.

Le développement du pouvoir d'agir des publics reste au cœur de l'engagement du CCAS, tout comme la valorisation et le développement des potentialités. S'y ajoutent l'intégration des impératifs climatiques et environnementaux ainsi que l'égalité entre les femmes et les hommes.

Grâce à ce Pacte rennais d'insertion, chaque usager, chaque partenaire et chaque professionnel œuvrant dans ce dispositif RSA peut prendre connaissance des ambitions et des principes qui guident les actions du CCAS de Rennes auprès des allocataires du RSA qu'il accompagne.

---

<sup>1</sup> « Apprécier les effets de l'accueil et de l'accompagnement émanant de la DIAP sur les parcours d'insertion des allocataires du RSA » - Contribution à l'évaluation du pacte rennais d'insertion - FORS Recherches sociales - décembre 2020



Accueil au sein d'un Espace ressources emploi (ERE).  
© Arnaud Loubry

# Les chiffres clés du Revenu de solidarité active (RSA) à Rennes<sup>1</sup>



# 9 597 allocataires du RSA à Rennes sont accompagnés :

- **5 864** par le CCAS
- **2 925** par Pôle Emploi  
(public proche de l'emploi)
- **808** par We Ker  
(jeunes moins de 26 ans)

---

## 2 045 entrées annuelles en 2022 dans le dispositif RSA instruites par le CCAS (dont 22 % *via* internet)

---

## Les publics accompagnés par le CCAS



Une répartition égale  
entre les hommes et les femmes



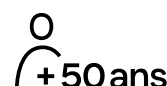
60 % ont un niveau de formation  
de niveau 3 et infra (CAP/BEP)



28 % du public est en situation  
d'isolement avec un ou plusieurs  
enfants à charge



49 % des allocataires du RSA  
sont dans le dispositif  
depuis moins de deux ans  
et 30% depuis plus de cinq ans



Augmentation  
des plus de 50 ans  
(24 % contre 16 % en 2017)

# Les professionnels du CCAS en lien avec la mission RSA

- **11** agents d'accueil
- **33** référents accès aux droits sociaux
- **28** référents RSA et  
**8** référents de parcours PLIE
- **6** responsables d'antenne
- **1** service ressources de la direction en charge de l'animation et de la gestion du dispositif

## Budget du dispositif RSA au CCAS

■ **1,97 million €**  
financé par le Département  
d'Ille-et-Vilaine



**Budget global  
de 2,4 millions €  
pour le RSA**

**430 000 €**  
financé par le CCAS  
de Rennes



# Une approche collective de l'insertion

Le pôle d'accueil de l'Espace social commun du Blosne. © Arthur Barbier





*« Plus que jamais l'originalité rennaise des Espaces sociaux communs qui regroupent CCAS, CDAS, ARCS, Caf et selon les sites d'autres acteurs institutionnels et associatifs, sont une force et un levier pour un parcours "sans couture". De la présence et l'accueil conjoint des acteurs viendront leur pleine visibilité, l'interconnaissance des équipes, leur capacité au réadressage ou à la complémentarité. »*

— David Travers, adjoint délégué  
à la Solidarité

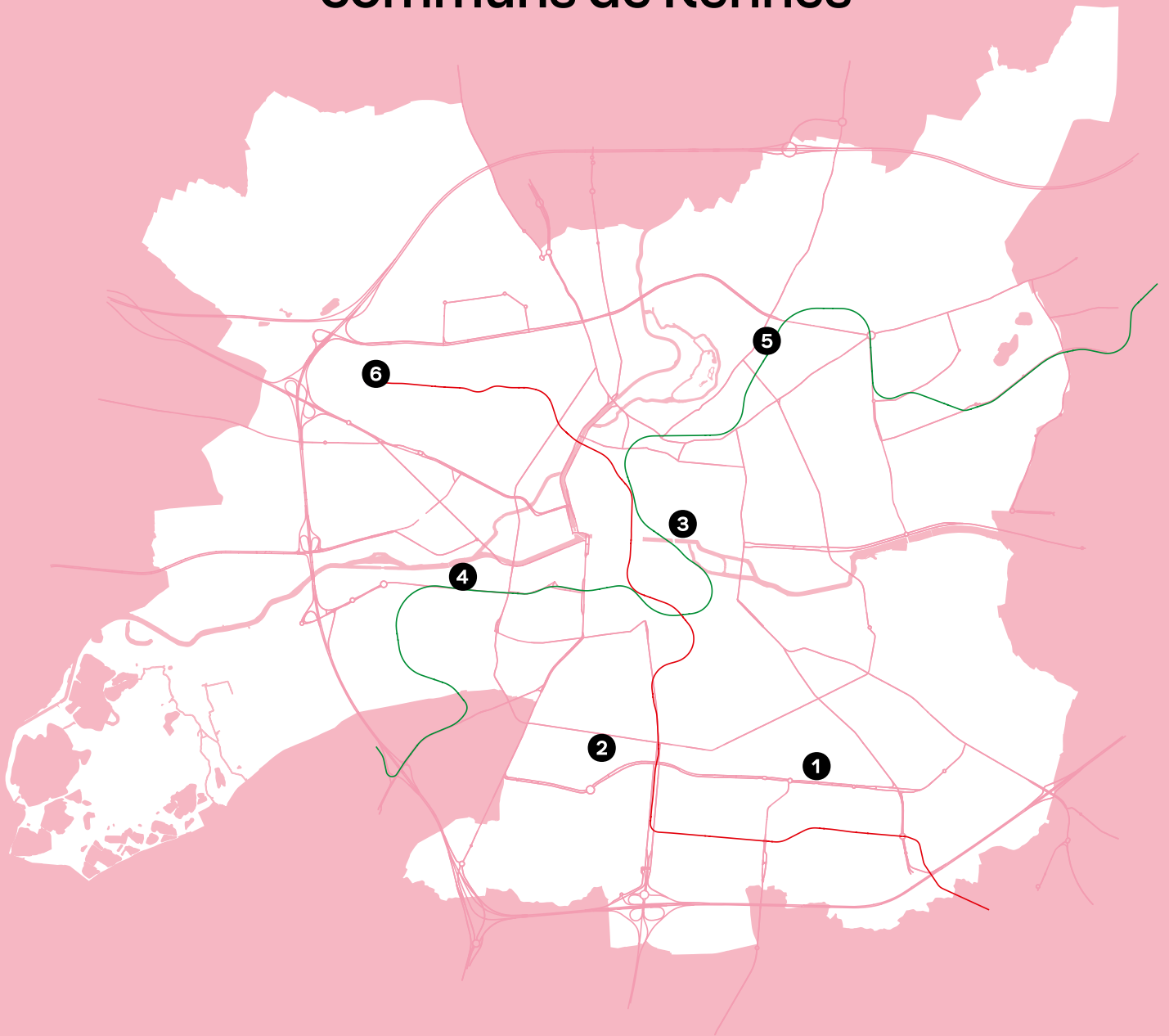
## Le Pacte rennais d'insertion s'inscrit dans le Programme brétilien d'insertion 2023-2027 porté par le Département d'Ille-et-Vilaine, qui constitue le cadre principal d'action à destination des allocataires du RSA.

Des partenariats de longue date avec la Caisse d'allocations familiales (Caf), Pôle Emploi, la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), le Conseil régional de Bretagne sont plus que jamais déterminants dans la mise en œuvre des actions auprès des usagers.

L'approche multidimensionnelle et multi partenariale de l'insertion place la politique d'insertion du CCAS dans les dynamiques globales des politiques de la Ville de Rennes et de Rennes Métropole en matière de solidarités, de cohésion sociale, d'emploi, de participation citoyenne, de logement et de santé. Ainsi, dans un souci d'articulation et de cohérence de l'action publique au service des Rennaises et des Rennais, l'action du CCAS s'inscrit au croisement des différentes stratégies et contrats rennais et métropolitains<sup>1</sup> en lien avec les directions qui les animent. Ces partenariats sont actifs au plus près des habitants et s'incarnent au sein des Espaces sociaux communs (ESC) avec la présence notamment des équipes des Centres départementaux d'action sociale (CDAS), de We Ker, des centres sociaux de l'Association Rennaise des Centres Sociaux (ARCS) et de la Caf d'Ille-et-Vilaine. Ils ont été conçus et intégrés comme des lieux de vie sociale (de l'animation à l'accompagnement) et de proximité, ouverts dans les quartiers rennais. Ils sont en lien étroit avec les équipements de quartiers (MJC, bibliothèques, maisons de quartiers, etc.). Ces espaces constituent le premier lieu d'accueil des allocataires du RSA.

<sup>1</sup> Stratégie métropolitaine des solidarités, Pacte territorial pour l'emploi, Contrat de ville, Contrat local de santé, Programme local de l'Habitat, Plan local pour l'insertion et l'emploi (PLIE), Chartes territoriales de la cohésion sociale des quartiers rennais...

# Les Espaces sociaux communs de Rennes



Ouvert de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h

**❶ ESC Le Blosne**

7, boulevard de Yougoslavie  
02.99.50.90.47  
(fermé le mardi matin)

**❷ ESC Cleunay**

25, rue Noël Blayau  
02.99.35.41.90  
(fermé le mardi matin)

**❸ ESC Aimé Césaire**

15, rue Louis et René Moine  
02.23.62.21.76  
(fermé le jeudi matin)

**❹ ESC Simone Iff**

11, rue Guy Ropartz  
02.99.27.48.30  
(fermé le jeudi matin)

**❺ ESC Centre**

7, rue Kléber  
02.99.02.30.35  
(fermé le mardi matin)

**❻ ESC Villejean**

42, cours Président John Fitzgerald Kennedy  
02.23.46.85.10  
(fermé le jeudi matin)

De nombreuses associations et structures d'insertion travaillent par ailleurs en étroite collaboration avec le CCAS : chantiers et entreprises d'insertion, associations de solidarité et prestataires locaux de l'offre d'insertion proposée aux allocataires accompagnés.

Enfin, le Conseil rennais de la cohésion sociale (CRCS), créé en 2018 à la suite du Comité de suivi RSA, est le lieu privilégié de la participation citoyenne sur ces questions, et de réflexions relatives aux parcours des usagers. Il est composé de Rennaises et de Rennais accompagnés par le CCAS et de professionnels du CCAS. À la croisée d'un comité consultatif et d'un comité d'usagers, le CRCS participe à l'élaboration, au suivi et à l'évaluation de projets portés et mis en œuvre par le CCAS dans le domaine de l'insertion, ainsi qu'aux instances décisionnaires dans la mise œuvre du dispositif RSA.

Au cœur de la dynamique partagée par de nombreux acteurs, le CCAS de Rennes inscrit son action dans un environnement riche, source de réflexions innovantes.

Dans la continuité du travail précédemment engagé, le nouveau Pacte rennais d'insertion co-construit par ces nombreux partenaires donnera lieu à des conventions, afin de préciser les objectifs et modalités de réalisation des actions partagées.



Accueil d'un habitant / d'une habitante au CCAS, rue Kléber.  
© Anne-Cécile Esteve

# **Les ambitions du PRI 2023-2028 : des parcours sans couture, sur-mesure et citoyens**



# AMBITION 1

## Prévenir : des droits pour toutes et tous



Le pôle d'accueil de l'Espace social  
commun de Villejean.  
© Arnaud Loubry



# Lutter contre le non-recours



## Contexte

Le non-recours est un phénomène croissant lié en grande partie au processus accéléré de dématérialisation des services publics<sup>1</sup>, à la complexité des procédures, à la multiplicité des dispositifs et intervenants, au manque de visibilité ou d'information et aux difficultés rencontrées par les usagers lors du traitement de leurs demandes.

La lutte contre le non-recours, le maintien des droits sociaux et la qualité du parcours des allocataires du RSA constituent des enjeux majeurs du nouveau Pacte rennais d'insertion. La bonne compréhension du dispositif et des procédures par les allocataires, les modalités de contact entre les usagers et les organisations, la gestion des délais et, autant que possible, l'anticipation de certaines situations susceptibles d'impacter le budget de la personne sont autant de points de vigilance permanents.

## \* Stratégie

- Travailler à une meilleure circulation des informations utiles entre les acteurs pour faciliter le partage de données nécessaires au suivi des parcours de manière neutre et simplifiée pour l'utilisateur, en concertation avec celui-ci. Les passerelles techniques entre les systèmes d'information de partenaires s'avèrent essentielles, tout autant que l'identification des interlocuteurs utiles.
- Favoriser l'identification des Espaces sociaux communs (ESC), lieux ressources pour toute personne ayant un questionnement social. La présence d'un référent et d'un contact humain est essentiel pour les usagers. C'est le rôle des référents accès aux droits sociaux et des référents RSA dans les équipes du CCAS, agissant comme un fil rouge pour la personne tout au long de son parcours, l'un sur l'accès aux droits sociaux, l'autre sur le parcours d'insertion. Près de 80 % des demandes d'entrée dans le dispositif RSA sont réalisées auprès des professionnels du CCAS, contre 20 % en téléprocédure.
- Poursuivre les actions menées par les conseillers numériques présents dans les ESC et concourant à la lutte contre le non-recours aux droits (voir "L'accès au numérique" en page 31).

## 📍 Nos actions existantes

- Un référent personnalisé : un référent accès aux droits sociaux pour chaque allocataire du RSA.
- Un bilan des droits sociaux, dès l'entrée dans le RSA avec ouverture des droits ou réorientation vers le bon interlocuteur.
- Des permanences de médiation numérique au sein des 6 Espaces sociaux communs et au restaurant social Leperdit avec notamment de l'aide à la réalisation de démarches en ligne (voir "l'accès au numérique" page 31).

## 🚩 Nos engagements

- Diversifier les modalités d'intervention avec des actions d'aller vers pour mieux communiquer sur les droits des personnes et lutter contre le non-recours.
- Prévenir les ruptures de droits et déséquilibres budgétaires en délivrant une information simple aux usagers, en assurant un soutien des professionnels dans le cadre de permanences en ESC et en facilitant la détection des situations complexes.
- Simplifier les démarches et ne plus avoir à fournir plusieurs fois les mêmes documents.
- Former les bénévoles des associations de solidarité pour être relais, assurer le repérage des situations de non-recours et orienter vers le bon interlocuteur.
- Créer un groupe de travail de lutte contre le non-recours au sein du réseau des acteurs de SOLIDAREN pour identifier les problématiques et y apporter des solutions collectives.
- Améliorer la formation continue des professionnels de l'accès aux droits pour une connaissance fine et actualisée.
- Poursuivre et développer les actions des permanences numériques en ESC pour lutter contre la fracture numérique et le non-recours (voir "l'accès au numérique" en page 31).
- Mettre en place un nouveau logiciel de suivi facilitant les échanges de données entre les institutions dans le respect du Règlement général de protection des données.

<sup>1</sup> Rapport du défenseur des droits relatif à la dématérialisation des services publics · 2022



Les espaces numériques des Espaces sociaux communs proposent des permanences et des ateliers pour aider au quotidien les habitants dans leurs usages numériques.  
© Arnaud Loubry



*« Permettre à chacun et chacune d'accéder à l'ensemble de ses droits sociaux est un levier essentiel de justice et de cohésion sociale. Face au non-recours, le CCAS va expérimenter de nouvelles manières d'entrer en contact, d'informer et d'accompagner les habitantes et habitants. L'habilitation TZNR nous permettra d'aller encore plus loin en termes de diagnostic, de moyens, de travail partenarial et d'innovation. »*

— Gwendoline Affilé,  
conseillère déléguée à l'Innovation sociale

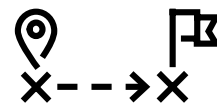


## L'expérimentation Territoire Zéro Non-Recours (TZNR)

Dans le cadre d'un appel à projets porté par l'État, la Ville de Rennes a été retenue pour l'expérimentation Territoire Zéro Non-Recours sur le quartier de Maurepas Bellangerais pour la période 2024/2026.

Ce projet vise à renforcer avec des moyens dédiés la politique rennaise de lutte contre le non-recours vis-à-vis des publics les plus éloignés des services publics. La dynamique partenariale y est particulièrement importante et a pour objectif d'avoir une meilleure visibilité du non-recours sur le territoire et d'adapter les actions à mener en conséquence.

# Favoriser les parcours sans couture : partenariats, collaborations et simplification



## Renforcer la gouvernance partagée et le travail partenarial

### Contexte

La diversité des actions et des dispositifs d'accès aux droits et d'insertion est certes reconnue, néanmoins la consultation des acteurs ont mis en évidence la nécessité de faciliter, fluidifier et rendre plus lisible leur parcours pour les allocataires du RSA.

Le référentiel d'accueil et d'accompagnement du CCAS élaboré en 2019 a permis de mettre en place un dispositif souple et adaptable afin de construire des parcours sur-mesure correspondant aux besoins et attentes des personnes concernées. Pour aller plus loin, le « parcours sans couture » est un objectif du Pacte rennais d'insertion, également affirmé au sein du rapport de la mission France Travail.

Créer des parcours sans couture conduit à sortir du fonctionnement en « silo » des politiques d'insertion dans la prise en charge des allocataires du RSA. Sans ajouter de dispositif ou de structure, il s'agit d'adopter le point de vue de l'utilisateur, en simplifiant la gouvernance des dispositifs de coopération, et en coordonnant mieux les acteurs en présence et les dispositifs qu'ils mettent collectivement en œuvre.

### \* Stratégie

- Simplifier les modes de gouvernance.
- Créer un référentiel commun et une vision partagée entre institutions pour favoriser la transversalité et la construction plus collective de parcours, tout en facilitant la prise de décision des élus.
- Soutenir les initiatives locales, concerter et faire participer les acteurs concernés : usagers, partenaires, prestataires et entreprises.

### Nos actions existantes

- Des instances de gouvernance partenariale.
- Un comité de pilotage et une charte des Espaces sociaux communs.
- Le Conseil rennais de la cohésion sociale ouvert à tous les allocataires RSA depuis 2010 et à tous les usagers du CCAS depuis 2018.
- Une concertation des usagers, des professionnels et partenaires pour construire l'offre d'insertion du CCAS dans le cadre de la commission des actions d'insertion.

### Nos engagements

- Retravailler le contenu et les missions des instances de décision pour les simplifier et les adapter aux besoins : fusion du comité de pilotage du Pacte rennais d'insertion et de la commission territoriale insertion du Pays de Rennes.
- Instaurer un droit d'interpellation par les membres du Conseil rennais de la cohésion sociale des différentes instances du dispositif RSA pour proposer aux professionnels une thématique de réflexion ou signaler une problématique.
- Mettre en œuvre des applications numériques de partage d'informations sur le suivi des personnes et de leur parcours en accord avec celles-ci.
- Travailler à un financement global sur le long terme pour soutenir des projets collectifs dans leur ensemble et sortir du monde d'attribution de subventions cloisonné.

# Répondre à un enjeu de simplification et de lisibilité

## Contexte

Dans un contexte de dématérialisation croissante et de l'existence d'une pluralité de dispositifs, les outils de communication à destination des usagers et des professionnels doivent être repensés pour expliquer de manière simple les droits et les devoirs ainsi que les conditions d'accès et de maintien des droits. De plus, les organisations internes et les modalités de contacts entre institutions doivent être améliorées au bénéfice d'un meilleur service rendu aux personnes accompagnées.

## \* Stratégie

- Simplifier les processus et organisations, afin de faciliter le cadre de travail des professionnels, et ainsi leur permettre de se centrer davantage sur l'accompagnement des personnes.
- Simplifier et améliorer l'efficacité et la lisibilité des procédures et des outils.
- Favoriser la facilité de contact et d'échange avec les institutions pour les usagers et les professionnels.

## Nos actions existantes

- Une coopération dynamique entre acteurs de quartiers pour chercher, innover, expérimenter.
- Un guide de l'offre d'insertion du CCAS simple et accessible distribué.
- Un accueil collectif assuré par le CCAS à l'entrée dans le RSA présentant le parcours des usagers et l'offre d'insertion.

## Nos engagements

### COMMUNICATION

- Développer des outils pour tous les usagers : réalisation d'un document simple, « facile à lire et à comprendre », retraçant le parcours type de l'allocataire du RSA, illustré d'exemples de parcours usagers.
- Proposer une communication simple et accessible à tous sur le site internet de la Ville.
- Mettre en ligne le guide présentant l'offre d'insertion.
- Organiser un forum annuel de l'offre d'insertion permettant la rencontre entre les allocataires, les professionnels du CCAS et les partenaires.
- Développer des interfaces communes notamment numériques avec les usagers et identifier les personnes ressources dans les autres institutions.

### SIMPLIFICATION DES PROCEDURES

- Retravailler chaque procédure et/ou modalité de communication dans un souci de simplification et de lisibilité.
- Diminuer le temps de prise en charge des situations en simplifiant les procédures de rétablissement des droits RSA.
- Permettre un traitement plus rapide de certaines demandes : revoir les motifs de passage en instance de décision RSA pour permettre un traitement de certaines situations ou demandes au fil de l'eau.

# Conforter l'étroite collaboration entre professionnels

## Contexte

Différents métiers composent les équipes du CCAS, chacun ayant un rôle à jouer dans le parcours des personnes accompagnées. Au sein des ESC, les agents d'accueil ont un rôle déterminant pour assurer une première écoute et l'orientation des personnes.

Au-delà de cette première écoute, les référents accès aux droits sociaux et les référents RSA travaillent en étroite collaboration sur l'accès et le maintien du droit RSA afin de faciliter le parcours et l'insertion des allocataires.

## \* Stratégie

- Permettre un accueil et un accompagnement fluide en assurant la lisibilité et le repérage des rôles des professionnels pour les usagers.
- Poursuivre l'adaptation des modalités d'accueil et d'accompagnement aux besoins repérés des publics.

## Nos actions existantes

- Des collaborations étroites entre les différents métiers au sein des équipes.
- Un référentiel d'accompagnement pour les référents RSA.
- L'expérimentation de nouvelles formes d'action d'aller-vers et d'accompagnement collectif.

## Nos engagements

- Diversifier les modalités d'intervention : développer l'aller-vers, mieux articuler l'accompagnement collectif et individuel.
- Préciser les contours d'intervention des professionnels notamment dans le cadre de conventions bilatérales avec les acteurs principaux de la santé, de l'accompagnement budgétaire, du logement et l'accès aux droits sociaux.
- Mettre en place une charte de collaboration avec les Centres départementaux d'action sociale (CDAS) rennais précisant les modalités de co-intervention avec le CCAS de la Ville de Rennes.

## Le référent de parcours Plan local pour l'insertion et l'emploi<sup>1</sup> (PLIE)

Sur orientation des référents RSA, des conseillers Pôle Emploi ou des structures d'insertion par l'activité économique, le référent de parcours PLIE (Plan local pour l'insertion et l'emploi) assure un accompagnement individualisé renforcé et global des participants PLIE (allocataires du RSA et demandeurs d'emplois de longue durée). La finalité de l'accompagnement est l'emploi durable, objectif rendu possible par la mise en œuvre et le développement des parcours d'insertion de manière co-construite, en vue de favoriser l'accès ou le retour consolidé à un emploi ou à une formation qualifiante ou certifiante.



Cofinancé par  
l'Union européenne

<sup>1</sup> Le CCAS est conventionné avec le PLIE de Rennes Métropole pour porter des postes de référents de parcours suite à un appel à projet annuel.



Présentation de la carte Sortir à l'école Clémenceau par le CCAS. © Arnaud Loubry

# Les référents, ces personnes clés dans le parcours usager

## **Le référent d'accès aux droits sociaux : premier accueil, ouverture, maintien de droits sociaux et orientation**

Les référents d'accès aux droits sociaux jouent un rôle clé dans l'accès et le maintien des droits sociaux et dans la lutte contre le non-recours aux droits. Leur périmètre d'intervention tend à s'élargir au regard des besoins croissants des personnes, en lien notamment avec le processus de dématérialisation qui concerne désormais la grande majorité des droits et qui accentue la fracture numérique pour les personnes les plus en difficulté.

À Rennes, 80 % des bénéficiaires du RSA sont reçus dans les Espaces sociaux communs du CCAS pour réaliser l'instruction de leur demande de RSA. La complexité du dispositif et la difficulté d'accès aux démarches numériques des personnes en précarité socio-économique expliquent notamment cette forte mobilisation des référents d'accès aux droits sociaux.

Ce premier accueil, moment clé dans le parcours des allocataires rennais du RSA, permet de favoriser leur recours aux droits sociaux (transport, logement et charges, énergie et eau, santé, loisirs, etc.). En cas de non-recours, les droits sont ouverts par le référent d'accès aux droits sociaux, qui peut aussi orienter les allocataires vers les institutions concernées si l'ouverture de droits ne relève pas de son champ d'intervention. À l'issue de cet échange et en fonction de la situation des personnes, il leur est indiqué le nom de l'organisme qui les accompagnera dans leurs démarches d'insertion (CCAS, Pôle Emploi ou We Ker).

Le référent d'accès aux droits sociaux peut aussi être l'interlocuteur de l'allocataire du RSA concernant, par exemple, la procédure de neutralisation de ressources ou la déclaration trimestrielle de ressources due à la Caf, qui a un impact direct sur le calcul de son droit au RSA. Il fait le lien avec l'organisme de paiement en cas de difficulté à réaliser ces démarches pour soutenir l'usager. Cela évite les erreurs dans le calcul des droits pouvant générer des indus, très impactant sur la gestion budgétaire des personnes.

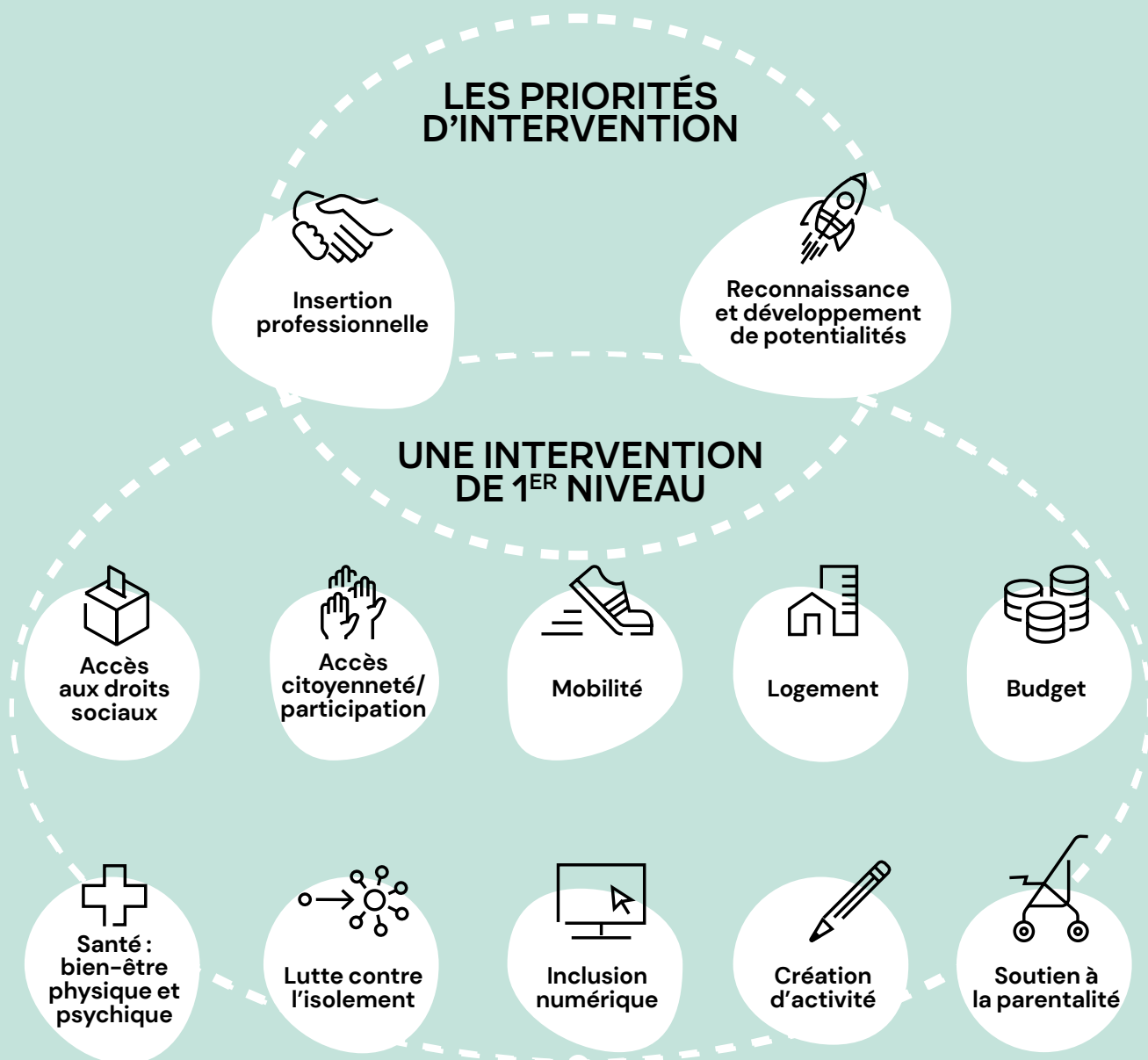


## Le référent RSA : un facilitateur des parcours

L'accompagnement RSA permet aux allocataires de développer leur pouvoir d'agir sur leur projet de vie et/ou professionnel dans l'objectif d'un accès ou un retour vers une activité professionnelle selon la temporalité la plus adaptée à leur situation. Le référent RSA a donc un rôle de facilitateur du parcours de la personne accompagnée : il la réassure dans sa capacité à agir, la soutient dans sa mise en mouvement en vue de la sortie du RSA. La spécificité

revendiquée de cet accompagnement vis-à-vis de l'intervention des autres acteurs de l'insertion socio-professionnelle réside dans la capacité à assurer l'ouverture du champ des possibles de l'emploi et le développement des potentialités de la personne tout en facilitant l'accès à ses droits.

Le référent RSA peut ainsi assurer un accompagnement de type « suivi » ou « accompagnement renforcé », selon les besoins de la personne. Il explore et investit les priorités et les besoins avec la personne accompagnée sur toutes les thématiques rappelées ci-dessous :



Il demeure le référent de parcours de la personne, sauf si un autre intervenant social paraît plus pertinent pour celle-ci. L'approche multidimensionnelle ne consiste pas pour le référent de parcours à traiter l'ensemble des problématiques. Elle n'est pas synonyme d'intervenant unique, notamment pour

les situations complexes. Le référent RSA permet toutefois de conserver une cohérence globale dans l'action des différents professionnels dont il assure la coordination dans une optique de parcours « sans couture ».

# AMBITION 2

## Accompagner : des parcours sur-mesure en faveur de l'insertion socio-professionnelle

Accueil d'un allocataire par sa référente RSA  
(Revenu de solidarité active) au CCAS, rue Kléber  
© Anne-Cécile Esteve



# Activer les leviers de l'insertion

## Contexte

Le contexte d'accroissement de la pauvreté et de complexification des situations appelle à poursuivre les efforts engagés pour sortir de l'approche sectorielle de l'action sociale au profit d'actions plus transversales centrées sur la prévention et la recherche plus collective de solutions, en s'appuyant sur l'implication de tous (citoyens, acteurs institutionnels, culturels, sociaux, économiques). Si l'accompagnement individuel est un levier essentiel dans la prise en compte des personnes dans leur singularité, les intervenants sociaux restent trop souvent assignés « à résoudre les problèmes au cas par cas sur le mode de l'urgence et confrontés à une multiplicité de dispositifs qui à la fois s'accumulent et sont morcelés<sup>1</sup> ». Ainsi, poursuivre le développement de différentes modalités d'action viendra servir l'objectif d'accompagner les personnes dans des parcours « sur-mesure et sans couture », adaptés à leurs besoins avec une coordination d'action évitant les ruptures.

## \* Stratégie

- Inscrire l'action des professionnels du CCAS dans des logiques de développement social afin d'intervenir plus en amont, agir plus collectivement et développer un travail social plus préventif et moins palliatif.
- Apporter leur expertise du territoire, initier des actions en partenariat avec d'autres acteurs sociaux, culturels ou économiques et favoriser l'intégration des personnes accueillies ou accompagnées au sein de projets, d'actions ou d'espaces plus collectifs.

## Nos actions existantes

- Un accueil, une instruction et un accompagnement de proximité au sein des Espaces sociaux communs en collaboration avec les partenaires.
- Des lieux d'échanges partagés avec les partenaires sur les situations.

## Nos engagements

- Améliorer les passages de relais entre référents en permettant à l'utilisateur d'en choisir les modalités ainsi que son contenu.
- Créer dans chaque quartier un réseau de professionnels identifiés dans chaque institution et développer des espaces d'échanges pluridisciplinaires permettant de faciliter les liens autour des situations complexes ou pour accompagner un passage de relais.
- Développer la notion de référent de parcours : définir la notion en lien avec les partenaires et permettre à l'utilisateur de choisir son interlocuteur privilégié.
- Renforcer l'interconnaissance des acteurs en développant des permanences de partenaires dans les Espaces sociaux communs, des temps de rencontre informels (du type « cafés partenaires ») et en créant des outils communs (annuaire à l'échelle des quartiers).

<sup>1</sup> Cyprien Avenel et Cristelle Martin in, « Guide d'appui aux interventions collectives du travail social en faveur du développement social », Haut Conseil du Travail Social, juin 2019.

# ➤ La santé

## Contexte

L'évaluation des impacts de l'accueil et l'accompagnement réalisée en 2020 a mis en évidence à quel point les problématiques de santé tant physique que psychique, pouvaient être sources de blocage et d'empêchement pour les personnes accompagnées<sup>1</sup>. Elle a ainsi confirmé les résultats de l'enquête nationale sur les allocataires de minima sociaux de la Direction de la recherche des études de l'évaluation et des statistiques (DREES) de 2018 selon laquelle :

- 29 % des allocataires de minima sociaux se déclarent en mauvais ou en très mauvais état de santé ;
- 58 % ont au moins une maladie chronique ;
- 28 % sont fortement limités à cause d'un problème de santé dans les activités du quotidien, ce qui caractérise une situation de handicap.

L'enquête a souligné que leur état de santé est moins bon que celui de l'ensemble de la population. Leur bien-être psychologique est plus dégradé : 26 % présentent un risque de dépression contre 10 % des actifs occupés. Cette situation a encore été aggravée par la crise sanitaire.

## \* Stratégie

- Considérer la santé comme un levier incontournable pour permettre la mise en mouvement des personnes accompagnées.
- Œuvrer à la prévention et la promotion de la santé.
- Faciliter l'accès aux soins et travailler sur le déni d'une fragilité ou d'une pathologie .

## Nos actions existantes

- Un partenariat actif avec l'équipe mobile de psychiatrie précarité adapté aux besoins des publics.
- Un partenariat avec la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) « Mission Accompagnement Santé » pour accompagner les personnes en renoncement ou difficulté d'accès aux droits ou aux soins.

## Nos engagements

- Outiller et soutenir les professionnels en ingénierie d'accompagnement sur le déni, l'accès aux soins, le handicap.
- Former les professionnels du CCAS sur les premiers secours en santé mentale.
- Développer une offre d'insertion adaptée aux fragilités psychiques.
- Développer une plus grande complémentarité avec la psychiatrie en proposant un appui aux professionnels dans l'accompagnement des personnes et en facilitant la mise en place des soins.
- Mettre en place et animer un réseau de référents santé dans chaque ESC et renforcer l'approche pluridisciplinaire au sein des ESC.

<sup>1</sup> 35% des personnes estiment que leur état de santé est un obstacle dans leurs démarches.

# ➤ Le soutien à la parentalité

## Contexte

L'accès à un mode de garde reste encore un frein majeur à l'insertion professionnelle notamment pour les familles monoparentales (27% des personnes accompagnées par le CCAS). S'inscrivant dans le Projet éducatif local (PEL), des actions en faveur des publics en démarche d'insertion socio-professionnelle sont mises en œuvre. Les actions d'aller vers pour s'adresser aux publics les plus éloignés des institutions et d'information des parents sur les aides disponibles font partie des actions communes à engager tant dans le cadre du PEL que dans le PRI.

## \* Stratégie

- Positionner l'accès aux modes de garde comme un levier préalable aux démarches d'insertion socio-professionnelle.
- Informer les parents et leur permettre d'envisager des projets de reprise d'activité professionnelle choisis.
- Développer l'accès à des places en crèches pour les personnes en démarche d'insertion socio-professionnelle en lien avec la Direction petite enfance de la Ville de Rennes.

## 📍 Nos actions existantes

- Action collective « modes de garde » à destination des personnes accompagnées par le CCAS.
- Partenariat avec la Direction petite enfance pour favoriser l'accès à des places en crèche pour les allocataires du RSA en démarche d'insertion professionnelle.

## 🏠 Nos engagements

- Participer à l'évolution du dispositif « mode de garde insertion » porté par la Direction petite enfance.
- Informer les parents en démarche d'insertion socio-professionnelle des modes de garde existants et les orienter vers les interlocuteurs référents.



Une crèche de la Ville de Rennes.  
© Anne-Cécile Esteve

# ➤ Le logement

## Contexte

Dans un contexte d'augmentation de la population et d'une forte demande de logement social, la question de l'accès au logement pour tous est une priorité. A l'instar du soutien du pouvoir d'agir des habitants, le programme local de l'Habitat 2023-2028 promeut le pouvoir d'habiter « qui repose sur la capacité du territoire à concilier transition écologique et justice sociale<sup>1</sup> ».

## ✳ Stratégie

- Renforcer les liens entre les professionnels du CCAS et ceux de la Direction habitat social et des dispositifs de solidarité du Service habitat de Rennes Métropole.
- Poursuivre l'engagement du CCAS dans l'information, l'orientation et l'instruction de démarches en lien notamment avec le maintien dans le logement ou le règlement des frais d'énergie dans une logique préventive.

<sup>1</sup> Programme Local de l'Habitat, Rennes Métropole, juin 2023.

## 📍 Nos actions existantes

- Information, orientation et instruction de demandes en lien avec l'accès et le maintien dans le logement.

## 🚩 Nos engagements

- Consolider les liens avec les services de la Direction habitat social, le Service habitat et des dispositifs de solidarité de Rennes Métropole afin de partager des informations actualisées sur la thématique du logement et de permettre une meilleure information et orientation des usagers.



Vue aérienne de la Ville de Rennes © Arnaud Loubry

# ➤ L'accès au numérique

## Contexte

Le travail conduit auprès des usagers par les professionnels du CCAS sur le numérique s'inscrit de manière plus globale dans le cadre de la stratégie pour un numérique responsable portée par la Ville de Rennes et Rennes Métropole. Les actions engagées visent à prévenir la fracture numérique et les inégalités en proposant un service public proche et accessible, ce qui est précisément le cas des permanences numériques mises en place dans les Espaces sociaux communs.

Depuis 2018, les partenaires des ESC (Conseil départemental, We Ker, Association rennaise des centres sociaux, Caisse d'allocations familiales et Centre communal d'actions social) portent un projet d'inclusion numérique qui vise à :

- proposer une médiation numérique en donnant accès aux équipements, connexion et accompagnement aux démarches en ligne ;
- accompagner vers l'autonomie et prévenir les mésusages ("un numérique choisi et non subi") ;
- former les professionnels pour développer une culture commune, des compétences métiers, et des outils communs ;
- coordonner l'offre, la rendre lisible et cohérente avec les acteurs du territoire.

Le processus accéléré de dématérialisation et la vulnérabilité e-administrative (indicateurs Portréa<sup>2</sup>) sont au cœur des préoccupations.

## \* Stratégie

- Accompagner le déploiement de service de proximité adaptés aux besoins des Rennaises et des Rennais en s'appuyant notamment sur les indicateurs Portréa<sup>2</sup>.
- Mettre en œuvre une démarche d'évaluation continue et partagée permettant d'adapter la stratégie politique liée au numérique et les solutions et outils mis en place.

## Nos actions existantes

- Un accueil individualisé sur des permanences d'aides aux démarches et aux usages au sein des six Espaces sociaux communs et au restaurant social Leperdit.
- Des ateliers collectifs autour du numérique et de ses usages.
- Des actions d'aller-vers sur l'espace public en partenariat avec les acteurs de l'inclusion numérique sur les quartiers.
- Des actions de formation pour les professionnels et bénévoles des ESC.

## Nos engagements

- Poursuivre et développer les actions des permanences numériques dans les Espaces sociaux communs pour lutter contre la fracture numérique et le non-recours.
- Améliorer le diagnostic des besoins des personnes accueillies sur les permanences pour mieux y répondre.
- Poursuivre les ateliers collectifs sur les usages du numérique.
- Consolider l'offre de formation à destination des professionnels.

# ➤ La mobilité

## Contexte

Le renforcement du maillage des transports en commun (bus et métro) et leur gratuité pour les allocataires du RSA favorisent fortement leur mobilité et leur mobilisation. En lien avec l'ouverture de la ligne b du métro, la Ville de Rennes étend le stationnement payant et proposera au cours de l'année 2024 le dispositif « stationnement solidaire », proposant des tarifs réduits sous condition de ressources pour le stationnement des riverains.

Par ailleurs, les professionnels du CCAS sont sensibilisés aux enjeux de mobilité en cohérence avec le plan de déplacement urbain de Rennes Métropole. En lien avec les besoins des personnes accompagnées, l'offre d'insertion du CCAS s'adapte aux nouveaux enjeux en développant des actions autour des mobilités douces. Enfin, si cela s'avère nécessaire, le micro-crédit personnel, instruit et soutenu par le CCAS, peut permettre aux personnes en précarité financière d'acquérir un véhicule deux roues ou automobile si cela favorise ou conditionne leur insertion professionnelle. Les mobilités douces sont toutefois favorisées autant que possible auprès des usagers.

Des tarifs réduits pour les transports en commun peuvent être proposés aux allocataires du Revenu de solidarité active (RSA) et leurs familles. Ces demandes sont instruites par le CCAS de Rennes. © Arnaud Loubry

## \* Stratégie

- Poursuivre l'instruction des tarifs réduits pour les transports en commun et prochainement pour le stationnement solidaire.
- Concourir à l'accès aux droits sociaux et à la lutte contre le non-recours *via* les questions de mobilité.
- Développer de nouvelles actions en lien avec les mobilités douces.

## 📍 Nos actions existantes

- Des actions d'insertion en faveur de la mobilité : apprentissage du permis B, du vélo, location de véhicules notamment électriques, etc.
- Instruction des droits à la tarification réduite des transports.

## 🚩 Nos engagements

- Poursuivre les actions partenariales autour des enjeux de mobilités.
- Instruction des demandes de « stationnement solidaire » et bilan d'accès aux droits.







Le CCAS de la Ville de Rennes tend à développer des actions en lien avec les mobilités douces. © Arnaud Loubry

# Ouvrir le champ des possibles vers l'emploi

## Contexte

« Le travail joue un rôle primordial dans l'identité sociale. C'est un facteur déterminant de statut, de reconnaissance et d'influence qui affecte en retour les possibilités de socialisation, de qualité de vie et place dans la société. [...] Le travail a des vertus protectrices contre la fragilité psychique par un réseau social protecteur, un cadre de vie, une possibilité de créativité, estime de soi, affirmation de soi. »<sup>1</sup>

Pour toutes ces raisons, l'emploi, vecteur d'insertion et de réalisation de soi, revêt une dimension importante dans les accompagnements et affirme que le principe « **personne n'est inemployable** » est au cœur de la philosophie d'intervention du CCAS à condition que l'emploi soit adapté à la personne.

Toutefois et compte tenu des problématiques multiples rencontrées par les personnes accompagnées par le CCAS, l'emploi est rarement d'emblée l'axe principal de la démarche d'accompagnement. Ouvrir le champ des possibles de l'emploi doit cependant toujours rester en filigrane de l'accompagnement pour tous les allocataires, quelles que soient leur situation et leurs fragilités.

## \* Stratégie

- Poursuivre l'expérimentation Territoires zéro chômeur de longue durée (TZCLD). Mené dans la partie Est du quartier du Blosne, celle-ci invite à soutenir de nouvelles formes d'emploi et de remise en activité progressive en proposant des conditions de travail facilitantes et adaptées à des parcours de vies souvent complexes.
- Développer de nouvelles formes de relations avec les employeurs, afin de redonner à ceux qui ne se l'autorisent plus, la possibilité de rechercher à nouveau un emploi. Portée dans le cadre du Pacte territorial pour l'emploi, la médiation active à l'emploi, mise en œuvre plus particulièrement par les référents de parcours PLIE s'inscrit pleinement dans cette dimension, en facilitant la mise en action et en ouvrant une nouvelle forme de relation avec les employeurs.

## Nos actions existantes

- Un partenariat dynamique dans les quartiers au sein des Groupes solidarités emploi (GSE) en lien avec les entreprises autour d'actions de recrutement.
- Le lancement de l'Entreprise à But d'Emploi au Blosne dans le cadre de l'expérimentation Territoires zéro chômeur de longue durée.
- Une collaboration active avec les structures d'insertion par l'activité économique (IAE).
- Des espaces ressources emploi au cœur des quartiers prioritaires.

## Nos engagements

- Soutenir le développement de nouvelles formes d'emploi et de remise en activité progressive (du type Ateliers d'adaptation à la vie active).
- Faciliter le retour vers l'emploi des personnes en fragilité psychique : construire une offre d'insertion et un partenariat adaptés.
- Poursuivre l'expérimentation Territoires zéro chômeur de longue durée et consolider l'Entreprise à But d'Emploi.
- Contribuer au développement de la médiation active à l'emploi dans le cadre du Plan local pour l'insertion et l'emploi.
- Faciliter les rencontres avec des employeurs ou la découverte des métiers dès le début des accompagnements et à l'occasion d'actions collectives.

<sup>1</sup> Philippe Le Ferrand, *L'accompagnement psychologique dans le travail social*, Editions Apogée, 2021.



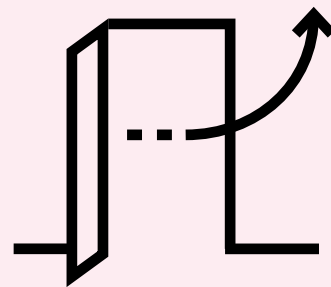
*« Personne n'est inemployable si l'emploi est adapté aux capacités et possibilités de chacun. C'est un principe fondamental de cette expérimentation auquel nous pouvons ajouter la dimension du sens au travail, pour la personne salariée et le territoire. À l'heure de l'impérative transition écologique, cette expérimentation est porteuse d'espoir. »*

— Cécile PAPILLION, adjointe déléguée  
à l'Insertion et à l'emploi, sur l'expérimentation  
Territoires zéro chômeur de longue durée au Blosne



# AMBITION 3

## Favoriser l'émancipation : des parcours de citoyennes et citoyens



Le Conseil rennais de la cohésion sociale (CRCS) est un lieu d'échange entre les citoyens qui utilisent les services du CCAS, les élus et les professionnels de l'insertion et de l'accès aux droits. © Arnaud Loubry





*« J'ai trouvé dans le CRCS un endroit où l'on donne la parole aux personnes. Pouvoir s'exprimer et débattre librement dans un groupe où se mélangent allocataires, professionnels, élus et autres peut être une expérience déroutante, mais elle est toujours bénéfique et instructive que ce soit personnellement ou pour l'intérêt commun. »*

— Dylan, membre du Conseil rennais  
de la cohésion sociale (CRCS)

La dynamique à l'œuvre  
auprès des allocataires du RSA  
accompagnés par le CCAS  
de Rennes doit permettre  
à chacune et chacun de trouver  
ou retrouver sa place dans  
la société, sur le territoire  
rennais, dans son quartier.

Il s'agit de valoriser chaque personne dans sa citoyenneté au-delà du statut d'allocataire du RSA. Le travail sur la participation des personnes et le développement du pouvoir d'agir a vocation à développer les aptitudes à agir dans la société et à réduire le sentiment d'isolement social. Le travail de co-construction, de suivi et d'évaluation mené au long cours avec les membres du Conseil rennais de la cohésion sociale (CRCS) participe de cette démarche et la concrétise au sein des services du CCAS.

# Valoriser et soutenir le pouvoir d’agir des usagers du CCAS : « rien pour moi sans moi »

## Contexte

Le développement du pouvoir d’agir constitue un levier central de l’accompagnement mis en œuvre par les professionnels du CCAS de Rennes, convaincus de l’intérêt de placer les personnes au centre de leur parcours. Yann LE BOSSE, psycho-sociologue et enseignant auprès de l’université de Laval (Québec) a défini le développement du pouvoir d’agir des personnes et des collectivités de la façon suivante : « *Un processus par lequel les personnes accèdent ensemble ou séparément à une plus grande possibilité d’agir sur ce qui est important pour elles-mêmes, leurs proches ou la collectivité à laquelle elles s’identifient.* »<sup>1</sup>

Cette approche, au cœur de la philosophie d’intervention du CCAS de Rennes, a permis d’interroger les pratiques et de faire évoluer les postures des professionnels. De prescripteurs, les professionnels sont passés désormais à un rôle de facilitateurs, « créateur des possibles », « capables de transformer la perception des allocataires : ce qui était perçu comme difficile à réaliser devient possible ». Référents d’accès aux droits sociaux ou référent d’accès au RSA, les professionnels vont en premier lieu donner du sens au parcours de la personne et lui délivrer toutes les clés pour qu’elle puisse comprendre sa situation et ce qui lui est proposé, grâce à une information claire et simple d’accès. Le repérage par l’allocataire RSA d’un professionnel du CCAS comme personne ressource en cas d’incompréhension ou d’inquiétude concernant une question liée à l’accès aux droits ou au parcours d’insertion, participe à cette dynamique. Les professionnels sont experts des différents dispositifs d’accès aux droits ou d’insertion mais l’allocataire RSA demeure expert de sa situation, seul capable de décider pour lui-même, acteur à la fois dans le repérage de ses besoins et dans l’élaboration de solutions.

Cette approche incite par ailleurs à ne pas se centrer sur la seule adaptation d’une personne à ses conditions de vie, mais à agir également sur les contextes de vie en travaillant à un changement sur ces deux niveaux simultanément.

## \* Stratégie

- Poursuivre la mise en œuvre d’un accompagnement basé sur la mobilisation des ressources de la personne accompagnée et non sur un diagnostic des freins dont l’approche est sécurisante et ouverte afin que la personne puisse prendre conscience de ses propres ressources.

## Nos actions existantes

- Développer l’accompagnement centré sur la reconnaissance et le développement des potentialités des personnes.
- L’accompagnement vers le bénévolat (parcours bénévole du Blosne, collaboration avec les structures d’accompagnement au bénévolat).
- Le dispositif Sortir ! et la mise en place de nombreuses actions autour de la dimension culturelle : théâtre, arts plastiques, etc.

## Nos engagements

- Développer des modalités multiples de communication afin de s’adapter aux besoins des allocataires.
- Renforcer les permanences sans rendez-vous des référents RSA.
- Consolider la démarche d’accompagnement au bénévolat et faire le lien avec les démarches de soutien au bénévolat de la Ville de Rennes et de ses partenaires.
- Développer la pair-aidance et l’entraide entre allocataires du RSA.
- Outiller les professionnels de l’accompagnement sur la reconnaissance et la valorisation des compétences en mettant en place un « laboratoire », lieu d’échange de pratiques, de formation et d’innovation entre acteurs du territoire.

<sup>1</sup> Yann Le Bossé, *Sortir de l’impuissance : invitation à soutenir le développement du pouvoir d’agir des personnes et des collectivités*, t.1 Fondements et cadres conceptuels, Québec, Ardis, 2012.



Un groupe de dix habitants fréquentant le Centre communal d'action sociale se sont portés volontaires pour monter une exposition d'art au sein du quartier de Bréquigny. © Jean-Baptiste Gandon

# Participer à la construction d'un avenir durable

## Contexte

L'enjeu de la transition écologique est de lier la justice environnementale, la justice sociale et la participation citoyenne. La lutte contre les inégalités passera par la lutte contre le changement climatique et la crise environnementale. En effet, si les personnes en situation de pauvreté et de précarité sont loin d'être les plus émettrices d'émissions de gaz à effet de serre, elles sont néanmoins souvent les plus impactées par la crise climatique.

Il importe donc d'**anticiper les impacts et conséquences** de cette crise sur ces publics, notamment en matière de santé et de précarité énergétique et/ou alimentaire. Pour ne pas en faire un sujet d'exclusion, il est important d'associer les personnes accompagnées à la réflexion sur les actions destinées à lutter contre le changement climatique, pour entendre leurs besoins et préconisations.

## \* Stratégie

- Adapter l'offre d'insertion du CCAS à ces enjeux tant au niveau des actions internes que celles financées en externe.
- Poursuivre le travail sur le champ de la mobilité et de l'économie circulaire et engager les réflexions sur les thématiques de l'alimentation, du logement et de la précarité énergétique.

## Nos actions existantes

- Un partenariat autour des aides financières avec des structures de réemploi pour l'achat d'électroménager et de matériel informatique.
- La tarification réduite des transports.
- Une méthodologie d'accompagnement à la mobilité durable.
- Une offre d'insertion ouverte à la mobilité durable : action d'apprentissage du vélo, soutien à l'achat de vélo, accompagnement à la mobilité durable par un conseiller mobilité.

## Nos engagements

- Mettre en place des indicateurs d'évaluation des actions développées et financées par le CCAS, en particulier intégrant la démarche écoresponsable.
- Construire une méthodologie spécifique d'accompagnement par les professionnels du CCAS : budget, alimentation, logement, etc.
- Développer le partage, le témoignage et l'entraide entre pairs sur le sujet.
- Participation du CCAS à des groupes de travail de la collectivité pour contribuer à la prise en compte des besoins des personnes en précarité dans les politiques publiques.





# Le choix de l'évaluation en continu

L'évaluation conduite en 2020 a fourni une image à un instant T des effets de l'accompagnement du CCAS sur les parcours des allocataires du RSA.

Afin de mieux appréhender la pertinence et la cohérence de son action en matière d'insertion et d'accès aux droits, le Centre communal d'action sociale de Rennes souhaite déployer une méthodologie interne de suivi et d'évaluation en continu des effets de l'accompagnement des allocataires du RSA par ses équipes dans le cadre du nouveau Pacte rennais d'insertion 2023-2028.



### **Premières pistes de réflexion concernant les objectifs de l'évaluation en continu :**

Sur la base d'indicateurs de suivi et d'impact, l'évaluation en continu permettra de suivre dans un temps plus ou moins long les évolutions observables en matière d'effets sur l'accueil et l'accompagnement des allocataires du RSA.

La démarche d'évaluation et la méthodologie employée seront définies en 2024. Les objectifs seront précisés et les indicateurs déclinés sur la base de ceux préalablement définis tout en intégrant ceux plus récents relatifs à la santé et à la transition écologique. Les données issues de la mise en place d'un nouveau logiciel métier à la Direction insertion et aides à la population du CCAS en 2023-2024 seront également prises en considération pour alimenter la démarche d'évaluation.

- Faciliter le suivi des parcours d'accompagnement (besoins exprimés/ évalués, actions proposées/réalisées, effets observés/impacts)
- Analyser l'impact de l'accompagnement du CCAS sur les différentes dimensions
- Construire un outil évaluatif détaillé et facilement appropriable par les référents et référentes RSA, facilitant l'acculturation des professionnels aux principes et à la démarche d'évaluation
- Ajuster l'offre et les pratiques d'accompagnement en fonction des effets constatés
- Avoir une vision à court, moyen et long termes des évolutions des effets constatés



# ANNEXE 1

## Fiche synthétique Pacte rennais d'insertion



**Prévenir : des droits  
pour toutes et tous**

Lutter contre  
le non-recours

Favoriser les parcours  
sans couture :  
partenariats,  
collaborations  
et simplification



**Accompagner :  
des parcours  
sur-mesure  
en faveur de l'insertion  
socio-professionnelle**

Activer les leviers  
de l'insertion

Ouvrir le champ  
des possibles  
vers l'emploi



**Favoriser  
l'émancipation :  
des parcours  
de citoyennes  
et citoyens**

Valoriser et soutenir  
le pouvoir d'agir  
des usagers du CCAS

Participer  
à la construction  
commune d'un avenir  
durable

# ANNEXE 2

## Glossaire

- **ARCS**: Association rennaise des centres sociaux
- **Caf**: Caisse d'allocations familiales
- **CCAS**: Centre communal d'action sociale
- **CDAS**: Centre départemental d'action sociale
- **CLR**: Complément local de ressources
- **CPAM**: Caisse primaire d'assurance maladie
- **CRCS**: Conseil rennais de la cohésion sociale
- **DIAP**: Direction insertion et aides à la population
- **ESC**: Espace social commun
- **GSE**: Groupe solidarité emploi
- **IAE**: Insertion par l'activité économique
- **Portréa**: Portrait territorialisé de la relation e-administrative
- **PEL**: Projet éducatif local
- **PLH**: Programme local de l'habitat
- **PLIE**: Plan local pour l'insertion et l'emploi
- **PRI**: Pacte rennais d'insertion
- **RMI**: Revenu minimum d'insertion
- **RSA**: Revenu de solidarité active
- **TZCLD**: Territoires zéro chômeur de longue durée
- **TZNR**: Territoire zéro non-recours





**CCAS de RENNES**  
vivre en intelligence