

Bienvenue

dans le guide départemental de l'accueil social inconditionnel de proximité

ASiP

Pourquoi ce guide ?

En accueil social, l'accueillant est souvent sollicité sur les mêmes demandes.

Accéder aux fiches traitant de ces situations



FAMILLE



LOGEMENT



SANTÉ/HANDICAP



INSERTION/EMPLOI



URGENCES

Accéder aux informations complémentaires



DÉFINITION et ENJEUX
de l'ASiP



RECOMMANDATIONS
sur l'accueil social



Autres
RESSOURCES UTILES



ACTEURS
de l'action sociale



GLOSSAIRE



INDEX



CONTACTS

ASiP - Pourquoi ce guide ?

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udcas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Ce guide est un outil d'aide à la mise en œuvre du premier Accueil Social Inconditionnel de Proximité (ASIP).

Il s'adresse à toute personne assurant, en tout point du territoire départemental et dans toute structure, l'accueil d'habitants en situation de fragilité ou souhaitant exprimer une demande sociale. Il se propose de guider concrètement les échanges entre accueillants et habitants lors du premier contact, étape clé du parcours de l'utilisateur.

Ce guide comprend 9 parties :

1. Définition et enjeux de l'ASIP
2. Recommandations relatives à l'accueil social
3. Présentation des ressources utiles pour une aide au quotidien
4. Évaluation de l'urgence
5. Fiches de situation traitant de demandes sociales fréquentes hors urgence
6. Présentation d'acteurs incontournables de l'action sociale
7. Glossaire des principaux acronymes de l'action sociale
8. Index
9. Contacts pour toute observation sur ce guide

Ce guide résulte d'une volonté du Département d'Ille-et-Vilaine de soutenir le déploiement de l'ASIP partout sur son territoire. Il a été élaboré avec la participation de l'UDCCAS.

Pour consulter le guide en ligne : asip.ille-et-vilaine.fr

ASiP - DÉFINITION & ENJEUX

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udcas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Qu'est-ce que l'ASiP ?

C'est une démarche tournée vers les habitants en situation de fragilité ou souhaitant exprimer une demande sociale. Elle consiste à offrir à chacun, au plus près du lieu de vie, dès le premier contact :

- une écoute attentive et une bonne compréhension de sa demande
- une information de premier niveau sur l'accès aux droits et/ou sur les démarches à accomplir
- Si nécessaire, une orientation vers l'interlocuteur le plus compétent pour prendre en charge sa demande et/ou l'accompagner dans ses démarches.

L'accueil social inconditionnel de proximité répond à 2 enjeux :

- améliorer l'accès aux droits des personnes, prévenir l'apparition ou la dégradation des situations de précarité ou de fragilité
- renforcer la proximité des services au public



Les fondamentaux de l'ASiP expliqués par les acteurs locaux du pays de la Roche-aux-Fées

Pour voir la vidéo, cliquez sur l'image

i

L'État a fait de l'accueil social inconditionnel de proximité une priorité. Il est issu de la loi Notre (2015), du plan d'action en faveur du travail social et du développement social (2015) et de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté (2018).

En Ile-et-Vilaine, la mise en œuvre du premier accueil social inconditionnel de proximité est un axe du Schéma d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Public (SDAASP) entre l'État et le Département, du Schéma Départemental de l'Action sociale de Proximité (SDASP) et de la contractualisation État - Département pour la prévention et la lutte contre la pauvreté.

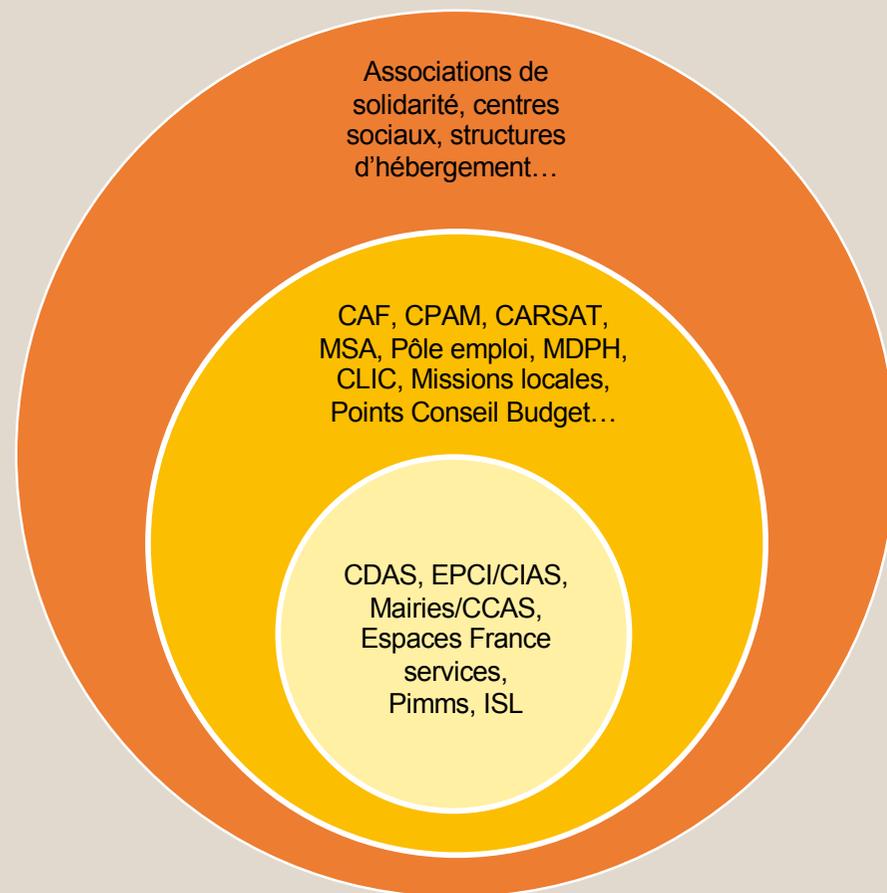
ASiP - DÉFINITION & ENJEUX

Quelles structures peuvent contribuer à l'ASiP ?

Toute structure présente ou représentée sur un territoire et susceptible d'être un premier point de contact pour les personnes ayant une demande sociale à exprimer. **Ces structures sont les acteurs du 1^{er} ASiP.**

Le Département, *via* ses agences départementale, **coordonne** le déploiement de l'ASiP sur les territoires. À ce titre, il anime le réseau des acteurs locaux de l'ASiP et **propose** des outils et des formations pour aider les acteurs locaux dans la réalisation du 1^{er} ASiP.

Mais il se doit lui aussi **d'offrir aux habitants, dans ses propres services**, un premier accueil social inconditionnel de proximité : c'est pourquoi les Cdas et le service social départemental Info Sociale en Ligne (ISL) comptent aussi parmi les acteurs de premier rang de l'ASiP.



3^e rang
Structures offrant un accueil et un accompagnement de proximité, dotées d'une capacité à établir un premier contact avec les personnes, notamment celles en rupture avec la société.

2^e rang
Structures accueillant un public ciblé au regard de leurs compétences spécialisées. Les organismes de protection sociale sont en outre garants de l'accès aux droits.

1^{er} rang
Structures accueillant tout public, constituant par nature des lieux de premier contact.

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udcas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip

ACCUEIL SOCIAL INCONDITIONNEL DE PROXIMITÉ

ACCUEIL DES HABITANTS

par les acteurs locaux



SOCIAL

Toute demande sociale (RSA, logement, retraite...) qu'elle relève ou non du domaine de l'institution interrogée

INCONDITIONNEL

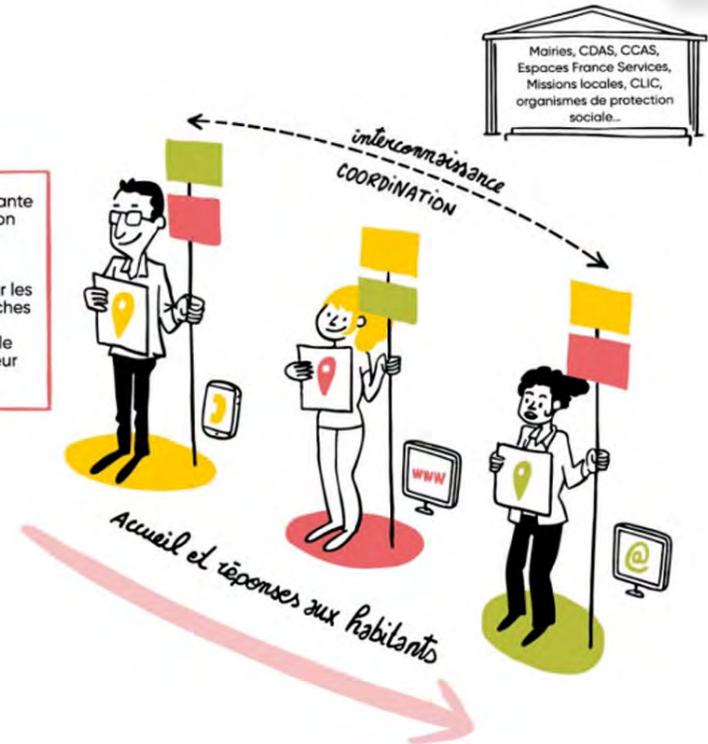
Tout public, gratuitement



PROXIMITÉ

Proche du domicile de l'habitant

- Écoute bienveillante et compréhension de la demande
- Premier niveau d'information sur les droits et démarches
- Orientation fiable vers l'interlocuteur le plus adapté



LES ENJEUX

- Améliorer l'accès aux droits et prévenir l'apparition ou l'aggravation des situations de précarité ou de fragilité.
- Renforcer les coopérations locales entre partenaires pour mieux se connaître et mieux se coordonner dans le respect des compétences de chacun.

LES BÉNÉFICAIRES

Chaque habitant aura la garantie d'être **reçu, écouté, informé et/ou orienté au plus près de chez lui** vers l'interlocuteur le plus adapté.

LES ACTEURS LOCAUX

Tout organisme susceptible d'accueillir des habitants ayant une demande sociale : CDAS, CCAS et CIAS, mairies, EPCI, Espaces France services, Pimm's, CAF, MSA, CPAM, CARSAT, Pôle emploi, MDPH, CLIC, Missions locales, Info sociale en ligne, associations, centres sociaux...

LE RÔLE DU DÉPARTEMENT



Avec l'État et l'UDCCAS, le Département développe des partenariats privilégiés avec les organismes de protection sociale. Il accompagne et soutient les coopérations locales.

ASiP - DÉFINITION & ENJEUX

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

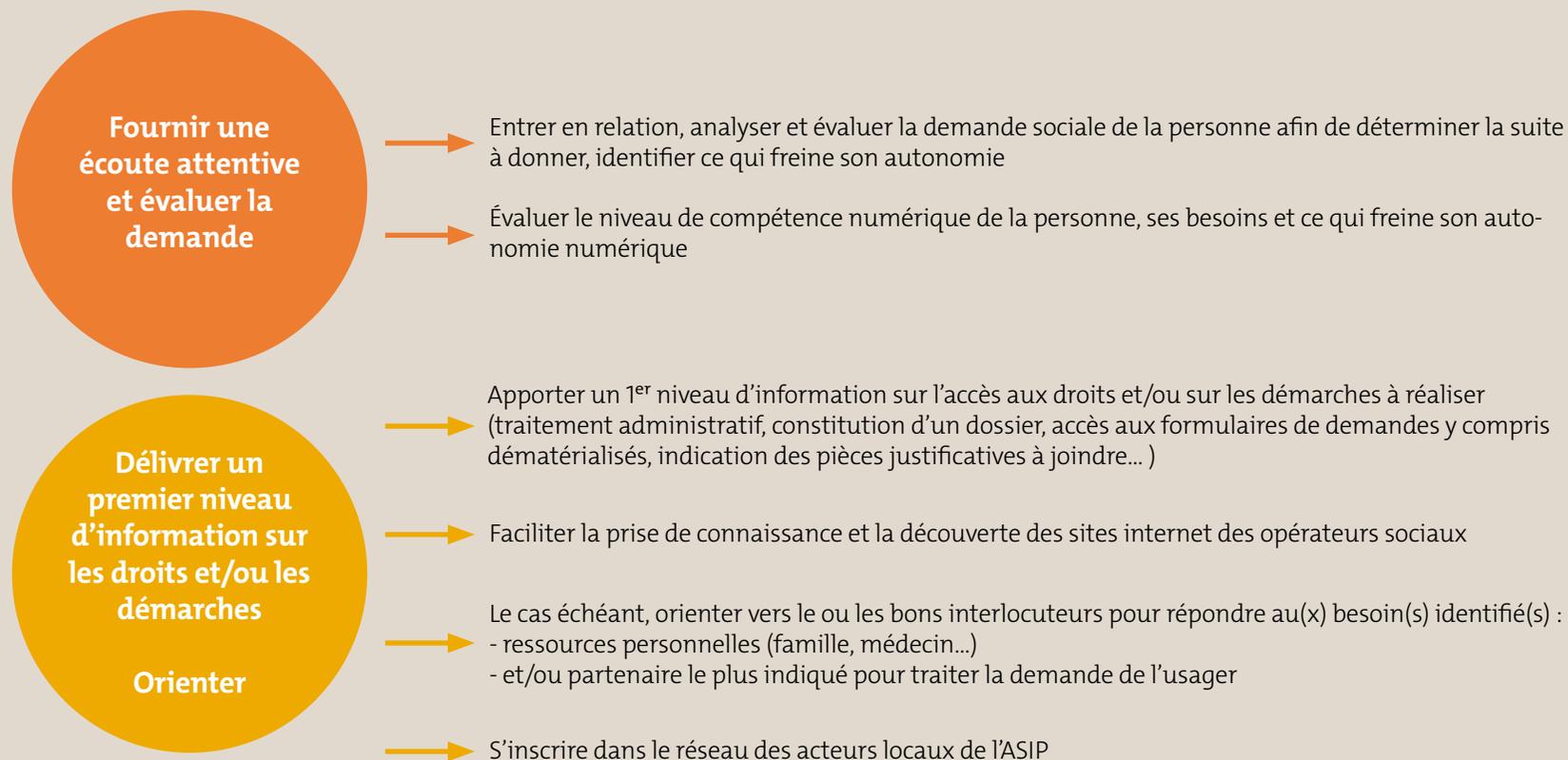
INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Le rôle de l'accueillant dans le cadre de l'ASIP

Pour les structures concernées, l'accueil social inconditionnel de proximité constitue une **dimension à part entière de la fonction d'accueil**. Cette fonction doit être appréhendée en tenant compte du **contexte de dématérialisation des démarches administratives**.

Pour les personnes en charge de cette fonction d'accueil, réaliser un accueil social inconditionnel de proximité consiste à :



Réaliser un 1^{er} accueil social inconditionnel de proximité, ce n'est pas :

- devenir un accompagnant
- se substituer aux autres acteurs de l'ASIP

Asip - RECOMMANDATIONS

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Urdccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Les conditions d'un accueil social de qualité

L'accueil a pour objectif d'évaluer la demande pour y apporter des premières réponses (information, prise de rendez-vous et/ou orientation). Cela suppose des conditions propices à un accueil de qualité :

- une disponibilité et une écoute active de l'accueillant
- une attitude respectueuse et de non-jugement
- une capacité à comprendre la demande et les attentes de la personne pour répondre et orienter au mieux
- la capacité à différer la réponse pour apporter une information adaptée dans un délai annoncé

L'accessibilité et la configuration des locaux, notamment pour respecter la confidentialité des échanges, sont également des dimensions importantes d'un accueil de qualité.

ASiP - RECOMMANDATIONS

L'accueil social : une mission soumise aux règles du secret professionnel et au respect de la vie privée

Les personnes en situation de réaliser le premier accueil social inconditionnel de proximité sont soumises, selon leur statut professionnel, soit au **secret professionnel**, soit au **respect de la vie privée**.

Ainsi, toutes les informations recueillies dans le cadre de l'accueil sont couvertes par le secret et le respect de la vie privée même si ces informations sont déjà connues d'un certain nombre de personnes ou d'intervenants.

Il n'existe pas de définition légale de la **vie privée** mais les juges considèrent que font notamment partie de cette notion la vie familiale, la situation financière et l'état de santé des personnes.

La définition du **secret professionnel** est celle de l'article 223-13 du Code pénal. Il s'agit de l'interdiction de révéler une information à caractère secret faite à la personne qui en est dépositaire soit par état soit par profession soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire.

Toutefois, dans certaines situations, il est nécessaire de partager certaines informations. Il s'agit dans ce cas d'une exception au secret professionnel ou au respect de la vie privée qui ne doit se faire que si le partage d'information permet :

- d'évaluer au mieux une situation pour mettre en place des mesures de protection et/ou d'accompagnement adaptées
- d'assurer la complémentarité et la coordination entre les actions des différents intervenants

Dans ce cas, le droit est empreint de flexibilité.

Lorsqu'il est nécessaire de partager des informations, l'utilisateur doit en être informé au préalable et le partage doit alors rester limité à ce qui est **strictement pertinent et nécessaire** au regard de l'objectif du partage.

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udcas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - RECOMMANDATIONS

Évaluer la demande

Cette évaluation permet de définir et de clarifier la demande de la personne.

En fonction de la 1^{re} demande exprimée par la personne, il peut être nécessaire de préciser les points suivants :

- la situation de la personne : composition familiale, âge, statut professionnel, lieu de résidence...
- les ressources de la personne : mobilité, numérique, réseaux/reactions/entourage/accompagnant social, maîtrise de la langue orale ou écrite

Des questions plus précises sont déclinées dans les fiches situations de ce guide.

L'évaluation effectuée doit permettre à l'accueillant d'apporter une information personnalisée à la personne sur les modalités d'accès aux droits et les démarches à effectuer, et éventuellement de réorienter la personne vers un interlocuteur compétent.



L'accueillant peut avoir besoin de chercher ou de vérifier certaines informations avant d'apporter réponse à l'habitant. Dans ce cas, il peut différer la réponse et s'engager à revenir vers la personne dans un délai annoncé (« je vais chercher l'information et je propose de vous rappeler avant telle heure/tel jour »).

Évaluer l'urgence de la situation

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

ASIP - RECOMMANDATIONS

Évaluer l'autonomie numérique

Lorsqu'une personne accueillie souhaite ou doit réaliser une démarche en ligne, il convient de vérifier sa capacité à le faire en autonomie. Dans le cas où elle ne serait pas autonome, et si votre structure n'est pas compétente pour répondre à son besoin, il conviendra alors de l'orienter vers l'interlocuteur adapté.

Dans le cadre de l'ASIP, l'évaluation de l'autonomie numérique ne consiste pas à réaliser un diagnostic précis et exhaustif des compétences des personnes, mais à prendre quelques minutes pour **estimer si une aide doit être apportée sur la dimension numérique de la demande et de quel type d'aide il s'agit**. Pour ce faire, procéder à un questionnaire dont les réponses constitueront un faisceau d'indices.

QUELQUES QUESTIONS À POSER :

- « Vous sentez-vous en capacité de réaliser seul.e cette démarche en ligne ? »
- « Disposez-vous du matériel nécessaire (ordinateur, smartphone) ou avez-vous besoin de l'accès à un poste en libre-service ? »
- « Disposez-vous d'une connexion internet ? »
- « Avez-vous une adresse mail ? La consultez-vous régulièrement ? »
- « Souhaitez-vous qu'un professionnel fasse la démarche avec vous ? »

ORIENTATIONS À RECOMMANDER :

- 
Accès à un équipement et/ou à internet
 - Espace France services
 - Acteur de proximité de l'inclusion numérique
- 
Accompagnement administratif individuel

Selon la démarche dont il s'agit :

 - Espace France services
 - Permanences locales des organismes de protection sociale
 - Acteur de proximité de l'inclusion numérique
- 
Acquisition des compétences dans le but de s'autonomiser
 - Acteur de proximité de l'inclusion numérique



Tous les acteurs locaux de l'inclusion numérique ne proposent pas les mêmes services. Pour connaître les acteurs locaux et leur offre de services, consulter la [carte collaborative des lieux numériques](#)

En savoir plus sur la carte

Asip - RECOMMANDATIONS

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udoccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Points de vigilance

- **Demandez à la personne si elle est déjà accompagnée par un service** (service social, CCAS/CIAS, Mission locale, service de tutelle/curatelle...). Si tel est le cas, au-delà de l'information que vous lui donnerez, lui recommander de se mettre en contact avec ce service afin de l'informer de la situation, voire de poursuivre ou d'élargir son accompagnement.
- **Ne vous engagez pas sur l'issue d'une demande, sur le montant d'une aide ni sur le délai de traitement.**
- **Ne réalisez pas les démarches à la place de la personne accueillie si ce rôle dépasse celui qui est attendu de vous dans votre structure.** Réaliser une démarche à la place d'une personne accueillie ne relève pas de l'accueil social inconditionnel de proximité mais peut relever de vos attributions si vous réalisez aussi de l'accompagnement social dans le cadre de vos autres fonctions.

Asip - RESSOURCES UTILES POUR UNE AIDE AU QUOTIDIEN

Info Sociale en Ligne (ISL)



| Structure | Public | Modes d'intervention | Missions | Contact |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Service social départemental d'écoute téléphonique et d'information sur l'accès aux droits | Tout public (particuliers et professionnels) | Une équipe de travailleurs sociaux joignables sur simple appel téléphonique (l'appelant peut rester anonyme s'il le souhaite) ou par mail | <ul style="list-style-type: none"> Écouter, informer et conseiller les personnes sur tout aspect ou toute difficulté de la vie quotidienne (santé, logement, prestations familiales, séparation, perte d'emploi, parentalité...) Apporter une réponse personnalisée Enrichir et actualiser l'annuaire social, répertoire en ligne et grand public qui recense plusieurs milliers d'organismes départementaux et nationaux intervenant dans le champ de la vie quotidienne https://annuaire.ille-et-vilaine.fr | <p>Téléphone : Appel gratuit au 0 800 95 35 45</p> <p>E-mail : isl@ille-et-vilaine.fr</p> <p>du lundi au vendredi de 9 h à 18 h</p> |

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

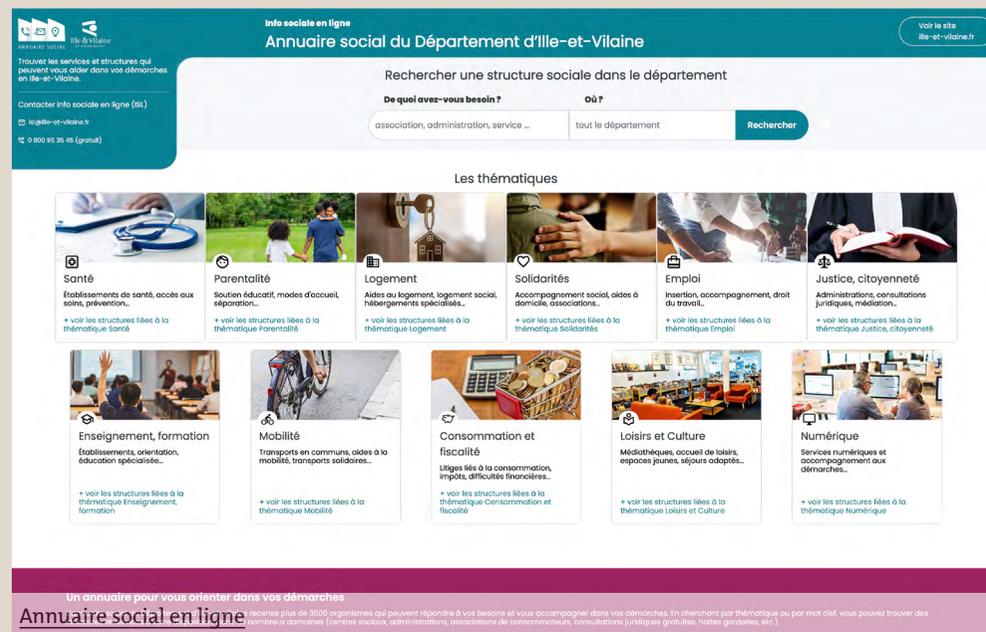
INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - RESSOURCES UTILES POUR UNE AIDE AU QUOTIDIEN

Annuaire social en ligne

Annuaire en ligne créé par le Département. Il recense plus de 3 000 organismes intervenant dans le champ de la vie quotidienne. Pour chaque organisme, la page dédiée renseigne sur ses missions, ses coordonnées et ses horaires d'ouverture.



Info sociale en ligne
Annuaire social du Département d'Ille-et-Vilaine

Rechercher une structure sociale dans le département

De quel avez-vous besoin ? Où ?
association, administration, service ... tout le département

Rechercher

Les thématiques

- Santé**: Établissements de santé, accès aux soins, prévention...
+ voir les structures liées à la thématique Santé
- Parentalité**: Soutien éducatif, modes d'accueil, séparation...
+ voir les structures liées à la thématique Parentalité
- Logement**: Aides au logement, logement social, hébergements spécialisés...
+ voir les structures liées à la thématique Logement
- Solidarités**: Accompagnement social, aides à domicile, associations...
+ voir les structures liées à la thématique Solidarités
- Emploi**: Insertion, accompagnement, droit du travail...
+ voir les structures liées à la thématique Emploi
- Justice, citoyenneté**: Administrations, consultations juridiques, médiation...
+ voir les structures liées à la thématique Justice, citoyenneté
- Enseignement, formation**: Établissements, orientation, éducation spécialisée...
+ voir les structures liées à la thématique Enseignement, formation
- Mobilité**: Transports en communs, aides à la mobilité, transports solidaires...
+ voir les structures liées à la thématique Mobilité
- Consommation et fiscalité**: Litiges liés à la consommation, impôts, difficultés financières...
+ voir les structures liées à la thématique Consommation et fiscalité
- Loisirs et Culture**: Médiathèques, accueil de loisirs, espaces jeunes, séjours adaptés...
+ voir les structures liées à la thématique Loisirs et Culture
- Numérique**: Services numériques et accompagnement aux démarches...
+ voir les structures liées à la thématique Numérique

Un annuaire pour vous orienter dans vos démarches
Annuaire social en ligne recense plus de 3000 organismes qui peuvent répondre à vos besoins et vous accompagner dans vos démarches. En recherchant par thématique ou par mot-clé, vous pouvez trouver des nombreux domaines (centres sociaux, administrations, associations de consommateurs, consultations juridiques gratuites, tables gratuites, etc.)

La recherche de l'information s'effectue au choix par :

- mots-clés,
- thématique (santé, parentalité, logement, solidarités, emploi, justice, enseignement, formation, mobilité, consommation, loisirs, culture),
- géolocalisation,
- type de public (personnes en situation de handicap, jeunes, allocataires RSA, personnes âgées, retraités, famille, enfants, professionnels, associations).

Le lien d'accès : <https://annuaire.ille-et-vilaine.fr/>

La mise à jour des informations est réalisée par l'équipe d'Info Sociale en Ligne au fur à mesure des informations ou demandes de modifications qui lui parviennent.

Pour signaler des modifications à faire ou des compléments à apporter au contenu de l'annuaire : isl@ille-et-vilaine.fr

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - RESSOURCES UTILES POUR UNE AIDE AU QUOTIDIEN

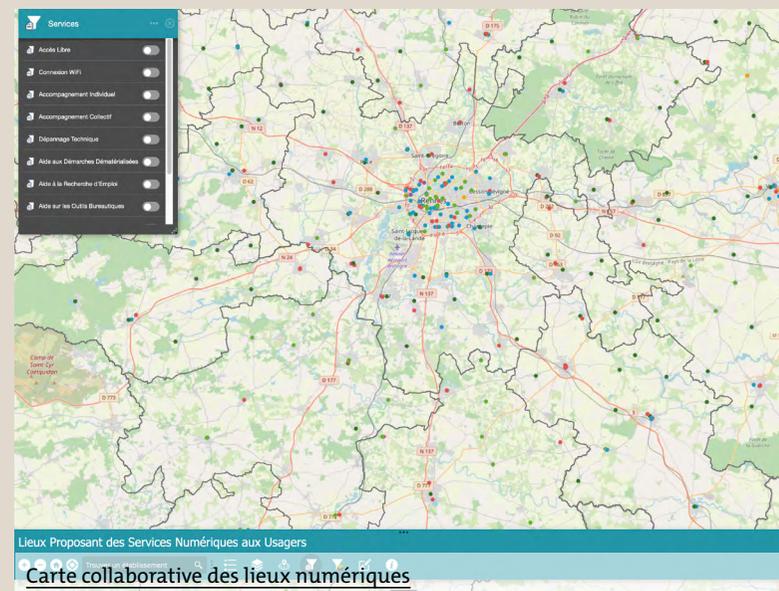
Carte collaborative des lieux numériques

Cet outil en ligne, créé par le Département, recense les espaces ressources en matière de numérique sur le territoire départemental. Accessible au grand public, il est une aide précieuse pour l'orientation des usagers. Pour chaque lieu répertorié, l'interface indique les services proposés, les coordonnées et horaires d'ouverture.

Le lien d'accès : <https://lieuxnumeriques.ille-et-vilaine.fr/>

Pour être efficace, l'information fournie par cet outil doit être complète et toujours actualisée. C'est pourquoi il fonctionne sur la base du collaboratif et de l'implication de tous.

Pour compléter ou actualiser vous-même l'information en ligne, demandez votre identifiant et votre mot de passe nécessaires à la saisie en cliquant sur l'icône  présente sur la page d'accueil du site.



ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - RESSOURCES UTILES POUR UNE AIDE AU QUOTIDIEN

Union Départementale des CCAS (UDCCAS 35)



ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

| Structure | Public | Modes d'intervention | Missions | Contact |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Union Départementale des Centres Communaux et Intercommunaux d'Action Sociale d'Ille-et-Vilaine (UDCCAS 35) | Techniciens des CCAS/CIAS, élu-es à l'action sociale, administrateur-trices des CCAS/CIAS | Association de réseau des CCAS/CIAS Breilliens sur adhésion des CCAS/CIAS et règlement d'une cotisation annuelle. | <ul style="list-style-type: none"> • Faciliter le travail des CCAS/CIAS par une aide technique et juridique avec l'appui de l'UNCCAS (Union Nationale des CCAS et CIAS). • Structurer et animer le réseau local des CCAS/CIAS du 35 afin de favoriser les échanges d'expériences et la diffusion d'informations entre les adhérents. • Représenter les CCAS/CIAS auprès des acteurs locaux et apporter leurs contributions aux débats publics sur les politiques sociales. | <p>Adresse (Siège social) : UDCCAS 35 – 12 rue Louis Pasteur – 35240 Retiers</p> <p>Téléphone : 06 38 04 73 08</p> <p>E-mail : udccas35@gmail.com</p> <p>du lundi au jeudi de 9 h à 13 h et de 14 h à 18 h</p> <p>le vendredi de 9 h à 12 h</p> |

ASiP - ÉVALUER L'URGENCE D'UNE SITUATION

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74



L'évaluation de la situation doit permettre d'identifier le délai de la réponse à apporter. En effet, la demande urgente de la personne n'induit pas automatiquement une réponse immédiate. Sous certaines conditions, des situations constituent une urgence en situation d'accueil. Dans les pages suivantes, la partie « Orientations recommandées » propose des orientations possibles dans le cadre du 1^{er} ASIP, valables sur l'ensemble du territoire départemental. Elle ne tient pas compte des spécificités locales qui peuvent vous amener à privilégier valablement d'autres orientations.

Dans les situations considérées comme urgentes, toujours demander si la personne accueillie est déjà accompagnée par un travailleur social. Dans ce cas, l'orientation à privilégier sera de l'adresser à cet accompagnant. Si celui-ci ne peut être joint rapidement, se reporter aux pages suivantes pour orienter la personne.

Asip - ÉVALUER L'URGENCE D'UNE SITUATION

Besoin alimentaire

| Critères d'urgence | Orientations recommandées |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Pas ou peu de réserve alimentaire et présence d'enfants mineurs ou isolement de la personne</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● CCAS de la commune ou CIAS ● Associations de solidarité présentes sur le territoire (Secours catholique, Secours populaire, Restos du cœur...) ● Cdas lorsqu'il s'agit d'une famille avec enfants mineurs et/ou si la personne est accompagnée par le Cdas <p>D'autres orientations peuvent bien évidemment être privilégiées en fonction des acteurs locaux en présence. Cette question peut faire l'objet d'échanges spécifiques et collectifs à l'échelle locale pour convenir des réponses les plus appropriées.</p> <p><i>Pour connaître les structures proposant de l'aide alimentaire :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Hors Ville de Rennes : cf. le répertoire de l'aide alimentaire Breillien de l'UDCCAS disponible sur demande auprès de l'UDCCAS ● Sur Rennes Métropole : cf. le répertoire en ligne sur le site internet de Rennes Métropole, www.metropole.rennes.fr • Épiceries sociales et distribution alimentaire |

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- **Besoin alimentaire p. 17**
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - ÉVALUER L'URGENCE D'UNE SITUATION

Besoin d'énergie (menace ou coupure)

| Critères d'urgence | Orientations recommandées |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Incidence sur les conditions de vie des personnes ● Composition familiale et âge des enfants ● Vulnérabilité des personnes (personne malade, âgée, en situation de handicap) | <ul style="list-style-type: none"> ● Le principe d'intervention posé par le règlement intérieur du FSL* (Fonds de solidarité Logement) est de faire en sorte que le ménage en impayé cherche en priorité à résoudre sa situation en autonomie, et ce en : <ul style="list-style-type: none"> ● négociant en priorité un plan d'apurement de sa dette avec le fournisseur concerné ; ● sollicitant une aide FSL par ses propres moyens si possible. ● Si la personne n'est pas en capacité de réaliser cette démarche seule : <ul style="list-style-type: none"> ● si elle est accompagnée par un travailleur social (CCAS, Cdas, mandataires judiciaires, CAF, CARSAT, MSA...) : travailleur social référent ● si elle n'est pas accompagnée : CCAS ou Cdas <p>*FSL (Fonds de solidarité Logement) : voir le site internet du Département www.ille-et-vilaine.fr • Vos services • Logement-habitat • Fonds de Solidarité Logement (FSL)</p> |

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- **Besoin en énergie p. 18**
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - ÉVALUER L'URGENCE D'UNE SITUATION

Besoin de logement ou d'hébergement

| Critères d'urgence | Orientations recommandées |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Sans domicile fixe, rupture d'hébergement, expulsé... • Présence d'enfants mineurs dans la famille • Vulnérabilité de la personne (personnes âgées, en situation de handicap, mineurs à la rue...) • Absence de réseau de la personne ou pas de possibilité d'hébergement dans ce réseau | <ul style="list-style-type: none"> • 115 (numéro national d'assistance et d'orientation pour les personnes sans-abri) • PAO (Point Accueil Orientation) et CAO (Cellule Accueil Orientation) existants sur les différents territoires du département et relevant du SIAO 35 (Service Intégré Accueil Orientation) • Mairies disposant de logements d'urgence • Réseau personnel de l'intéressé |

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- **Besoin de logement p. 19**
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - ÉVALUER L'URGENCE D'UNE SITUATION

Maltraitance de personnes âgées et/ou en situation de handicap

| Critères d'urgence | Orientations recommandées |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Violence physique • Privation de liberté • Confiscation de biens • Administration abusive de médicaments • Violence psychologique ou verbale | <ul style="list-style-type: none"> • Ligne Maltraitance personnes âgées/personnes handicapées : 02 99 02 21 22 • Cdas • 3977, numéro national, du lundi au vendredi de 9 h à 19 h, samedi et dimanche, 9 h à 13 h et 14 h à 19 h |

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- **Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20**
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - ÉVALUER L'URGENCE D'UNE SITUATION

Protection de l'enfance

| Critères d'urgence | Orientations recommandées |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Enfant mineur ● En danger ou en risque de l'être : difficultés psychologiques, violences physiques et/ou sexuelles, conditions de vie difficiles | <ul style="list-style-type: none"> ● Cdas ● Centre Départemental de l'Enfance (CDE) après 17 h 30 et pendant le week-end : 02 99 41 40 41, 02 99 05 43 20 ● 119, 24 heures/24, 7j/7, service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger ● Cellule de recueil des informations préoccupantes (CRIP35) au 02 99 02 38 02, service Droits et protection de l'enfant du Département d'Ille-et-Vilaine, de 9 h à 13 h et de 14 h à 18 h du lundi au vendredi (17 h 30) <p>Afin d'éviter que l'utilisateur ne renonce à aller au bout de cette démarche, il est recommandé de lui proposer de contacter sur place et immédiatement l'organisme souhaité</p> |

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- **Protection de l'enfance p. 21**
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - ÉVALUER L'URGENCE D'UNE SITUATION

Violences conjugales/intrafamiliales hors protection de l'enfance

| Critères d'urgence | Orientations recommandées |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Santé physique ou psychologique en danger</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Plateforme départementale ASFAD : 02 99 54 44 88, service d'écoute, d'accompagnement et d'hébergement ouvert 7j/7, 24 heures/24 ● Cdas ● Services de gendarmerie ou de police au 17 ou au 112 ● 3919, service national d'écoute et d'information pour les femmes victimes de violences conjugales, sexistes et sexuelles, anonyme et gratuit, accessible 7j/7, 24 heures/24 |

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- **Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22**

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - FICHES SITUATIONS

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Cette partie traite de 10 demandes sociales fréquentes. 1 demande = 1 fiche

Chaque fiche précise :

- les questions à poser à la personne accueillie pour bien comprendre sa demande,
- des éléments explicatifs pouvant servir à une information de premier niveau
- l'orientation éventuelle à lui recommander vers l'interlocuteur le plus compétent pour prendre en charge sa demande ou lui fournir un accompagnement.

Famille

Fiche 1 :

Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées

Fiche 2 :

Je veux me séparer

Fiche 3 :

J'ai des problèmes financiers

Fiche 4 :

Je voudrais une aide à domicile

Logement

Fiche 5 :

Je cherche un logement

Fiche 6 :

J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement

Santé et handicap

Fiche 7 :

J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie

Fiche 8 :

Je dois faire ma demande auprès de la MDPH

Emploi et insertion

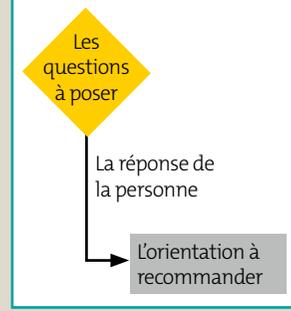
Fiche 9 :

Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ?

Fiche 10 :

Je dois faire mon dossier de retraite

LÉGENDE

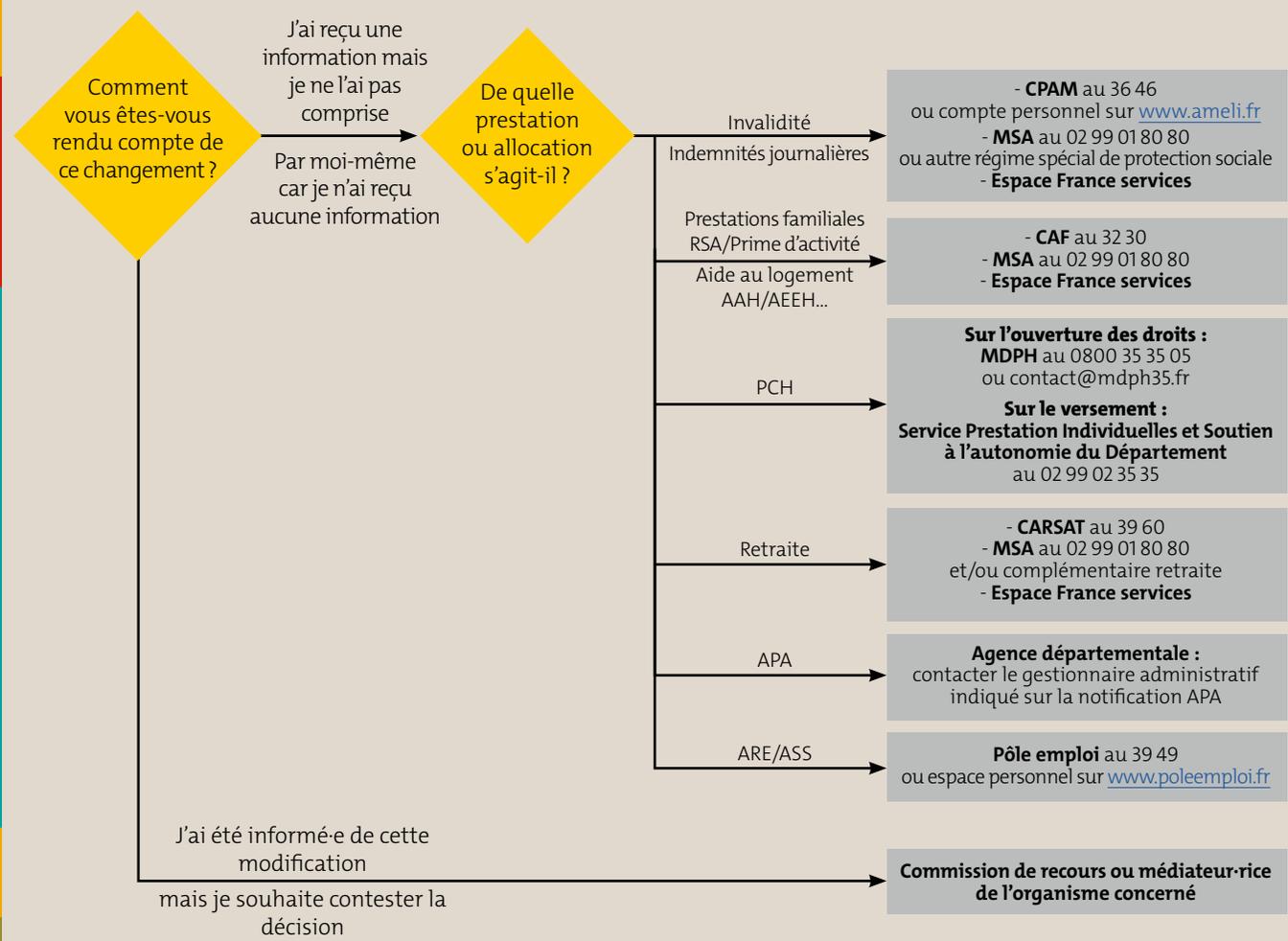


Asip - FICHES SITUATIONS

FAMILLE - FICHE 1

« Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées »

• Mon dialogue avec l'utilisateur



MES POINTS DE VIGILANCE

- Si cette perte ou cette diminution d'allocation place la personne concernée dans une situation financière difficile au point qu'elle souhaite obtenir une aide, l'orienter vers le Cdas ou le CCAS (cf. fiche 3, page 28, « J'ai des problèmes financiers »).
- La perte ou la diminution d'allocation peut aussi placer la personne dans une des situations d'urgence (besoin alimentaire, besoin de logement ou hébergement, besoin d'énergie). Dans ce cas, orienter conformément aux recommandations formulées pages 17 à 19.
- Si la personne dispose d'un espace personnel en ligne, lui recommander de consulter cet espace préalablement à toute démarche ; l'information recherchée s'y trouve peut-être.



ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24

2 - Je veux me séparer p. 26

3 - J'ai des problèmes financiers p. 28

4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

5 - Je cherche un logement p. 32

6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36

8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40

10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

ASiP - FICHES SITUATIONS

FAMILLE - FICHE 1

« Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées »

• Pour aller + loin

La modification ou la perte d'une allocation peut résulter de multiples facteurs (exemples ci-dessous). Si la personne accueillie ignore les raisons de ce changement, lui recommander d'en rechercher l'origine avant d'engager toute contestation.

- **Invalidité/Indemnités journalières** : échéance des droits, période travaillée pendant la période couverte par les droits, non transmission de l'attestation employeur... Si cette modification ou perte de droits génère des difficultés financières, le service social de la CARSAT pourra être mandaté par la CPAM pour mise en place d'une aide financière (36 46)
- **Prestations familiales** : existence d'une créance (impôts, cantine...)
- **RSA / Prime d'activité** : non transmission de la déclaration trimestrielle ou d'une autre pièce justificative. Pour vérifier si la personne accueillie est dans ce cas, elle peut se connecter sur son espace personnel depuis le site internet www.caf.fr : l'absence d'une ou plusieurs pièces justificatives y sera indiquée.
- **Aide au logement** : évolution des ressources sur les 12 derniers mois
- **AAH** : fin de droits, période travaillée, mariage. En se connectant sur son espace personnel depuis le site internet www.caf.fr, la personne accueillie y trouvera les informations correspondantes
- **AEEH** : fin de droits, échelonnement des versements. La période couverte est indiquée sur la notification MDPH.
- **PCH** : fin de droits. La période couverte est indiquée sur la notification MDPH.
- **Retraite** : attribution de l'ASPA (Allocation de solidarité pour personnes âgées, ex « minium vieillesse »)
- **APA** : fin de droits, réévaluation en cours
- **ARE** : absence d'actualisation mensuelle, période travaillée, échéances des droits (la période est indiquée sur la notification Pôle emploi)
- **ASS** : absence d'actualisation, échéances des droits (la période est indiquée sur la notification Pôle emploi)

• Sites utiles

www.caf.fr
www.ameli.fr
www.mdp35.fr
www.info-retraite.fr
portesdebretagne.msa.fr
<https://annuaire.ille-et-vilaine.fr>
<https://lieuxnumeriques.ille-et-vilaine.fr>

NOTES PERSONNELLES

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

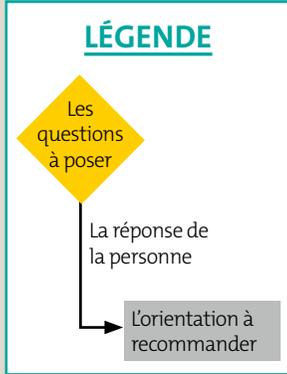
- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

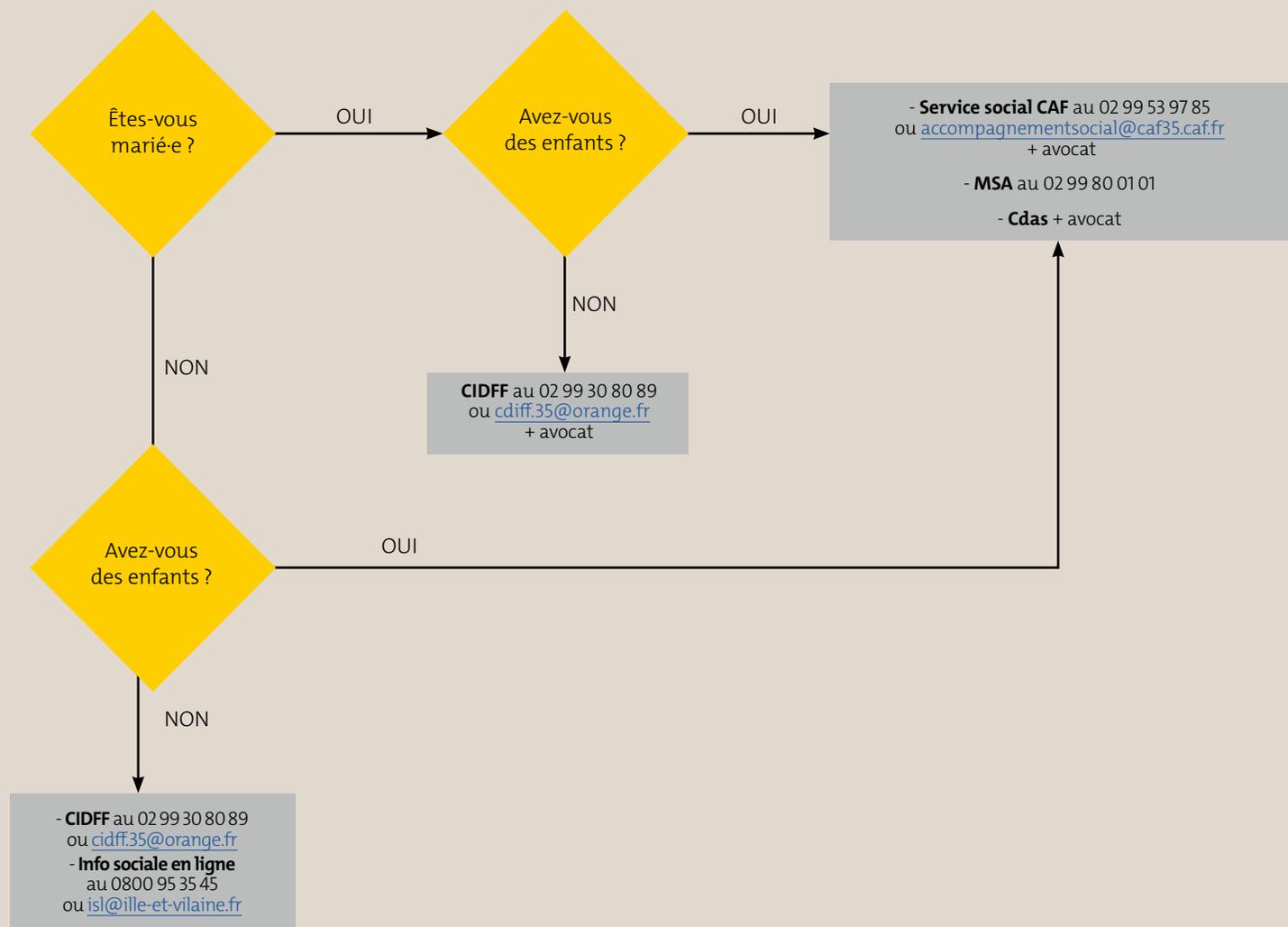
CONTACTS p. 74



Asip - FICHES SITUATIONS

FAMILLE - FICHE 2 « Je veux me séparer »

• Mon dialogue avec l'utilisateur



SUITE 

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26**
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74



- FICHES SITUATIONS

FAMILLE - FICHE 2

« Je veux me séparer »

• Pour aller + loin

- **Dans toute situation de séparation de conjoints mariés**, même si la personne accueillie doit être orientée vers la CAF ou un Cdas, elle devra aussi se mettre en contact avec un avocat, seul habilité à traiter les aspects juridiques de la procédure de séparation.
- **Dans toute situation de séparation**, même ne présentant pas de difficulté particulière, la personne accueillie peut être orientée vers le **Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF)** : cf. page 54. Parmi ses nombreuses actions, cet organisme :
 - propose une information juridique et pratique sur l'accès aux droits ;
 - écoute, informe et accompagne toutes les femmes victimes de violences.
- **Certaines personnes peuvent bénéficier de l'aide juridictionnelle**. Cette aide est attribuée sous condition de ressources et permet de financer tout ou partie des frais d'avocat. Pour connaître les conditions d'attribution :
 - www.service-public.fr • Fiches pratiques par thème • Justice • Organisation de la justice : Accès au droit et à la justice • [Aide juridictionnelle](#)
- **Les personnes souhaitant bénéficier d'un conseil juridique gratuit** peuvent connaître les informations utiles auprès du **Centre départemental de l'accès aux droits (CDAD)** : cf. page 52
- **Espace Médiation et Médiation familiale 35** proposent des accompagnements permettant de conclure, sur les sujets de la famille et/ou de la parentalité, des accords entre les personnes dans un souci d'équité.
- **S'agissant d'une problématique de couple, les personnes peuvent se faire accompagner par des conseillers conjugaux** présents dans les centres de planification et d'éducation familiale du Département. Pour contacter un de ces professionnels : www.ille-et-vilaine.fr • Vos services • Enfance, famille • [C'est quoi un centre de santé sexuelle ?](#)

• Sites utiles

www.caf.fr

www.portesdebretagne.msa.fr pour les allocataires qui dépendent de la MSA

<https://annuaire.ille-et-vilaine.fr>

<https://lieuxnumeriques.ille-et-vilaine.fr>

NOTES PERSONNELLES

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udcas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

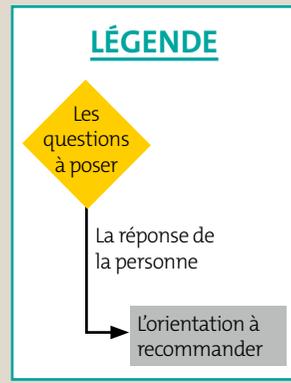
- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

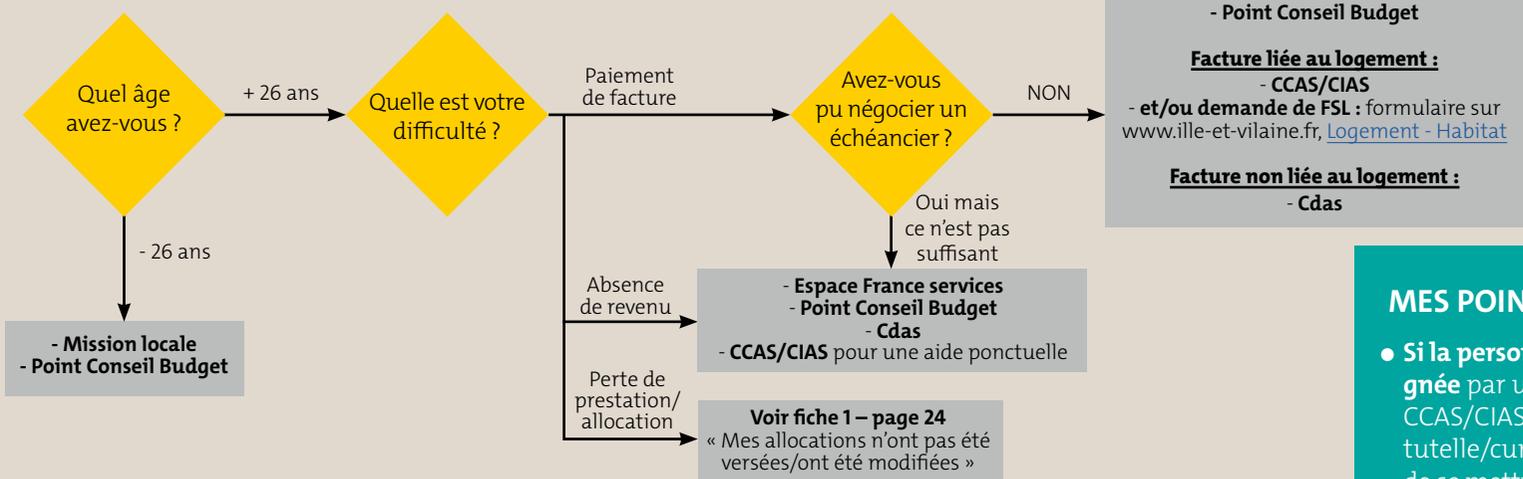
CONTACTS p. 74



Asip - FICHES SITUATIONS

FAMILLE - FICHE 3 « J'ai des problèmes financiers »

• Mon dialogue avec l'utilisateur



MES POINTS DE VIGILANCE

- Si la personne est déjà accompagnée par un service (service social, CCAS/CIAS, Mission locale, service de tutelle/curatelle...), lui recommander de se mettre en contact avec ce service afin de l'informer de sa situation, voire de poursuivre l'accompagnement.
- Des problèmes financiers peuvent placer la personne dans une des **situations d'urgence** décrites en pages 17, 18, 19 (besoin alimentaire, besoin de logement ou hébergement, besoin d'énergie). Dans ce cas, orienter conformément aux recommandations formulées dans ces pages.

SUITE →

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udcas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28**
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

ASiP - FICHES SITUATIONS

FAMILLE - FICHE 3

« J'ai des problèmes financiers »

• Pour aller + loin

- **Le FSL maintien** peut être attribué sous forme d'une aide (non remboursable) qui peut prendre 3 formes :
 - le FSL logement qui permet de faire face à une dette en lien avec le logement (loyer, assurance habitation, etc.).
 - le FSL fluide en cas de difficultés de paiement des factures d'électricité, d'eau, de gaz...
 - le FSL téléphonie pour faire face à une dette de téléphone fixe ou d'abonnement internet.

Qui peut accéder à ces aides ? Les locataires, résidents ou propriétaires occupants, dans la limite d'un plafond de ressources.

Pour effectuer une demande d'aide allant jusqu'à 300 € pour un retard de paiement de loyer ou jusqu'à 500 € pour un retard de paiement d'électricité, gaz, eau, etc., la demande doit être effectuée grâce au formulaire unique mis à disposition sur le site internet du Département et adressée directement à la CAF :
 ➔ Informations et formulaire téléchargeable sur www.ille-et-vilaine.fr • Vos services • Logement-habitat • [Fonds de Solidarité Logement \(FSL\)](#)

Pour effectuer une demande d'aide supérieure aux montants mentionnés ci-dessus, s'adresser au Cdas ou à un travailleur social.

- **Il existe en différents lieux du département des Points conseil budget (PCB).** Ce sont des structures d'accueil inconditionnel destinées à accompagner toute personne rencontrant des difficultés budgétaires et ayant besoin d'un accompagnement. Les objectifs des PCB sont de prévenir le surendettement et de favoriser l'éducation budgétaire.
 ➔ Informations et liste des PCB labellisés sur le site du Ministère du Travail, des solidarités et de la santé : www.solidarites.gouv.fr • En pratique • Aides et démarches • Lutte contre les exclusions • [Point conseil budget \(PCB\)](#)

• Sites utiles

www.ille-et-vilaine.fr
www.solidarites.gouv.fr

<https://annuaire.ille-et-vilaine.fr>
<https://lieuxnumeriques.ille-et-vilaine.fr>

NOTES PERSONNELLES

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - **J'ai des problèmes financiers p. 28**
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Évaluer l'autonomie numérique

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24

2 - Je veux me séparer p. 26

3 - J'ai des problèmes financiers p. 28

4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

5 - Je cherche un logement p. 32

6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36

8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40

10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

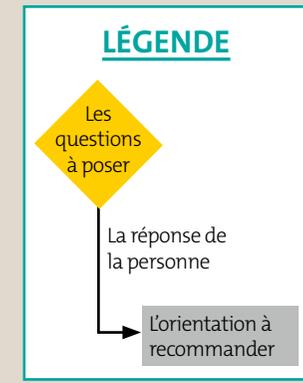
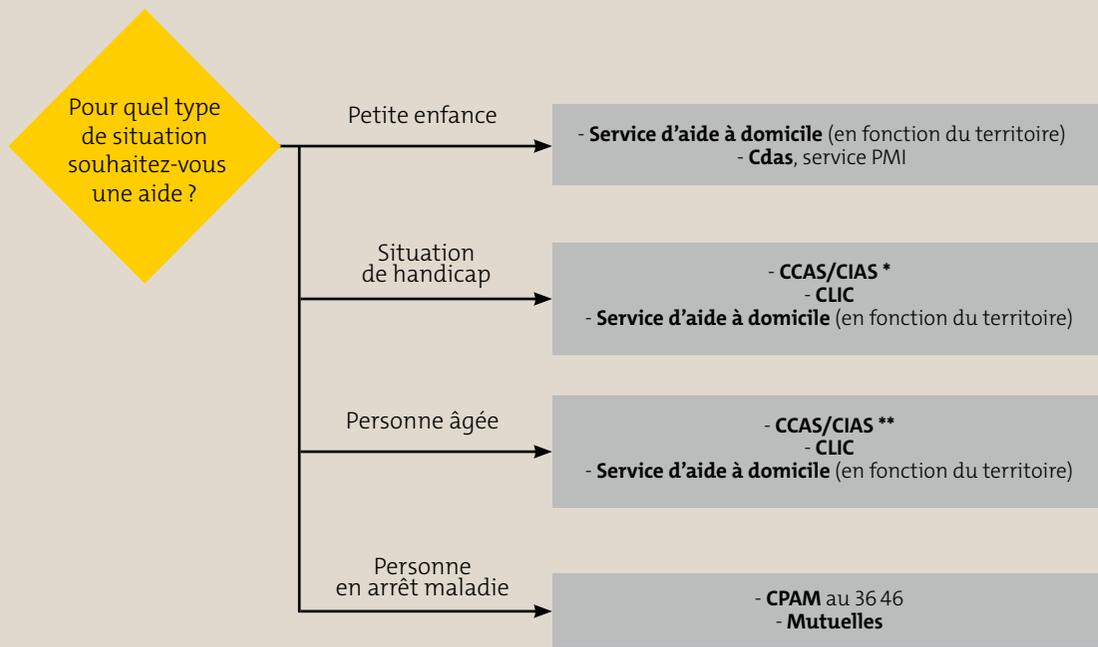
CONTACTS p. 74

Asip - FICHES SITUATIONS

FAMILLE - FICHE 4

« Je voudrais une aide à domicile »

• Mon dialogue avec l'utilisateur



*** CCAS/CIAS : les personnes en situation de handicap** peuvent demander à bénéficier d'une aide sociale légale du Département. Cette aide est pré-instruite par les CCAS. Elle est attribuée sous condition de ressources aux personnes de + de 20 ans atteintes d'un handicap de + 80 %.

→ Informations auprès d'Info sociale en ligne (0800 95 35 45 ou isl@ille-et-vilaine.fr) ou des agences départementales.

**** CCAS/CIAS : les personnes âgées** peuvent demander à bénéficier d'une aide sociale légale du Département. Cette aide est pré-instruite par les CCAS. Elle est attribuée sous condition de ressources aux personnes ayant au moins 65 ans, des problèmes de santé et ne percevant pas l'APA.

→ Informations auprès d'Info sociale en ligne (0800 95 35 45 ou isl@ille-et-vilaine.fr), des agences départementales et des CLIC.

SUITE

ASiP - FICHES SITUATIONS

FAMILLE - FICHE 4

« Je voudrais une aide à domicile »

• Pour aller + loin

- **Confrontées à certains événements ou à une situation particulière, les familles avec enfant ou avec un enfant à naître peuvent demander une intervention d'aide à domicile gérée par la CAF.** Attention, la demande doit être faite dans l'année qui suit l'évènement considéré, par exemple annonce d'une grossesse pathologique, adoption, arrivée d'un 3^e enfant, recomposition familiale, état de santé d'un parent, annonce d'un handicap... Toutes les informations sont consultables dans le règlement des aides aux familles édité par la CAF :

→ www.caf.fr • [Allocataires](#) • [Ma Caf](#) puis en bas de page : Publications • Règlement des aides aux familles

- **Toutes les aides obtenues dans ce cadre sont éligibles au crédit d'impôt.**

NOTES PERSONNELLES

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udcas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - **Je voudrais une aide à domicile p. 30**

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

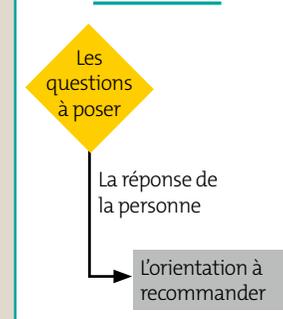
INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

• Sites utiles

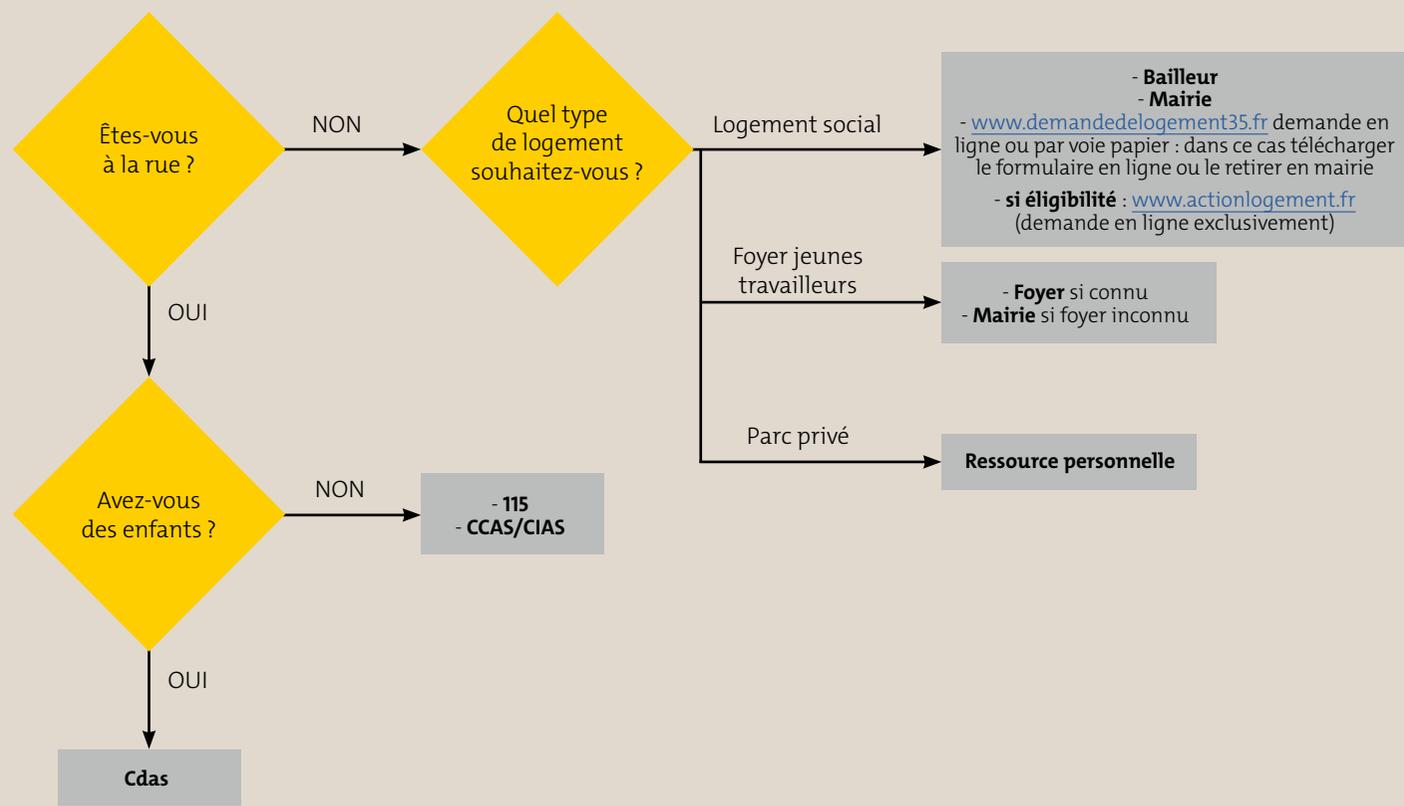
www.service-public.fr
<https://ille-et-vilaine.fr>
<https://annuaire.ille-et-vilaine.fr>
<https://lieuxnumeriques.ille-et-vilaine.fr>

LÉGENDE



Asip - FICHES SITUATIONS

LOGEMENT - FICHE 5 « Je cherche un logement » • Mon dialogue avec l'utilisateur



ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

SUITE

ASiP - FICHES SITUATIONS

LOGEMENT - FICHE 5

« Je cherche un logement »

• Pour aller + loin

• **Conditions pour obtenir une place en foyer de jeunes travailleurs :**

- avoir l'âge requis dans les conditions d'accessibilité du foyer concerné
- et être en situation d'emploi, de formation, ou bien en cours de scolarité ou d'études,
- avec des revenus modestes
- vivre seul ou en couple mais sans enfant
- disposer de papiers d'identité

La demande s'effectue directement auprès du foyer de son choix. Les coordonnées peuvent être obtenues en mairie.

- **Action logement** est un organisme qui agit nationalement pour faciliter l'accès et le maintien des salariés dans le logement social et intermédiaire : il gère notamment l'attribution de logements sociaux. Les critères d'éligibilité sont indiqués sur le site internet d'Action logement et la demande se fait exclusivement en ligne.

→ www.actionlogement.fr • Louer • [Logement social](#) ou [Logements temporaires](#).

Située à Rennes, la direction régionale assure un accueil téléphonique et physique du public : 02 21 07 01 01

- Les bailleurs sociaux du département et leurs partenaires ont mis en œuvre un dispositif commun de gestion de **la demande de logement social** dont l'objectif est de simplifier les démarches. Ainsi, il suffit d'enregistrer une seule demande de logement social qui sera valable sur tout le département et sera diffusée auprès de tous les bailleurs sociaux du département et leurs partenaires.

- La demande peut se faire en ligne ou par courrier (dossier téléchargeable sur le site internet ou à retirer en mairie)

→ Conditions d'accès, d'attribution et demandes en ligne sur www.demandelogement35.fr

Les personnes éligibles à Action logement peuvent aussi faire une demande de logement social via ce dispositif.

- **Si la personne souhaite ou doit être accompagnée pour réaliser sa demande, l'orienter prioritairement comme suit :**

1. Bailleurs sociaux/Espaces France services/Cdas
2. Info Sociale en Ligne pour un éclairage sur un aspect particulier de la demande

• Sites utiles

www.actionlogement.fr
www.demandelogement35.fr
www.service-public.fr

<https://annuaire.ille-et-vilaine.fr>
<https://lieuxnumeriques.ille-et-vilaine.fr>

NOTES PERSONNELLES

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

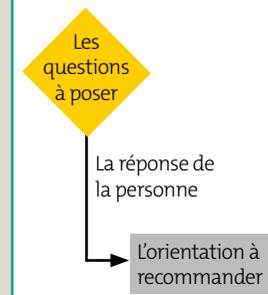
ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

LÉGENDE

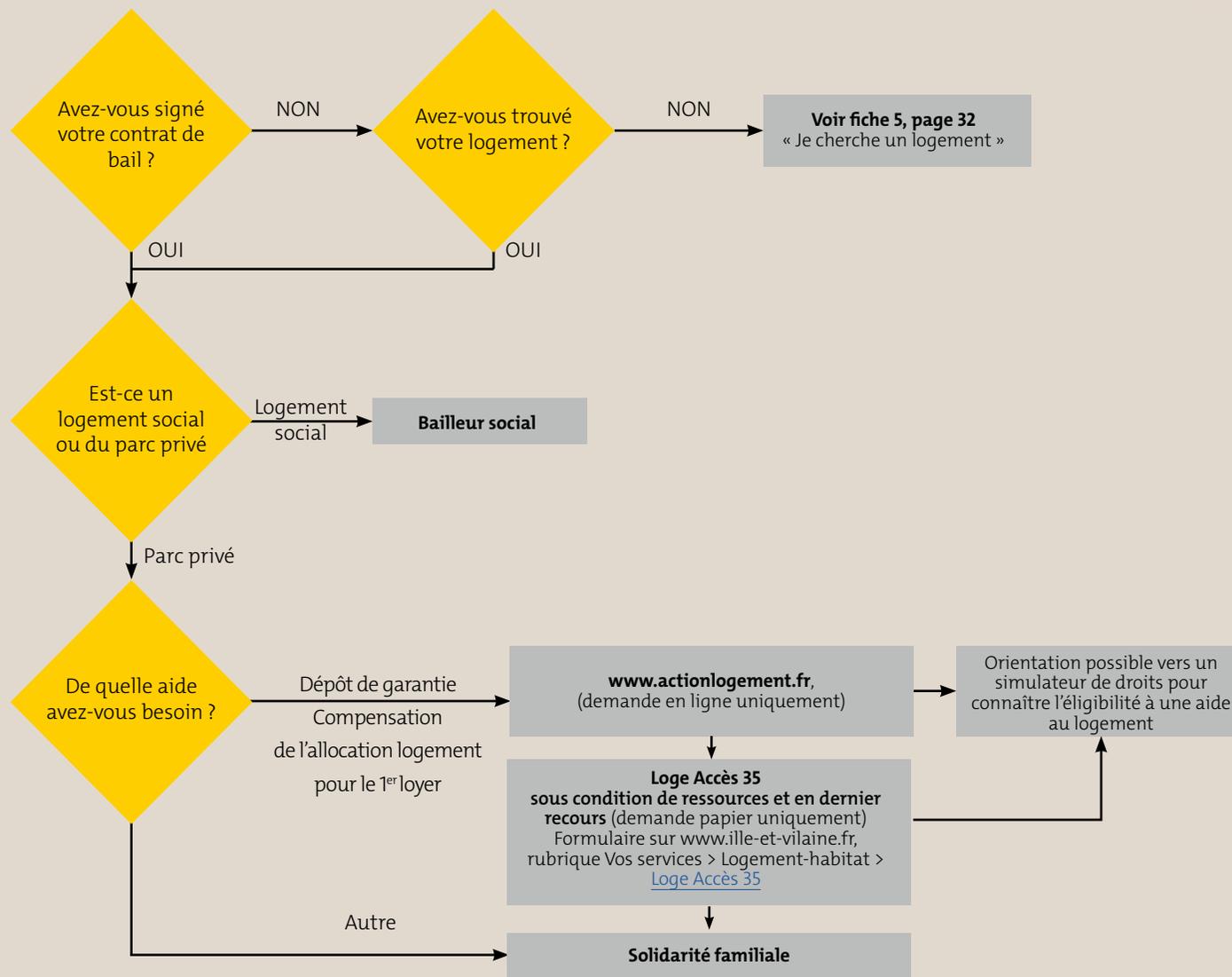


Asip - FICHES SITUATIONS

LOGEMENT - FICHE 6

« J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement »

• Mon dialogue avec l'utilisateur



SUITE

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34**

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier de droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

ASiP - FICHES SITUATIONS

LOGEMENT - FICHE 6

« J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement »

• Pour aller + loin

- **Action Logement** est un organisme qui agit nationalement pour faciliter l'accès et le maintien dans le logement social et intermédiaire : il propose notamment des aides à la location. Les critères d'éligibilité sont indiqués sur le site internet d'Action logement et la demande se fait exclusivement en ligne :
→ www.actionlogement.fr

Située à Rennes, la direction régionale assure un accueil téléphonique et physique du public.

- **Loge Accès 35** est un dispositif pour aider à financer certains frais d'entrée dans un nouveau logement en location :
 - le dépôt de garantie ;
 - la compensation de l'allocation logement sur le premier loyer ;

La demande se fait par voie papier uniquement. Cette aide est subsidiaire de toute autre : elle ne pourra être accordée qu'en dernier recours.

- Informations et formulaire téléchargeable sur www.ille-et-vilaine.fr • Vos services • Logement-habitat • [Loge Accès 35](#)

• Sites utiles

www.ille-et-vilaine.fr
www.actionlogement.fr
www.caf.fr
www.mesdroitssociaux.gouv.fr
www.service-public.fr

<https://annuaire.ille-et-vilaine.fr>
<https://lieuxnumeriques.ille-et-vilaine.fr>

Évaluer l'autonomie numérique

NOTES PERSONNELLES

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udoccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

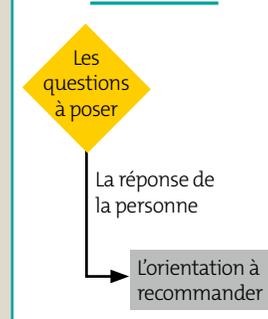
ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

LÉGENDE

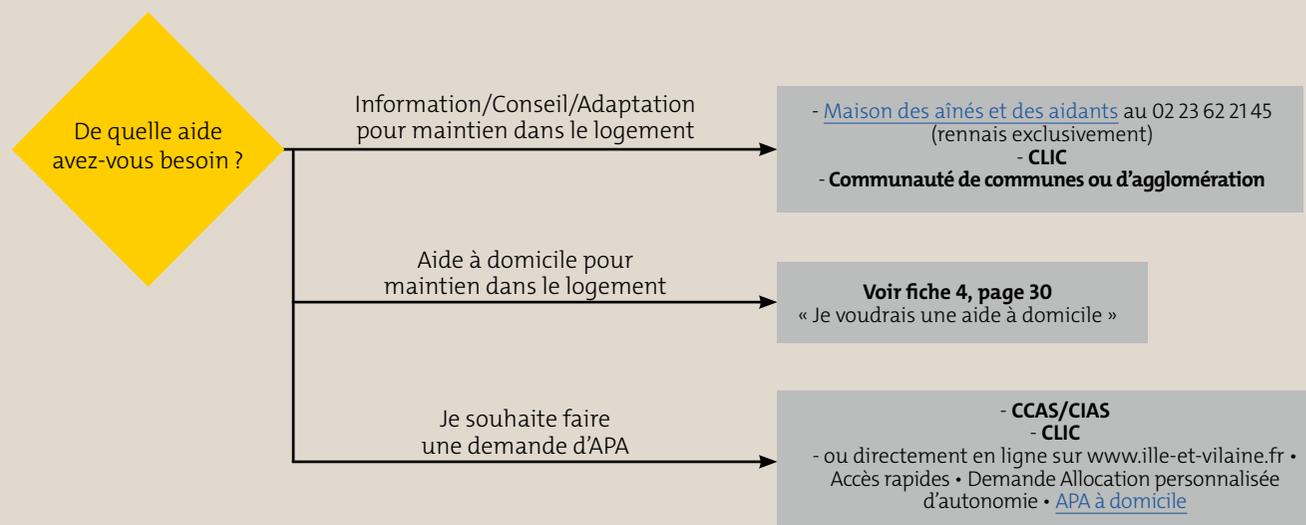


Asip - FICHES SITUATIONS

SANTÉ et HANDICAP - FICHE 7

« J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie »

• Mon dialogue avec l'utilisateur



ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - **J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36**
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

SUITE

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Uccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - FICHES SITUATIONS

SANTÉ et HANDICAP - FICHE 7

« J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie »

• Pour aller + loin

- La Maison des aînés et des aidants est un lieu ressource pour les jeunes retraités, les personnes âgées, les aidants familiaux, les professionnels concernés mais aussi tous les Rennais qui s'intéressent aux questions liées à l'âge.
 - Information, conseil et orientation
 - Écoute et échanges (intergénérationnel, interculturel, entre pairs...)
 - Implication, animation et projets citoyens (création d'un groupe de bénévoles pour l'accueil et la vie de la Maison, organisation d'ateliers sur des thématiques variées).
- Informations sur le site internet de Rennes Métropole : www.metropole.rennes.fr • Organisme • [La Maison des Aînés et des Aidants](#)
- **Certaines caisses de retraite ou caisses de retraite complémentaires** proposent des aides pour compenser la perte d'autonomie. Il est recommandé aux personnes de prendre l'attache de leur caisse de retraite pour examiner cette possibilité.

- **L'APA** (allocation personnalisée d'autonomie) peut servir à payer (en totalité ou en partie) les dépenses nécessaires pour permettre de rester au domicile (APA à domicile), ou à payer une partie du tarif dépendance de l'établissement médico-social (notamment un EPHAD) dans lequel la personne est hébergée (APA en établissement).

Pour bénéficier de l'APA, il faut :

- être âgé de 60 ans ou plus,
- résider en France de façon stable et régulière,
- être en perte d'autonomie, c'est-à-dire avoir un degré de perte d'autonomie évalué comme relevant du GIR 1, 2, 3 ou 4 par une équipe de professionnels du Département.

Le montant d'APA attribué dépendra du niveau de revenus.

La demande d'APA à domicile s'effectue auprès du Département. Elle est déposée par voie papier. Les dossiers de demande peuvent être retirés :

- auprès du Centre communal d'action sociale (CCAS) ou CIAS, ou à la Mairie de son domicile,
- auprès du Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) le plus proche de son domicile
- auprès d'une Agence départementale.

ou téléchargés sur le site internet du Département : www.ille-et-vilaine.fr • Accès rapides • Demande Allocation personnalisée d'autonomie • [APA à domicile](#)

Pour une demande d'APA en établissement, se mettre en contact avec la direction de l'établissement qui indiquera les formalités à accomplir.

Le dossier de demande est un dossier national commun à la CARSAT, à la MSA et au Département.

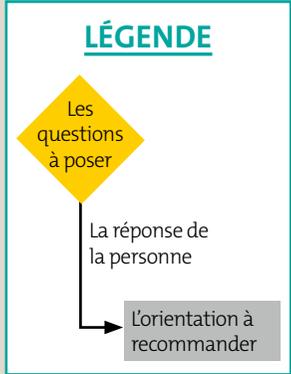
• Sites utiles

www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr

<https://annuaire.ille-et-vilaine.fr>

<https://lieuxnumeriques.ille-et-vilaine.fr>

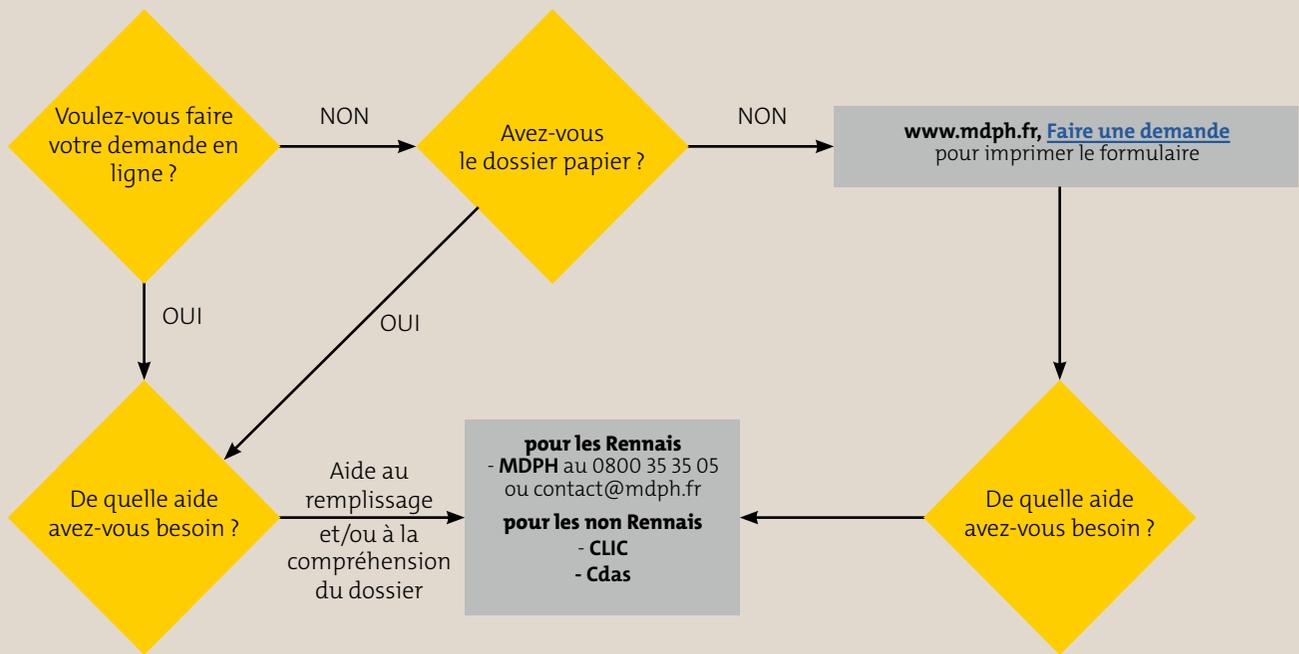
NOTES PERSONNELLES



Asip - FICHES SITUATIONS

SANTÉ et HANDICAP - FICHE 8 « Je dois faire ma demande auprès de la MDPH »

• Mon dialogue avec l'utilisateur



MES POINTS DE VIGILANCE

Dans le cas où la demande porterait sur une aide matérielle, recommander de n'engager aucuns frais avant le dépôt de la demande.

SUITE

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38**

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - FICHES SITUATIONS

SANTÉ et HANDICAP - FICHE 8

« Je dois faire ma demande auprès de la MDPH »

• Pour aller + loin

• **Le dossier à remplir est le même pour toute demande de droits :**

- RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé),
- AESH (accompagnement pour enfant en situation de handicap),
- AAH (allocation aux adultes handicapés)
- carte d'invalidité,
- PCH (prestation de compensation du handicap)
- ...

La démarche peut être faite par voie papier ou par voie dématérialisée.

Afin de compléter son dossier, la personne accueillie aura besoin de rencontrer son médecin pour remplir le certificat médical fourni avec le dossier MDPH. Ce rendez-vous peut être anticipé.

• **Si la personne a besoin d'une aide pour remplir son dossier**, l'orienter prioritairement vers :

1. MDPH/CLIC. Sur Rennes, la MDPH reçoit sans rendez-vous aux heures de permanences. En dehors de Rennes, s'adresser aux CLIC.
2. Cdas
3. [Association Maison associative de la Santé](#) ou toute autre association intervenant dans le domaine du handicap

• Sites utiles

www.mdph35.fr
www.maisondelasante.com

<https://annuaire.ille-et-vilaine.fr>
<https://lieuxnumeriques.ille-et-vilaine.fr>

Évaluer l'autonomie numérique

NOTES PERSONNELLES

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - **Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38**

EMPLOI ET INSERTION

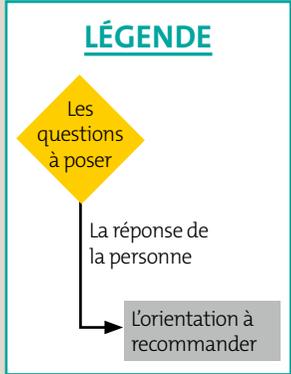
- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

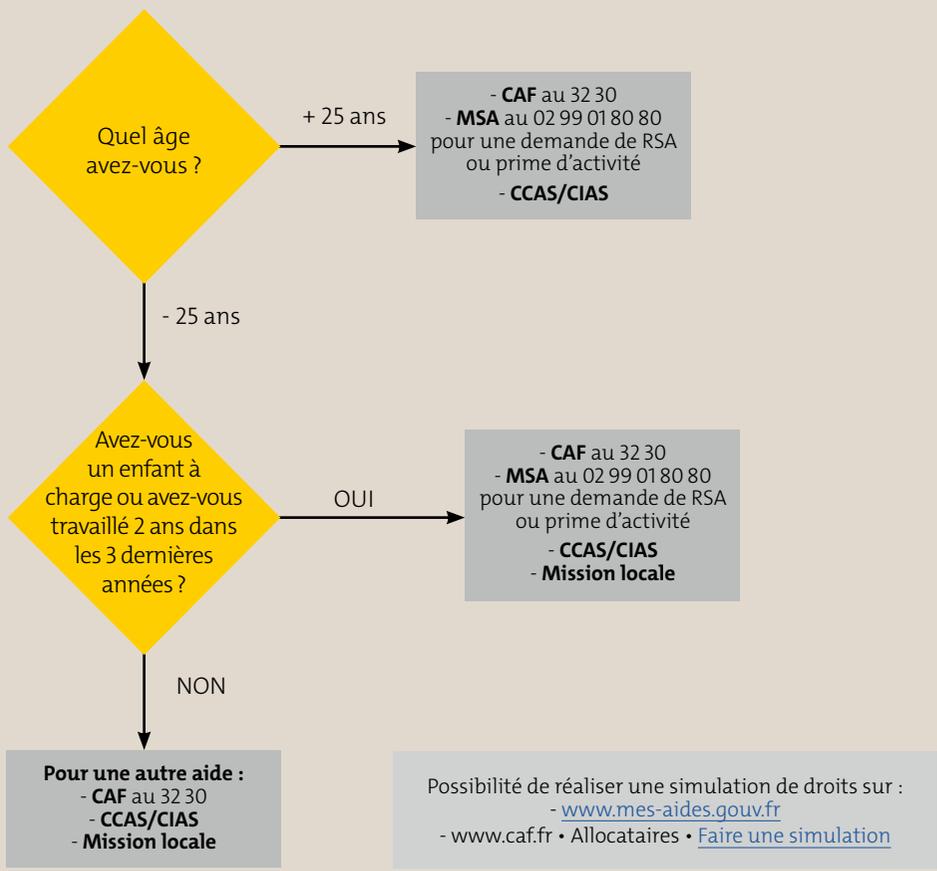
CONTACTS p. 74



Asip - FICHES SITUATIONS

EMPLOI et INSERTION - FICHE 9 « Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? »

• Mon dialogue avec l'utilisateur



Possibilité de réaliser une simulation de droits sur :
- www.mes-aides.gouv.fr
- www.caf.fr • Allocataires • [Faire une simulation](#)

MES POINTS DE VIGILANCE

- **La simulation de droits** réalisée sur les sites en ligne et concluant à une éligibilité n'a qu'une valeur indicative et n'engage pas sur l'obtention des droits.
- **Même si une simulation de droits conclue à la non-éligibilité**, toujours recommander de déposer une demande car l'instruction peut aboutir à une suite favorable et, quelle que soit l'issue, la date de dépôt d'une demande de RSA fait foi pour d'autres démarches administratives.

SUITE 

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - FICHES SITUATIONS

EMPLOI et INSERTION - FICHE 9

« Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? »

• Pour aller + loin

- Le RSA (Revenu de Solidarité Active) permet de compléter les ressources des foyers modestes afin de les porter au niveau d'une « garantie de revenu ». Il vise à lutter contre l'exclusion et la précarité. Les personnes pouvant se voir attribuer le RSA doivent remplir les conditions suivantes :

- avoir plus de 25 ans
- ou avoir moins de 25 ans avec un enfant né ou à naître à charge effective et permanente
- ou avoir moins de 25 ans et avoir exercé une activité professionnelle d'au moins 2 ans préalable au cours des 3 dernières années.

Et

- être sans activité ou ne tirer de l'exercice d'une activité professionnelle que de faibles revenus (inférieurs à une limite fixée par décret).
- Les exploitants ou chefs d'entreprise agricole peuvent aussi bénéficier du RSA en cas de difficulté.

Informations sur :

- www.caf.fr • Aides et démarches • Droits et prestations • [Le revenu de solidarité active \(RSA\)](#)
- www.msa.fr • Particulier • Prime d'activité, RSA • [Revenu de Solidarité Active](#)

- La demande de RSA peut être faite soit par voie papier soit de façon dématérialisée. Privilégier une démarche en ligne garantit un traitement plus rapide de la demande.
La demande s'effectue soit auprès de la Caisse d'Allocation Familiale (CAF), soit auprès de la Mutualité Sociale Agricole (MSA).

Pour une demande par voie papier, télécharger le formulaire :

- www.service-public.fr Démarches et outils • [Demande de RSA ou de prime d'activité](#)

Pour une demande en ligne :

- www.caf.fr • Mes services en ligne • [Faire une demande de prestation](#)
- www.msa.fr • Particulier • Prime d'activité, RSA • [Revenu de Solidarité Active](#)

Avant de déposer une demande, la personne est invitée à vérifier son éligibilité au revenu de solidarité active en faisant une simulation de droits.

- **Concernant les ressortissants étrangers** qui peuvent bénéficier du RSA sous certaines conditions, en complément de l'orientation CAF, ils peuvent s'adresser aux juristes d'Infos migrants, service d'informations juridiques sur le droit des étrangers et ses implications en droit des étrangers. Permanences téléphoniques du lundi au vendredi, de 9 h à 13 h et de 14 h à 16 h au 01 53 26 52 82.

- **En cas de difficulté dans la démarche**, si un accompagnement est souhaité, la personne accueillie pourra s'adresser prioritairement :

1. CAF/MSA Portes de Bretagne
2. Espace France services si existant en proximité
3. CCAS/CIAS
4. Cdas/Info Sociale en Ligne

• Sites utiles

www.servicepublic.fr • Fiches pratiques par thème • Social santé • Revenu de solidarité active (RSA)

www.caf.fr

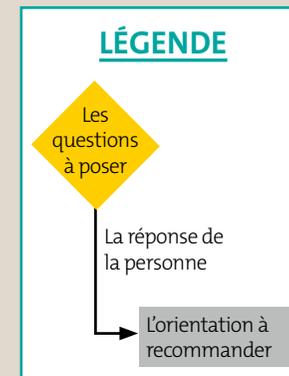
portesdebretagne.msa.fr

<https://annuaire.ille-et-vilaine.fr>

<https://lieuxnumeriques.ille-et-vilaine.fr>

NOTES PERSONNELLES

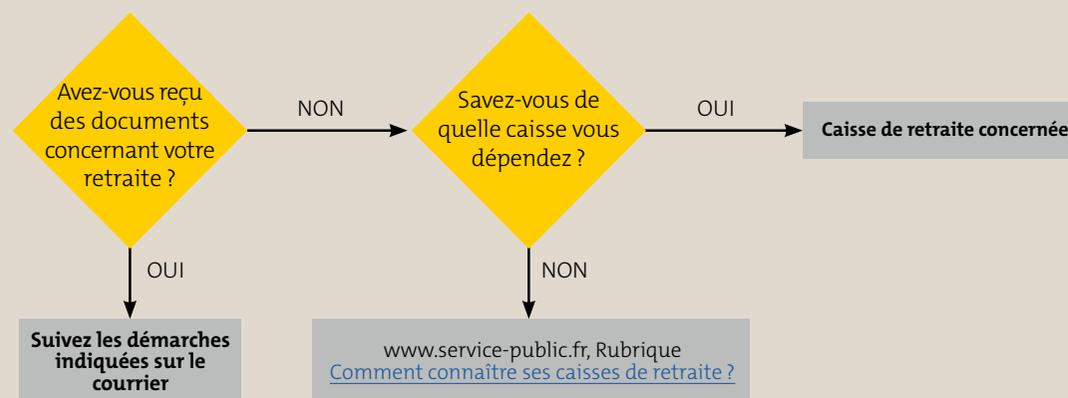
Évaluer l'autonomie numérique



Asip - FICHES SITUATIONS

EMPLOI et INSERTION - FICHE 10 « Je dois faire mon dossier de retraite »

• Mon dialogue avec l'utilisateur



MES POINTS DE VIGILANCE

- **La liquidation de la retraite est définitive et se fait une seule fois** : recommander aux personnes de faire cette démarche avec soin et vigilance car il ne sera pas possible de faire procéder, après liquidation, à une révision du montant même si le retraité a des éléments nouveaux à faire valoir.
- **La mise en relation avec les caisses de retraite peut nécessiter de renouveler plusieurs fois l'appel** en raison d'un encombrement. En informer les personnes et leur recommander d'insister jusqu'à ce que cette mise en relation soit effective.

SUITE 

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - FICHES SITUATIONS

EMPLOI et INSERTION - FICHE 10

« Je dois faire mon dossier de retraite »

• Pour aller + loin

- **La demande de retraite** doit être faite 6 mois avant la date de départ choisie. Elle peut être faite soit directement sur le compte retraite personnel de la personne accessible depuis le site internet www.info-retraite.fr, soit par courrier auprès des caisses de retraite concernées. Dans ce cas, le dossier est imprimable depuis les sites internet de la CARSAT, www.carsat-bretagne.fr ou de la MSA www.msaportesdebretagne.fr

La demande en ligne présente l'avantage d'être transmise à tous les régimes concernés : plus besoin d'envoyer un formulaire et des pièces jointes à chaque organisme. Pour simplifier la démarche, le formulaire est aussi prérempli.

- **Pour préparer sa demande**, utiliser l'outil en ligne Info Retraite « [Ma demande de retraite, mode d'emploi](#) ».
- **Pour connaître les caisses de retraite dont dépend la personne :**
→ www.service-public.fr • [Comment connaître ses caisses de retraite ?](#)

• Sites utiles

www.info-retraite.fr
www.carsat-bretagne.fr
www.msaportesdebretagne.fr
www.service-public.fr, rubrique « Comment connaître ses caisses de retraite ? »

<https://annuaire.ille-et-vilaine.fr>
<https://lieuxnumeriques.ille-et-vilaine.fr>

Évaluer l'autonomie numérique

NOTES PERSONNELLES

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udoccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - PRINCIPAUX ACTEURS



ADIL : Agence Départementale d'Information sur le Logement

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Tout public pour toutes les questions liées au logement</p> | <p>Conseiller et informer dans les domaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● juridique : <ul style="list-style-type: none"> - les droits et obligations des locataires et des propriétaires (bail, loyer et charges, dépôt de garantie, état des lieux, réparations...) - la copropriété (assemblée générale, règles de majorité, travaux, conseil syndical...) - les contrats (de vente, de construction de maison individuelle, de maîtrise d'œuvre, d'entreprise...) - les relations avec les professionnels - les relations de voisinage - les assurances constructions - l'urbanisme - la réglementation sur la qualité de l'habitat (déceance, insalubrité, amiante, plomb, termites...) ● fiscal : <ul style="list-style-type: none"> - le régime des impôts locaux - l'investissement locatif ● financement de l'accession à la propriété : <ul style="list-style-type: none"> - information sur les prêts, les aides au logement, le financement de l'amélioration de l'habitat - simulation de plans de financement personnalisés (sur rendez-vous ou dématérialisés) - connaissance des niveaux de loyers du parc privé en Ille-et-Vilaine | <ul style="list-style-type: none"> ● Échanges téléphoniques pour une information simple, un renseignement ponctuel ● Permanences avec ou sans rendez-vous avec des conseillers ou des juristes ● Site internet avec différents outils et documentation www.adil35.org | <div style="text-align: center;">  <p>Annuaire social</p> </div> <p>Formulaire de contact sur www.adil35.org</p> |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

ADIL

[AGV 35](#)

[Banque de France](#)

[CAF - Services prestations légales et action sociale](#)

[CARSAT - Retraite et action sociale](#)

[CARSAT - Service social Bretagne/ Ille-et-Vilaine](#)

[CCAS](#)

[CDAD](#)

[Cdas](#)

[CIDFF](#)

[CLIC](#)

[CPAM](#)

[Espace France services](#)

[MDPH](#)

[Mission locale/We Ker](#)

[MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)

[MSA - Service d'action sociale](#)

[Pôle emploi](#)

[Préfecture - Service des étrangers](#)

[UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - PRINCIPAUX ACTEURS



AGV 35 : Accueil des Gens du Voyage en Ile-et-Vilaine

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Gens du voyage (territoire de Rennes Métropole)</p> <p>Collectivités</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Accompagnement social individuel des voyageurs ayant une élection de domicile sur Rennes ● Accès aux services sociaux, socio-médicaux et sociaux-éducatifs des enfants, jeunes et familles des gens du voyage ● Accompagnement à la scolarisation des enfants des gens du voyage ● Accès aux droits et médiation entre les collectivités locales, leurs représentants et les gens du voyage ● Accompagnement des collectivités locales dans la création et l'entretien des aires d'accueil des gens du voyage | <ul style="list-style-type: none"> ● Contribution au développement social local : amélioration du cadre de vie des gens du voyage sur les aires d'accueil par différentes actions de proximité en association avec les gens du voyage (inscription au schéma d'accueil des gens du voyage) ● Site internet www.agv35.fr | <div style="text-align: center;">  <p>Annuaire social</p> </div> <p>Formulaire de contact sur www.agv35.fr ou par téléphone au 02 23 27 04 35</p> |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

[ADIL](#)

[AGV 35](#)

[Banque de France](#)

[CAF - Services prestations légales et action sociale](#)

[CARSAT - Retraite et action sociale](#)

[CARSAT - Service social Bretagne/ Ile-et-Vilaine](#)

[CCAS](#)

[CDAD](#)

[Cdas](#)

[CIDFF](#)

[CLIC](#)

[CPAM](#)

[Espace France services](#)

[MDPH](#)

[Mission locale/We Ker](#)

[MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)

[MSA - Service d'action sociale](#)

[Pôle emploi](#)

[Préfecture - Service des étrangers](#)

[UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udcas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - PRINCIPAUX ACTEURS



Banque de France

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Personnes ne pouvant plus à faire face à leurs dettes et crédits et souhaitant déposer une demande de traitement de leur situation de surendettement</p> | <p>Traitement des dossiers de surendettement en recherchant la solution la plus adaptée à la situation en lien avec le débiteur et les créanciers.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Où trouver un dossier de surendettement ? ● Le télécharger sur le site de la Banque de France ● Le retirer directement au guichet le plus proche ● Le recevoir par courrier en faisant une demande en ligne sur le site internet de la Banque de France, rubrique Particuliers ● Comment déposer un dossier ? ● Dépôt ● ou envoi postal ● Comment le transmettre ? ● Par voie postale : BANQUE DE France - Surendettement - TSA 41217 - 75035 Paris CEDEX 01 ● À un guichet de la Banque de France | <div style="text-align: center;">  <p>Annuaire social</p> </div> <p>3 guichets en Ile-et-Vilaine : Fougères, Rennes et Saint-Malo (informations sur cette page du site internet de la Banque de France)</p> <p>Pour tout renseignement : 02 99 25 12 12</p> <p>Pour prendre un rendez-vous : 02 99 25 12 25 ou en ligne sur le site internet de la Banque de France</p> |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

[ADIL](#)

[AGV 35](#)

[Banque de France](#)

[CAF - Services prestations légales et action sociale](#)

[CARSAT - Retraite et action sociale](#)

[CARSAT - Service social Bretagne/ Ile-et-Vilaine](#)

[CCAS](#)

[CDAD](#)

[Cdas](#)

[CIDFF](#)

[CLIC](#)

[CPAM](#)

[Espace France services](#)

[MDPH](#)

[Mission locale/We Ker](#)

[MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)

[MSA - Service d'action sociale](#)

[Pôle emploi](#)

[Préfecture - Service des étrangers](#)

[UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udcas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

ASiP - PRINCIPAUX ACTEURS



Caisse d'Allocations Familiales d'Ille-et-Vilaine (CAF) - Services Prestations Légales et Action Sociale

| Public | Missions | Modes d'intervention |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Allocataires et Partenaires | <p>Services des prestations légales</p> <ul style="list-style-type: none"> Gérer et verser plus de 20 prestations légales dans les domaines suivants : petite enfance, enfance et jeunesse, parentalité, logement, précarité et handicap Accueillir, informer et accompagner les allocataires pour favoriser l'accès aux droits <p>Services d'action sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> Développer une action sociale familiale donnant lieu à des aides extra-légales aux allocataires et aux partenaires dans les domaines suivants : petite enfance, enfance et jeunesse, parentalité, logement, précarité et handicap Soutenir les familles sous forme d'aides financières sur conditions de ressources : aides aux événements, aides pour le logement, le soutien au domicile des familles, les aides aux temps libres, les aides pour la formation d'animateurs et de directeurs d'accueils collectifs <p>Service d'accompagnement social</p> <ul style="list-style-type: none"> Propose un accompagnement social aux allocataires confrontés à des événements fragilisant l'équilibre familial tel que l'arrivée d'un enfant dans une famille monoparentale, la séparation, le décès d'un enfant ou celui d'un parent | <p>Services des prestations légales :</p> <ul style="list-style-type: none"> Accueil au siège de Rennes et dans les antennes de Saint-Malo, Fougères, Redon et Vitré. Permanences dans les ESC du Blosne, de Maurepas et de Villejean. Espace personnel sécurisé sur le site internet www.caf.fr et application mobile (pages locales accessibles après géolocalisation) Accueil téléphonique Accueil numérique <p>Service d'Accompagnement social :</p> <ul style="list-style-type: none"> Interventions sociales en individuel ou en collectif Permanence des travailleurs sociaux sur rendez-vous ou visite à domicile. Développement Social Local sur les territoires et ingénierie de projet. |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

[ADIL](#)

[AGV 35](#)

[Banque de France](#)

[CAF - Services prestations légales et action sociale](#)

[CARSAT - Retraite et action sociale](#)

[CARSAT - Service social Bretagne/ Ille-et-Vilaine](#)

[CCAS](#)

[CDAD](#)

[Cdas](#)

[CIDFF](#)

[CLIC](#)

[CPAM](#)

[Espace France services](#)

[MDPH](#)

[Mission locale/We Ker](#)

[MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)

[MSA - Service d'action sociale](#)

[Pôle emploi](#)

[Préfecture - Service des étrangers](#)

[UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

ASiP - PRINCIPAUX ACTEURS



Caisse d'Allocations Familiales d'Ille-et-Vilaine (CAF) - Services Prestations Légales et Action Sociale

Contact



Annuaire social

Adresse : CAF d'Ille-et-Vilaine - Cours des Alliés - 35028 RENNES

Site internet : www.caf.fr

Tous les services en ligne 7j/7

Jours et horaires d'ouverture au public :

● **Services des prestations légales :**

- Accueil **téléphonique** du lundi au vendredi au **32 30**
- Accueil physique sans rendez-vous pour l'accompagnement à la réalisation des démarches **dans les lieux Caf.**
- Rencontrer un conseiller sur rendez-vous au siège ou en agence : au **32 30** ou sur le site www.caf.fr Rencontrer un conseiller sans rendez-vous en **permanences administratives.**
Cf. : recherche par commune : <http://www.caf.fr/allocataires/caf-d-ille-et-vilaine/points-d-accueil>

● **Service d'Accompagnement social :**

- Les **travailleurs sociaux** peuvent recevoir sur **rendez-vous** dans le cadre des offres de service du service social et plus particulièrement lors de l'accueil du premier enfant dans une famille monoparentale, de la séparation ou du décès d'un des parents ou enfant.
- Contacter le **secrétariat** au **02 99 53 97 85**
- **Mail :** accompagnement-social@caf35.caf.fr

● **Offre de service aux partenaires :**

- **Mail :** offre-service-partenaires.cafrennes@caf.cnafmail.fr

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

[ADIL](#)

[AGV 35](#)

[Banque de France](#)

[CAF - Services prestations légales et action sociale](#)

[CARSAT - Retraite et action sociale](#)

[CARSAT - Service social Bretagne/ Ille-et-Vilaine](#)

[CCAS](#)

[CDAD](#)

[Cdas](#)

[CIDFF](#)

[CLIC](#)

[CPAM](#)

[Espace France services](#)

[MDPH](#)

[Mission locale/We Ker](#)

[MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)

[MSA - Service d'action sociale](#)

[Pôle emploi](#)

[Préfecture - Service des étrangers](#)

[UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - PRINCIPAUX ACTEURS



Caisse d'Assurance Retraite et Santé Au Travail (CARSAT) - retraite et action sociale

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Actifs et retraités du régime général (dont les travailleurs indépendants)</p> | <p>Direction retraite</p> <ul style="list-style-type: none"> Suivre et mettre à jour la carrière des salariés et travailleurs indépendants relevant du Régime Général dès l'entrée dans la vie active Informers les actifs au travers du droit à l'information, du site internet www.lassuranceretraite.fr, et lors de réunions d'information en entreprise Conseiller les futurs retraités sur leurs droits à la retraite Payer les retraites des salariés et des travailleurs indépendants du régime général de la sécurité sociale <p>Direction action sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> Accompagner les personnes retraitées les moins dépendantes et socialement fragilisées : soutien à domicile et au projet de vie au travers d'un Plan d'Actions Personnalisé, actions collectives de prévention Favoriser le maintien à domicile grâce aux subventions et aux partenariats locaux Aider au développement d'établissements alternatifs au domicile ou à la maison de retraite sur la région Contribuer à la lutte contre l'exclusion sociale et à l'accès aux soins | <p>Direction retraite</p> <p>Les démarches sont à faire en ligne sur le site www.lassuranceretraite.fr (accessible depuis un ordinateur, une tablette ou un mobile) avec possibilité d'utiliser la messagerie de l'espace personnel pour poser sa question par mail à un conseiller (rubriques informationnelles fournissant explications et conseils)</p> <p><i>Si la personne a besoin d'aide pour réaliser sa démarche :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Accueil physique de 1^{er} niveau sans rendez-vous, et accompagnement dans la réalisation des démarches en ligne dans les MSAP et structures France Services Accueil téléphonique du lundi au vendredi, 8 h à 17 h au 39 60 (service 0,06 euros/min + prix appel). Rencontrer un conseiller : uniquement sur rendez-vous en agence ou dans une permanence au 39 60 (service 0,06 euros/min + prix appel). <p>Direction action sociale</p> <p>Pour une problématique liée au vieillissement ou la perte d'autonomie, la personne retraitée peut contacter le 39 60 (service 0,06 euros/min + prix appel) ou aller sur le site www.pour-bienvieillirbretagne.fr : Programmation d'ateliers de prévention à destination des retraités</p> |  <p>Annuaire social</p> <p>par téléphone au 39 60</p> |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

[ADIL](#)

[AGV 35](#)

[Banque de France](#)

[CAF - Services prestations légales et action sociale](#)

[CARSAT - Retraite et action sociale](#)

[CARSAT - Service social Bretagne/ Ile-et-Vilaine](#)

[CCAS](#)

[CDAD](#)

[Cdas](#)

[CIDFF](#)

[CLIC](#)

[CPAM](#)

[Espace France services](#)

[MDPH](#)

[Mission locale/We Ker](#)

[MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)

[MSA - Service d'action sociale](#)

[Pôle emploi](#)

[Préfecture - Service des étrangers](#)

[UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - PRINCIPAUX ACTEURS



Caisse d'Assurance Retraite et Santé Au Travail (CARSAT) - retraite et action sociale

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Assurés du régime général d'assurance maladie en arrêt de travail (dont travailleurs indépendants) Retraités du régime général en sortie d'hospitalisation et avec besoin d'un soutien à domicile | <ul style="list-style-type: none"> Informier en collectif les assurés en arrêt de travail prolongé sur leurs droits et devoirs Accompagner les assurés du Régime général tout au long de leur arrêt de travail, notamment autour de la prévention de la désinsertion professionnelle et du maintien en emploi Intervenir auprès des retraités du régime général les plus fragiles et en sortie d'hospitalisation et pour qui le maintien à domicile est à mettre en place (sur orientation des établissements de santé) | <ul style="list-style-type: none"> Accueil physique sur rendez-vous en permanences Conseils téléphoniques Informations collectives Les modalités de contacts pour nos assurés sont les suivantes : <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center; background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px;">VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER, PRENDRE UN RENDEZ-VOUS ?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>Par téléphone</p> <p>3646 Service gratuit * prix appli.</p> <p>Dites « Service social » du lundi au vendredi ☎ 8h30-12h et 13h-16h30</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Sur votre compte ameli</p> <p>Cliquez sur Mes démarches</p> <p>Cliquez sur Messagerie, puis Ecrire un message</p> <p>Sélectionnez « Service social », précisez votre situation et écrivez votre message.</p> <p>Votre message sera transmis à notre équipe. Un assistant(e) de Service social vous contactera directement.</p> </div> </div> </div> |  <p>Annuaire social</p> |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

[ADIL](#)

[AGV 35](#)

[Banque de France](#)

[CAF - Services prestations légales et action sociale](#)

[CARSAT - Retraite et action sociale](#)

[CARSAT - Service social Bretagne/ Ile-et-Vilaine](#)

[CCAS](#)

[CDAD](#)

[Cdas](#)

[CIDFF](#)

[CLIC](#)

[CPAM](#)

[Espace France services](#)

[MDPH](#)

[Mission locale/We Ker](#)

[MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)

[MSA - Service d'action sociale](#)

[Pôle emploi](#)

[Préfecture - Service des étrangers](#)

[UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - PRINCIPAUX ACTEURS

Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Tout public, habitants du territoire communal</p> | <p>Missions obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Domiciliation/Élection de domicile • Analyse des Besoins Sociaux (ABS) • Instruction administrative des demandes d'aide sociale • Gestion du fichier des bénéficiaires d'une prestation sociale <p>Missions facultatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actions de prévention • Actions de lutte contre les exclusions • Participation aux dispositifs d'insertion socio-professionnelle • Actions de développement social • Aide alimentaire et/ou financière (dons, micro-crédit) • Gestion d'établissements médico-sociaux (EHPAD, SAAD, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> • Accueil téléphonique et physique. • Orientation et/ou accompagnement. | <div style="text-align: center;">  <p>Annuaire social</p> </div> <p>Selon les territoires, le CCAS peut se situer au sein des locaux de la mairie ou avoir ses propres locaux.</p> |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

- [ADIL](#)
- [AGV 35](#)
- [Banque de France](#)
- [CAF - Services prestations légales et action sociale](#)
- [CARSAT - Retraite et action sociale](#)
- [CARSAT - Service social Bretagne/ Ille-et-Vilaine](#)
- [CCAS](#)
- [CDAD](#)
- [Cdas](#)
- [CIDFF](#)
- [CLIC](#)
- [CPAM](#)
- [Espace France services](#)
- [MDPH](#)
- [Mission locale/We Ker](#)
- [MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)
- [MSA - Service d'action sociale](#)
- [Pôle emploi](#)
- [Préfecture - Service des étrangers](#)
- [UDAF](#)

- ACCUEIL
- DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6
- RECOMMANDATIONS
 - Un accueil social de qualité p. 7
 - Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
 - Évaluer la demande p. 9
 - Évaluer l'autonomie numérique p. 10
 - Points de vigilance p. 11
- RESSOURCES UTILES
 - Info Sociale en Ligne p. 12
 - Annuaire Social p. 13
 - Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
 - Udcas p. 15
- URGENCES
 - Besoin alimentaire p. 17
 - Besoin en énergie p. 18
 - Besoin de logement p. 19
 - Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
 - Protection de l'enfance p. 21
 - Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22
- FICHES SITUATIONS
 - FAMILLE**
 - 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
 - 2 - Je veux me séparer p. 26
 - 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
 - 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30
 - LOGEMENT**
 - 5 - Je cherche un logement p. 32
 - 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34
 - SANTÉ ET HANDICAP**
 - 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
 - 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38
 - EMPLOI ET INSERTION**
 - 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
 - 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42
- ACTEURS p. 44 à 64
- GLOSSAIRE p. 65 à 68
- INDEX p. 69
- CONTACTS p. 74

Asip - PRINCIPAUX ACTEURS



Conseil Départemental de l'Accès au Droit (CDAD)

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Tout public | <p>Écouter, informer, conseiller et orienter via des consultations juridiques gratuites de professionnels de la justice :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avocats généralistes • Avocats spécialisés en droit des étrangers • Avocats spécialisés en droit des mineurs • Avocats et juristes spécialisés en droit des femmes et des familles (professionnels du CIDFF) • Avocat et juriste de l'association Aide juridique d'urgence (réservé au public en situation de précarité et d'exclusion) • Notaires • Huissiers • Conseillere en surendettement (intervenant-e de l'UDAF 35) | <ul style="list-style-type: none"> • Permanences physiques tenues dans différents lieux de l'Ille-et-Vilaine • Permanences téléphoniques • Détails sur le site internet du CDAD 35 www.cdad-ca-rennes.fr |  |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

- [ADIL](#)
- [AGV 35](#)
- [Banque de France](#)
- [CAF - Services prestations légales et action sociale](#)
- [CARSAT - Retraite et action sociale](#)
- [CARSAT - Service social Bretagne/ Ille-et-Vilaine](#)
- [CCAS](#)
- [CDAD](#)
- [Cdas](#)
- [CIDFF](#)
- [CLIC](#)
- [CPAM](#)
- [Espace France services](#)
- [MDPH](#)
- [Mission locale/We Ker](#)
- [MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)
- [MSA - Service d'action sociale](#)
- [Pôle emploi](#)
- [Préfecture - Service des étrangers](#)
- [UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - PRINCIPAUX ACTEURS



Centre Départemental d'Action Sociale (Cdas)

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tout public | <ul style="list-style-type: none"> • Écouter, informer, orienter les personnes • Instruire les demandes relevant de la compétence du Département (APA, RSA, Loge Accès 35, aides forfaitaires, allocations mensuelles, secours d'urgence) • Écouter, évaluer et mettre en place des actions de protection en faveur des enfants en danger ou en risque de l'être • Accompagner les enfants et les majeurs de moins de 21 ans confiés au service de l'ASE ou bénéficiant d'une mesure à domicile • Accompagner et soutenir les personnes en situation ou en danger de précarité à restaurer ou à développer leur autonomie de vie en lien avec les autres acteurs du territoire dans les domaines de la vie quotidienne et familiale • Accompagner les bénéficiaires du RSA (sur certains territoires) dans leur projet socio professionnel • Évaluer les besoins des personnes âgées et en situation de handicap • Mettre en place des actions en faveur des personnes âgées et en situation de handicap et de leur famille • Développer les actions de prévention en matière de parentalité/Soutenir la parentalité | <ul style="list-style-type: none"> • Accueil physique et téléphonique au Cdas • Permanences administratives d'accès aux droits au Cdas et sur des sites extérieurs (sur rendez-vous) • Rendez-vous avec un assistant de service social au Cdas ou sur un lieu de permanence (sur rendez-vous) • Consultations médicales pour la PMI au Cdas ou sur un lieu de permanence (sur rendez-vous) • Visites à domicile • Intervention individuelle et collective |  <p>Annuaire social</p> <p>Pour connaître votre Cdas de rattachement : https://www.ille-et-vilaine.fr/cdas</p> |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

[ADIL](#)

[AGV 35](#)

[Banque de France](#)

[CAF - Services prestations légales et action sociale](#)

[CARSAT - Retraite et action sociale](#)

[CARSAT - Service social Bretagne/ Ille-et-Vilaine](#)

[CCAS](#)

[CDAD](#)

[Cdas](#)

[CIDFF](#)

[CLIC](#)

[CPAM](#)

[Espace France services](#)

[MDPH](#)

[Mission locale/We Ker](#)

[MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)

[MSA - Service d'action sociale](#)

[Pôle emploi](#)

[Préfecture - Service des étrangers](#)

[UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - PRINCIPAUX ACTEURS

CIDFF Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF)

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Tout public en priorité les femmes</p> | <p>Informier, orienter et accompagner dans les domaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> de l'accès aux droits ; de la lutte contre les violences sexistes et intrafamiliales ; du soutien à la parentalité, à l'éducation et à l'accompagnement veuvage ; de la recherche d'emploi, de la formation et reconversion professionnelle, de la création d'entreprise et de la validation des acquis d'expérience (VAE) et de l'insertion sociale et professionnelle. | <p>Toutes les permanences sont sur rendez-vous dans différentes communes du département :</p> <ul style="list-style-type: none"> Permanences Juridiques « Droit de la famille » : ruptures de couple, garde d'enfant, pension alimentaire, violences intrafamiliales. En droit du travail, 3 questions uniquement : rupture de contrat, harcèlement et congé parental. On ne traite pas du droit Fonction Publique. Permanences Avocats « Droit de la famille » : Rennes, Redon, Fougères, Saint-Malo Permanences Emploi : aide à la recherche d'emploi, l'élaboration du projet professionnel, l'accompagnement individualisé vers l'emploi, la reconversion professionnelle, la création d'entreprise, la formation, la validation des acquis de l'expérience (VAE) et à l'insertion professionnelle et sociale. |  <p>Annuaire social</p> |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

- [ADIL](#)
- [AGV 35](#)
- [Banque de France](#)
- [CAF - Services prestations légales et action sociale](#)
- [CARSAT - Retraite et action sociale](#)
- [CARSAT - Service social Bretagne/ Ile-et-Vilaine](#)
- [CCAS](#)
- [CDAD](#)
- [Cdas](#)
- [CIDFF](#)
- [CLIC](#)
- [CPAM](#)
- [Espace France services](#)
- [MDPH](#)
- [Mission locale/We Ker](#)
- [MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)
- [MSA - Service d'action sociale](#)
- [Pôle emploi](#)
- [Préfecture - Service des étrangers](#)
- [UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- Je veux me séparer p. 26
- J'ai des problèmes financiers p. 28
- Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- Je cherche un logement p. 32
- J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - PRINCIPAUX ACTEURS

Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC), antenne MDPH (excepté CLIC de Rennes)

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Personnes de plus de 60 ans, personnes en situation de handicap (excepté Rennes) quels que soient l'âge et leur entourage.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Informations/Conseils sur : <ul style="list-style-type: none"> • Le soutien à domicile : services d'aides à domicile, service de soins à domicile, de portage de repas, téléalarme ; • Les structures d'hébergement (les différents types d'établissement et les modalités d'accueil) ; • L'accès aux droits en lien avec le maintien de l'autonomie ; • Les demandes auprès de la MDPH ; • Les aides aux aidants ; • Les transports, les loisirs, les temps d'échanges... • Aide et accompagnement aux démarches administratives pour le maintien de l'autonomie. <p>En tant qu'antennes de la MDPH (sauf Rennes) les CLIC sont les interlocuteurs pour le retrait, la constitution et le suivi des dossiers MDPH</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisation d'actions de prévention et d'accès aux droits pour les personnes et les aidants | <p>Sollicitation possible par téléphone et mail ; des professionnels reçoivent lors de permanences avec ou sans rendez-vous, dans leurs locaux ou en proximité, dans différents lieux du territoire CLIC.</p> |  <p>Annuaire social</p> <p>Pour connaître votre CLIC de rattachement : https://www.ille-et-vilaine.fr/clic</p> |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

- [ADIL](#)
- [AGV 35](#)
- [Banque de France](#)
- [CAF - Services prestations légales et action sociale](#)
- [CARSAT - Retraite et action sociale](#)
- [CARSAT - Service social Bretagne/Ille-et-Vilaine](#)
- [CCAS](#)
- [CDAD](#)
- [Cdas](#)
- [CIDFF](#)
- [CLIC](#)
- [CPAM](#)
- [Espace France services](#)
- [MDPH](#)
- [Mission locale/We Ker](#)
- [MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)
- [MSA - Service d'action sociale](#)
- [Pôle emploi](#)
- [Préfecture - Service des étrangers](#)
- [UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - PRINCIPAUX ACTEURS



Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assurés sociaux du régime général | Assurer l'accès aux droits et aux soins des assurés du régime général : assurance maladie, maternité, invalidité, décès, risques professionnels, prévention santé | Demandes de prestations/ouverture de droits/suivi du traitement des demandes : Les démarches se font en ligne via le compte Ameli <i>Pour une aide à la réalisation des démarches, orienter la personne vers une structure compétente (accueil CPAM ou Espace France Services).</i> <i>Possibilité de proposer à la personne de contacter la CPAM au 36.46</i> |  Annuaire social |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

- [ADIL](#)
- [AGV 35](#)
- [Banque de France](#)
- [CAF - Services prestations légales et action sociale](#)
- [CARSAT - Retraite et action sociale](#)
- [CARSAT - Service social Bretagne/ Ile-et-Vilaine](#)
- [CCAS](#)
- [CDAD](#)
- [Cdas](#)
- [CIDFF](#)
- [CLIC](#)
- [CPAM](#)
- [Espace France services](#)
- [MDPH](#)
- [Mission locale/We Ker](#)
- [MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)
- [MSA - Service d'action sociale](#)
- [Pôle emploi](#)
- [Préfecture - Service des étrangers](#)
- [UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udcas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

ASiP - PRINCIPAUX ACTEURS



Espace France services

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udcas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tout public | <p>Chargés d'accompagner les usagers dans les démarches administratives du quotidien liées à la santé, la famille, la retraite ou l'emploi, les espaces France Services dispensent 9 services : ceux du ministère de l'intérieur (aide au renouvellement des pièces d'identité, permis de conduire et cartes grises), des finances publiques (déclaration de revenus, appropriation du prélèvement à la source), de la justice (accompagnement de l'utilisateur dans l'accès aux droits), de l'assurance maladie, de l'assurance retraite, des allocations familiales, de Pôle emploi, de la Mutualité sociale agricole et de la Poste, auxquels s'ajoutent de nombreux partenariats locaux.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donner une information de premier niveau (accompagnement dans les démarches quotidiennes, réponses aux questions) ; • Mettre à disposition et accompagner l'utilisation d'outils informatiques (création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs). • Aider aux démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne) ; • Résoudre les cas les plus complexes en s'appuyant sur un référent de proximité au sein du réseau des 9 partenaires, le cas échéant par un appel vidéo avec l'utilisateur | <ul style="list-style-type: none"> • Accueil physique • Accompagnement dans l'aide aux démarches en ligne (demande simple) |  <p>Les espaces France services sont portés par des structures et institutions locales qui ont reçu la labellisation France Services. Les modalités de contact qui s'appliquent sont celles de ces structures.</p> |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

[ADIL](#)

[AGV 35](#)

[Banque de France](#)

[CAF - Services prestations légales et action sociale](#)

[CARSAT - Retraite et action sociale](#)

[CARSAT - Service social Bretagne/ Ile-et-Vilaine](#)

[CCAS](#)

[CDAD](#)

[Cdas](#)

[CIDFF](#)

[CLIC](#)

[CPAM](#)

[Espace France services](#)

[MDPH](#)

[Mission locale/We Ker](#)

[MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)

[MSA - Service d'action sociale](#)

[Pôle emploi](#)

[Préfecture - Service des étrangers](#)

[UDAF](#)

ASiP - PRINCIPAUX ACTEURS



Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Personnes en situation de handicap (adulte, enfant), familles, professionnels, associations</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir, écouter et guider les personnes dans la formulation du projet de vie et de la demande de compensation du handicap • Informer sur les différentes aides et prestations • Délivrer les prestations relatives au handicap (enfant et adulte) : Allocation Adulte Handicapé (AAH), Allocation Éducation pour l'Enfant Handicapé (AEEH), Prestation Compensation du Handicap (PCH), carte mobilité inclusion, • Accompagner les personnes handicapées et leurs familles dès l'annonce du handicap et tout au long de son évolution. • À partir du projet de vie et des demandes formulées : <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place et organiser les équipes pluri-disciplinaires chargées d'évaluer les besoins de la personne. • Proposer un plan personnalisé de compensation du handicap. • Décider des orientations vers les établissements et services médico-sociaux • Suivre la mise en œuvre des décisions de la CDAPH et du plan personnalisé de compensation | <ul style="list-style-type: none"> • Pour faire une demande auprès de la MPDH, compléter le formulaire de demande accompagné par un certificat médical daté de moins de 3 mois. • Pour être accompagné dans la réalisation de la démarche, possibilité de solliciter : <ul style="list-style-type: none"> • la MDPH • les CLIC |  <p>Annuaire social</p> |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

[ADIL](#)

[AGV 35](#)

[Banque de France](#)

[CAF - Services prestations légales et action sociale](#)

[CARSAT - Retraite et action sociale](#)

[CARSAT - Service social Bretagne/ Ile-et-Vilaine](#)

[CCAS](#)

[CDAD](#)

[Cdas](#)

[CIDFF](#)

[CLIC](#)

[CPAM](#)

[Espace France services](#)

[MDPH](#)

[Mission locale/We Ker](#)

[MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)

[MSA - Service d'action sociale](#)

[Pôle emploi](#)

[Préfecture - Service des étrangers](#)

[UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - PRINCIPAUX ACTEURS



Mission locale/We Ker

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Tout jeune de 18 à 25 ans, sorti du système scolaire, en difficulté d'insertion socio-professionnelle (rupture familiale/ sociale, situation de précarité...)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir, informer, orienter et accompagner • Un accompagnement global : la mission locale accompagne l'ensemble des jeunes sur les difficultés d'insertion : <ul style="list-style-type: none"> • emploi, • formation, • orientation, • mobilité, • logement, • santé, • accès à la culture et aux loisirs. | <ul style="list-style-type: none"> • Accueil physique • Accueil téléphonique • Permanences sur rendez-vous assurées par des conseillers en insertion sociale et professionnelle. |  |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

- [ADIL](#)
- [AGV 35](#)
- [Banque de France](#)
- [CAF - Services prestations légales et action sociale](#)
- [CARSAT - Retraite et action sociale](#)
- [CARSAT - Service social Bretagne/ Ile-et-Vilaine](#)
- [CCAS](#)
- [CDAD](#)
- [Cdas](#)
- [CIDFF](#)
- [CLIC](#)
- [CPAM](#)
- [Espace France services](#)
- [MDPH](#)
- [**Mission locale/We Ker**](#)
- [MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)
- [MSA - Service d'action sociale](#)
- [Pôle emploi](#)
- [Préfecture - Service des étrangers](#)
- [UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

ASiP - PRINCIPAUX ACTEURS



Mutualité Sociale Agricole (MSA) Portes de Bretagne - Protection sociale et prestations d'action sociale

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ressortissants agricoles (non-salariés agricoles, salariés agricoles, retraités agricoles) de l'Ille-et-Vilaine et du Morbihan | Services administratifs <ul style="list-style-type: none"> Gère les prestations de l'assurance maladie, accident du travail Maladie professionnels Gère les prestations familiales Gère les prestations Retraite Assure le recouvrement des cotisations sociales Gère la santé et sécurité au travail (médecine du travail), prévention des risques professionnels Développe des actions de prévention santé Propose des prestations actions sociales sous condition pour les familles, les actifs ou les seniors en retraites (détail sur le site internet) | Pour les demandes de prestations : Les démarches peuvent être réalisées à partir de l'espace personnalisé « Mon espace privé » sur le site internet : www.msaportesdebretagne.fr Possibilité de contacter la MSA du lundi au vendredi, 8 h 30 à 17 h (par thématique) ou au 02 99 01 80 80 Envoyer un message électronique « mes messages, mes réponses » à partir de « mon espace privé » Orienter la personne vers le siège de la MSA (Bruz) ou vers les agences (Vitré, Messac, Montfort, Dol et Fougères) (prendre un rendez-vous avec un conseiller : un seul numéro, 02 99 01 80 73) |  <p>Annuaire social</p> <p>Site internet www.msaportesdebretagne.fr</p> <p>Téléphone : Du lundi au vendredi, 8 h 30 à 17 h Santé : 02 99 01 82 26 Familles : 02 97 46 56 33 Retraite : 02 99 01 81 62 Service aux entreprises : 02 97 46 56 38 Complémentaires Santé : 02 99 01 82 90</p> <p>Santé Sécurité au Travail Pour les prestations d'action sociale : 02 97 46 52 14</p> |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

- [ADIL](#)
- [AGV 35](#)
- [Banque de France](#)
- [CAF - Services prestations légales et action sociale](#)
- [CARSAT - Retraite et action sociale](#)
- [CARSAT - Service social Bretagne/ Ille-et-Vilaine](#)
- [CCAS](#)
- [CDAD](#)
- [Cdas](#)
- [CIDFF](#)
- [CLIC](#)
- [CPAM](#)
- [Espace France services](#)
- [MDPH](#)
- [Mission locale/We Ker](#)
- [**MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale**](#)
- [MSA - Service d'action sociale](#)
- [Pôle emploi](#)
- [Préfecture - Service des étrangers](#)
- [UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- Je veux me séparer p. 26
- J'ai des problèmes financiers p. 28
- Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- Je cherche un logement p. 32
- J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - PRINCIPAUX ACTEURS



Mutualité Sociale Agricole (MSA) Portes de Bretagne - Service d'action sociale

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Actifs salariés en arrêt de travail ou non salariés agricoles avec des difficultés de santé ou économiques</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement social pour des publics prioritaires (les actifs salariés en arrêt de travail ou NSA avec des difficultés de santé ou économiques) afin de favoriser leur maintien en emploi ou accompagner la reconversion professionnelle • Animation d'actions collectives (réunions indemnités journalières, formation d'accompagnement aux changements, actions de prévention santé...) • Participation au développement d'action sur les territoires ruraux | <ul style="list-style-type: none"> • Interventions individuelles : RDV bureau, visite à domicile • Interventions collectives : en agence MSA, sur le territoire |  <p>www.msaportes-debretagne.fr, Votre MSA / Nous contacter, nous rencontrer</p> <p>Secrétariat du service d'action sociale : 02 99 01 80 20 ou 02 99 01 80 25</p> |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

- [ADIL](#)
- [AGV 35](#)
- [Banque de France](#)
- [CAF - Services prestations légales et action sociale](#)
- [CARSAT - Retraite et action sociale](#)
- [CARSAT - Service social Bretagne/ Ile-et-Vilaine](#)
- [CCAS](#)
- [CDAD](#)
- [Cdas](#)
- [CIDFF](#)
- [CLIC](#)
- [CPAM](#)
- [Espace France services](#)
- [MDPH](#)
- [Mission locale/We Ker](#)
- [MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)
- [MSA - Service d'action sociale](#)
- [Pôle emploi](#)
- [Préfecture - Service des étrangers](#)
- [UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - PRINCIPAUX ACTEURS



Pôle emploi

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Demandeurs d'emploi, salariés, entreprises</p> | <p>Accueillir et accompagner</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueil, information et orientation de toutes les personnes - qu'elles soient ou non déjà en poste - dans la recherche d'un emploi, d'une formation, d'un conseil professionnel, d'une aide à la mobilité ou à l'insertion sociale et professionnelle. <p>Indemniser</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calcul des droits et indemnisation des ayant-droits pour le compte de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance chômage et pour le compte de l'État. <p>Prospecter et mettre en relation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collecte des offres et conseil auprès des entreprises, accompagnement des recrutements et mise en relation avec les demandeurs. <p>Relayer les politiques publiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pôle emploi met en œuvre toutes les actions en relation avec sa mission que lui confie l'État, les collectivités territoriales et l'Unédic <p>Contrôler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pôle emploi tient à jour la liste des demandeurs d'emploi afin d'assurer le contrôle de la recherche d'emploi en France. <p>Maîtriser les données</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recueil, traitement et mise à disposition de données relatives au marché du travail et à l'indemnisation des demandeurs d'emploi. | <p>L'inscription comme demandeur d'emploi se réalise uniquement en ligne sur le site : https://www.pole-emploi.fr/accueil/</p> <p>Différentes modalités d'accompagnement des demandeurs d'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement renforcé : à destination des personnes les plus en difficulté d'insertion, ayant besoin d'un accompagnement intensif. • Accompagnement guidé : à destination des personnes ayant besoin d'un appui régulier dans leur recherche, par des échanges physiques ou à distance. • Suivi et Appui à la recherche d'emploi : à destination des personnes les plus autonomes dans leurs démarches. Les contacts sont essentiellement dématérialisés. • Accompagnement Global : à destination des personnes rencontrant des freins sociaux qui nuisent au retour à l'emploi. En partenariat avec le Conseil Départemental, un binôme est constitué d'un conseiller et d'un travailleur social. |  <p>Annuaire social</p> |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

- [ADIL](#)
- [AGV 35](#)
- [Banque de France](#)
- [CAF - Services prestations légales et action sociale](#)
- [CARSAT - Retraite et action sociale](#)
- [CARSAT - Service social Bretagne/ Ile-et-Vilaine](#)
- [CCAS](#)
- [CDAD](#)
- [Cdas](#)
- [CIDFF](#)
- [CLIC](#)
- [CPAM](#)
- [Espace France services](#)
- [MDPH](#)
- [Mission locale/We Ker](#)
- [MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)
- [MSA - Service d'action sociale](#)
- [Pôle emploi](#)
- [Préfecture - Service des étrangers](#)
- [UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - PRINCIPAUX ACTEURS



Préfecture – Service des étrangers

| Public | Missions | Contact |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Toute personne étrangère, majeure ou mineure</p> | <p>Information et instruction des demandes liées à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La nationalité française • Les titres, cartes de séjour et documents de circulation en France • L'entrée d'un étranger en France • L'installation en France d'une famille étrangère • Les demandes d'asile (réfugié, protection subsidiaire, apatride) • Le travail d'un étranger en France • L'éloignement d'un étranger (expulsion, OQTF...) |  |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

[ADIL](#)

[AGV 35](#)

[Banque de France](#)

[CAF - Services prestations légales et action sociale](#)

[CARSAT - Retraite et action sociale](#)
[CARSAT - Service social Bretagne/ Ile-et-Vilaine](#)

[CCAS](#)

[CDAD](#)

[Cdas](#)

[CIDFF](#)

[CLIC](#)

[CPAM](#)

[Espace France services](#)

[MDPH](#)

[Mission locale/We Ker](#)

[MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)

[MSA - Service d'action sociale](#)

[Pôle emploi](#)

[Préfecture - Service des étrangers](#)

[UDAF](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

Asip - PRINCIPAUX ACTEURS



**Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)
d'Ile-et-Vilaine**

| Public | Missions | Modes d'intervention | Contact |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Toute famille | <ul style="list-style-type: none"> ● Soutien aux parents via des entretiens individuels confidentiels et gratuits, des conférences, soirées-débats, permanences hebdomadaires d'écoute et d'accompagnement par des psychologues ● Médiation familiale et médiation aidants-aidés ● Soutien aux enfants de parents séparés ● Information et accompagnement sur la gestion du budget et sur le surendettement ● Consultation juridique gratuite ● Médaille française de la famille ● Soutien aux tuteurs familiaux | Sur rendez-vous et/ou lors de permanences |  <p>Annuaire social</p> |

(cliquez sur un nom pour accéder à la fiche)

- [ADIL](#)
- [AGV 35](#)
- [Banque de France](#)
- [CAF - Services prestations légales et action sociale](#)
- [CARSAT - Retraite et action sociale](#)
- [CARSAT - Service social Bretagne/ Ile-et-Vilaine](#)
- [CCAS](#)
- [CDAD](#)
- [Cdas](#)
- [CIDFF](#)
- [CLIC](#)
- [CPAM](#)
- [Espace France services](#)
- [MDPH](#)
- [Mission locale/We Ker](#)
- [MSA - Protection sociale et prestations d'action sociale](#)
- [MSA - Service d'action sociale](#)
- [Pôle emploi](#)
- [Préfecture - Service des étrangers](#)
- [**UDAF**](#)

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udcas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74



- GLOSSAIRE des acronymes

A

- AAH Allocation Adulte Handicapé
- ACS Aide à la Complémentaire Santé (remplacé depuis fin 2019 par la Complémentaire Santé Solidaire regroupant la CMU-C – Couverture Maladie Universelle Complémentaire) et l'ACS.
- ADIL Association Départementale d'Information sur le Logement
- ADMR Aide à Domicile en Milieu Rural
- AEEH Allocation d'Éducation pour l'Enfant Handicapé
- AGV35 Accueil des gens du voyage en Ille-et-Vilaine (connue aussi sous le nom GIP AGV 35 – Groupement d'Intérêt Public Accueil des Gens du Voyage en Ille-et-Vilaine)
- AIS 35 Association pour l'Insertion Sociale
- AL Allocation Logement
- AMELI Assurance Maladie en Ligne
- AMU Aide Médicale d'Urgence
- APA Allocation Personnalisée d'Autonomie
- ARE Aide au Retour à l'Emploi
- ARS Agence Régionale de Santé
- ASE Aide Sociale à l'Enfance
- ASFAD Association pour les Familles en Difficultés
- ASH Aide Sociale à l'Hébergement
- ASIP Accueil Social Inconditionnel de Proximité
- ASL Accompagnement Social lié au Logement
- ASPA Allocation de Solidarité Aux Personnes Âgées (ex-Minimum Vieillesse)
- AS ou ASS Assistant Social ou Assistant du Service Social

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

AsiP

- GLOSSAIRE des acronymes

C

- CADA Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile
- CAF Caisse d'Allocations Familiales
- CAO Cellule Accueil Orientation
- CARSAT Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail
- CCAS Centre Communal d'Action Sociale
- CD35 Centre Départemental d'Ille-et-Vilaine
- CDAD Conseil Départemental de l'Accès au Droit
- CDAS Centre Départemental d'Action Sociale
- CDE Centre Départemental de l'Enfance
- CHGR Centre Hospitalier Guillaume Régnier
- CIAS Centre Intercommunal d'Action Sociale
- CIDFF Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles
- CLIC Centre Local d'Information et de Coordination (public cible : personnes de 60 ans et + ainsi que les personnes en situation de handicap adultes et enfants)
- CMP Centre Médico-Psychologique
- CMU Couverture Maladie Universelle
- CPAM Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- CRIP35 Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes d'Ille-et-Vilaine
- EFS Espace France services
- EHPAD Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
- EPCI Établissement public de coopération intercommunale
- ESAT Établissement et Service d'Aide par le Travail (ex-CAT : Centre d'Aide par le Travail)

E

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udoccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

AsiP

- GLOSSAIRE des acronymes

F
H
I
M
P

| | |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| FH | Foyer d'Hébergement |
| FJT | Foyer de Jeunes Travailleurs |
| FS | France services |
| FSL | Fonds de Solidarité pour le Logement |
| HLM | Habitat à Loyer Modéré |
| ISL | Info sociale en ligne |
| IP | Information Préoccupante (ex : signalement aux services sociaux de l'enfance en danger) |
| MDPH | Maison Départementale des Personnes Handicapées |
| MFS | Maison France services |
| MSA | Mutualité Sociale Agricole |
| MSAP | Maison de Services Au Public |
| PA | Personne Âgée |
| PAE | Point Accueil Emploi |
| PAO | Point Accueil Orientation |
| PCB | Point Conseil Budget |
| PCH | Prestation de Compensation du Handicap |
| PH | Personne en situation de Handicap |
| PIJ | Point Information Jeunesse |
| PIMMS | Point Information Médiation Multi Services |
| PMI | Protection Maternelle et Infantile |

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udoccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74



- GLOSSAIRE des acronymes

R

S

U

- RJT Résidence Jeunes Travailleurs
- RQTH Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé
- RSA Revenu de Solidarité Active
-
- SAAD..... Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile
- SDF Sans Domicile Fixe
- SIAO Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
(en Ile-et-Vilaine, le SIAO gère le 115 → hébergement d'urgence)
- SSIAD..... Service de Soins Infirmiers à Domicile
-
- UDAF 35 Union Départementale des Associations Familiales d'Ile-et-Vilaine
- UDCCAS 35 Union Départementale des Centres Communaux et Intercommunaux d'Action Sociale d'Ile-et-Vilaine

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

ASiP - INDEX

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74

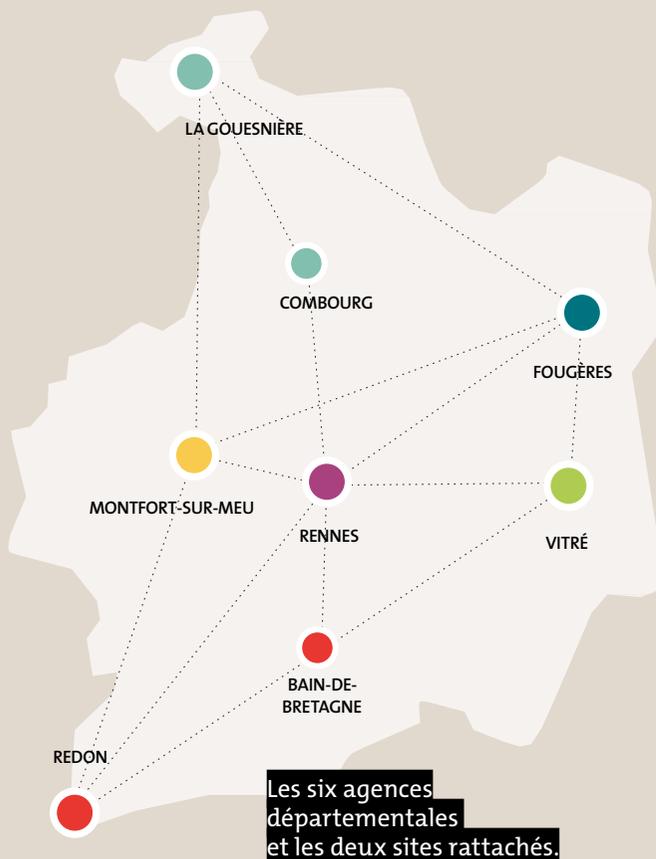
| Termes | Pages |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accompagnement pour enfant en situation de handicap (AESH) | 39 |
| Acteurs de l'ASiP | 4, 6 |
| Aide à domicile | 23, 30-31 |
| Aide au logement | 23, 28-29, 32-33, 34-35 |
| Aide juridictionnelle | 27 |
| Allocation adulte handicapé (AAH) | 24-25, 39, 58 |
| Allocation d'éducation pour l'enfant handicapé (AEEH) | 24-25, 39, 58 |
| Allocation perte d'autonomie (APA) | 24-25, 30, 36-37, 53 |
| Allocations | 23, 24-25, 47, 48, 53, 57 |
| Autonomie numérique | 10, 14 |
| Budget, finances | 4, 28-29, 57, 64 |
| Définition de l'ASiP | 3 |
| Enfance/Enfant | 13, 16, 17, 18, 19, 21, 26-27, 30-31, 32-33, 39, 40, 41, 45, 47, 48, 53, 54, 58, 64 |
| Évaluation | 9, 10, 16 |
| Famille | 1, 6, 13, 17, 19, 23, 24-25, 26-27, 28-29, 30-31, 45, 47, 52, 53, 54, 57, 58, 60, 63, 64 |
| Fonds de solidarité logement (FSL) | 18, 28-29, 35 |
| Foyer jeunes travailleurs | 32-33 |
| Handicap | 1, 16, 18, 19, 20, 23, 24-25, 30-31, 38-39, 47, 53, 55, 58 |
| Indemnités journalières | 24-25, 61 |
| Invalidité | 24-25, 39, 56 |
| Logement | 1, 12, 13, 16, 18, 19, 23, 24-25, 28-29, 32-33, 34-35, 36-37, 44, 47, 59 |

| Termes | Pages |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Parentalité | 12, 13, 27, 47, 53, 54 |
| Personnes âgées | 13, 16, 18, 19, 20, 25, 30-31, 36-37, 53 |
| Perte d'autonomie | 23, 36-7, 49 |
| Prestation de compensation du handicap (PCH) | 24-25, 38-39, 58 |
| Prime d'activité | 24-25, 40-41 |
| Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) | 39 |
| Retraite | 23, 24-25, 36-37, 42-43, 49, 50, 57, 60 |
| Revenu de solidarité active (RSA) | 23, 24-25, 40-41, 53 |
| Rôle de l'accueillant | 6 |
| Secret professionnel | 8 |
| Séparation | 12, 26-27, 47, 48 |
| Urgence - besoin alimentaire | 16, 17 |
| Urgence - besoin de logement/ hébergement | 16, 19 |
| Urgence - évaluation | 16 |
| Urgence - maltraitance personnes âgées/handicapées | 16, 20 |
| Urgence - protection de l'enfance | 16, 21 |
| Urgence - violences conjugales/intra-familiales | 16, 22 |
| Urgence - besoin en énergie | 16, 18 |
| Vie privée | 8 |

Asip - CONTACTS

Département d'Ille-et-Vilaine Pôle territoires et services de proximité

- **Délégation à la vie sociale et aux Cdas** - 02 99 02 43 62
OU
- **Service vie sociale de votre agence départementale**



AGENCES DU PAYS DE SAINT-MALO
La Gouesnière : 26 bis, rue Raphaël-de-Folligné
 35 350 LA GOUESNIÈRE - Tél. 02 99 02 45 00
Antenne de Combourg : Lieu-dit la Magdeleine
 35 270 COMBOURG - Tél. 02 99 02 45 50

AGENCE DU PAYS DE FOUGÈRES
 2, rue Claude-Bourgelat, ZA de la Grande-Marche
 35 133 JAVENÉ - Tél. 02 99 02 46 00

AGENCE DU PAYS DE BROCÉLIANDE
 ZA de la Nouette
 35 160 MONTFORT-SUR-MEU - Tél. 02 99 02 48 00

AGENCE DU PAYS DE RENNES
 Village des Collectivités - 1, av. de Tizé
 35 235 THORIGNÉ-FOUILLARD - Tél. 02 99 02 49 00

**AGENCES DU PAYS DE REDON
ET DES VALLONS-DE-VILAINE**
Site de Redon (siège) :
 1, rue du Général-de-la-Ferrière
 35 600 REDON - Tél. 02 99 02 47 50
Site de Bain-de-Bretagne :
 14, rue de la Seine - ZA de Château-Gaillard
 35 470 BAIN-DE-BRETAGNE - Tél. 02 99 02 47 00

AGENCE DU PAYS DE VITRÉ
 6, boulevard Irène-Joliot-Curie
 35 500 VITRÉ - Tél. 02 99 02 46 50

ACCUEIL

DÉFINITION & ENJEUX p. 3 à 6

RECOMMANDATIONS

- Un accueil social de qualité p. 7
- Secret professionnel et respect de la vie privée p. 8
- Évaluer la demande p. 9
- Évaluer l'autonomie numérique p. 10
- Points de vigilance p. 11

RESSOURCES UTILES

- Info Sociale en Ligne p. 12
- Annuaire Social p. 13
- Carte Collaborative Lieux Numériques p. 14
- Udccas p. 15

URGENCES

- Besoin alimentaire p. 17
- Besoin en énergie p. 18
- Besoin de logement p. 19
- Maltraitance de personnes âgées ou en situation de handicap p. 20
- Protection de l'enfance p. 21
- Violences conjugales ou intrafamiliales p. 22

FICHES SITUATIONS

FAMILLE

- 1 - Mes allocations n'ont pas été versées/ont été modifiées p. 24
- 2 - Je veux me séparer p. 26
- 3 - J'ai des problèmes financiers p. 28
- 4 - Je voudrais une aide à domicile p. 30

LOGEMENT

- 5 - Je cherche un logement p. 32
- 6 - J'ai besoin d'aide pour financer mon entrée dans le logement p. 34

SANTÉ ET HANDICAP

- 7 - J'ai plus de 60 ans et je suis en perte d'autonomie p. 36
- 8 - Je dois faire ma demande auprès de la MDPH p. 38

EMPLOI ET INSERTION

- 9 - Comment faire ma demande de RSA et bénéficier des droits connexes ? p. 40
- 10 - Je dois faire mon dossier de retraite p. 42

ACTEURS p. 44 à 64

GLOSSAIRE p. 65 à 68

INDEX p. 69

CONTACTS p. 74