

Dossier de presse



Ille & Vilaine
LE DEPARTEMENT

Comment faire
pour obtenir une
aide à domicile ?

Je suis séparé-e,
quels sont mes droits ?

Ai-je droit
au RSA ?

Je suis surendetté-e,
quelles solutions ?

Mon fils de 15 ans
est déscolarisé,
qui peut m'aider ?

Je suis salarié-e,
qu'est-ce qu'une
rupture conventionnelle ?

0 800 95 35 45

Numéro vert – Appel gratuit

Ille-et-Vilaine, **la vie**
à taille humaine

FAMILLE • SANTÉ • JUSTICE • LOGEMENT • CITOYENNETÉ • ÉDUCATION • EMPLOI

Info Sociale en Ligne : un dispositif unique en France
Jeudi 12 décembre 2019

Sommaire

o 800 95 35 45 : le nouveau numéro gratuit du dispositif unique en France d'Info Sociale en ligne page 2

- L'accessibilité directe et la rapidité des réponses page 2
- L'expertise de son équipe. page 3
- La diversité des questions posées. page 3
- Un service novateur depuis 20 ans page 4

ISL : 20 ans d'évolution et d'adaptation aux besoins des personnes en difficultés page 5

- Typologie du public page 5
- L'offre de services complémentaires page 6
- Un financement du Département à 100 % page 6
- Évolution des thématiques abordées page 7

Un rôle stratégique dans l'accueil social inconditionnel page 9

- ISL : l'aiguilleur du social page 9
- Des partenariats au service d'une offre élargie. page 9

Une campagne de communication au service d'Info Sociale en Ligne : quand nouveauté rime avec notoriété ! page 10

- Deux objectifs pour une campagne page 10
- Des supports « du quotidien » page 10

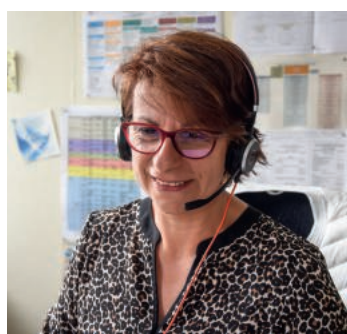
Contact : Service Presse • 06 74 25 70 61 • 02 99 02 35 32 • presse@ille-et-vilaine.fr

0 800 95 35 45 : le nouveau numéro gratuit du dispositif unique en France d'Info Sociale en Ligne

Dispositif de lutte contre les exclusions, l'Info Sociale en Ligne (ISL) est un service unique en France à la disposition de tous les Bretonnais. À l'occasion de ses 20 ans, le numéro de téléphone change à partir du mardi 17 décembre prochain et devient 0 800 95 35 45. Seconde nouveauté, les appels seront désormais gratuits pour les appelants. Intégralement financé par le Département d'Ille-et-Vilaine, ce service qui répond à plus de 8 000 appels et 1 400 mails par an, s'inscrit dans la démarche d'accès aux droits et de lutte contre le non-recours* portée par la collectivité.

L'accessibilité directe et la rapidité des réponses

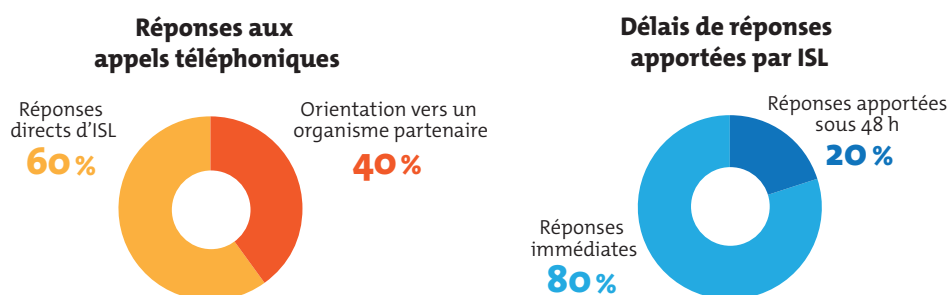
ISL garantit un égal accès à l'information sociale sur l'ensemble du territoire bretonnais via son numéro de téléphone, son e-mail (isl35@ille-et-vilaine.fr) et le site du Département (www.ille-et-vilaine.fr). Il reçoit entre **40 et 50 appels téléphoniques et 10 mails par jour** dont 80 % proviennent de particuliers. À ces prises de contact, s'ajoutent annuellement une centaine de courriers provenant de la page dédiée du magazine départemental « Nous Vous Ille » et 360 sollicitations via la plateforme Illisa (<https://illisa.ille-et-vilaine.fr/saisine-electronique>).



© FABRICE PICARD

Ouvert du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h sans interruption, au public comme aux professionnels du secteur social, ISL offre un accès à toutes les informations juridiques, administratives ou pratiques de la vie quotidienne. Doté d'une équipe de **7 conseillères sociales**, il permet d'apporter un premier niveau d'évaluations de la situation, de réponses et d'orientations. L'écoute bienveillante et le respect de l'anonymat associés à l'absence de jugement et à une réponse personnalisée constituent l'ADN du service depuis sa création en juin 1999.

Soixante pour cent des réponses sont apportées par le service et 40 % sont réorientées vers un organisme ou un Centre départemental d'action sociale (Cdas). Parmi les réponses données par les conseillères ISL, 80 % sont immédiates et 20 % nécessitent une recherche d'informations juridiques plus approfondie mais la réponse est donnée dans un délai maximum de 48 heures. La majorité des appels concernent des personnes en amont de l'exclusion, souvent en situation de rupture ou de crise (divorce, licenciement, maladie invalidante, recherche de logement...). Ces situations entraînent une fragilisation des personnes qui sont souvent démunies face à une multitude d'informations à intégrer et des méandres administratifs dans lesquels elles sont un peu perdues.



Le CDAD 35, pierre angulaire de l'accès aux droits

Partenaire du Département d'Ille-et-Vilaine depuis 2012, le CDAD 35 (Centre départemental d'accès au droit) est un Groupement d'intérêt public créé en 1994 et placé sous la présidence du président du tribunal de grande instance de Rennes. Il vise à permettre à toute personne, et notamment aux plus démunis de bénéficier :

- d'informations sur ses droits et obligations et d'une orientation vers les organismes chargés de leur mise en œuvre,
- de consultations juridiques avec des avocats du Barreau de Rennes,
- d'une aide dans l'accomplissement de toute démarche en vue de l'exercice d'un droit ou de l'exécution d'une obligation de nature juridique et d'une assistance au cours de procédures non juridictionnelles,
- d'une assistance pour la rédaction et la conclusion d'actes juridiques.

Il repose sur un partenariat entre les professionnels et les associations œuvrant en matière d'accès au droit (www.cdad-illeetvilaine.justice.fr).

* La question du non-recours renvoie à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre. Entre non connaissance, non orientation, non proposition, non réception et non demande, les situations de non-recours trouvent des causes diverses. (Définition de l'Odenore – Observatoire des non-recours aux droits et services).

L'expertise de son équipe

L'Info Sociale en Ligne est composée de 7 professionnelles issues des 3 métiers du social

(3 assistantes sociales, 2 conseillères en économie sociale et familiale, 2 éducatrices spécialisées), d'une juriste-documentaliste et d'une responsable de service.

Les 20 ans d'expériences du service leur ont permis d'acquérir une expertise dans les politiques d'action sociale, les logiques institutionnelles et leurs voies d'accès. Leurs profils couvrent un large spectre de compétences : accueil, écoute bienveillante, recueil d'informations, reformulation, analyse de la demande, connaissance des dispositifs, des institutions et des organismes dans tous les champs de la vie quotidienne.

Formées à l'écoute active et empathique, elles ont une approche globale de la demande et une véritable démarche d'accompagnement et de médiation. Toutes passionnées par leur métier, certaines d'entre elles sont conseillères ISL depuis la création du service. Elles peuvent accueillir les peurs, la colère, les cris et les pleurs mais quels que soit le cas de figure et la gravité de la situation, elles apportent une réassurance et un éventail de solutions envisageables. L'anonymat libère la parole et crée une relation de confiance qui permet de rassurer les personnes.

Leur métier consiste à décrypter dans un premier temps ce qui fait obstacle à l'appropriation d'un



dispositif ou à l'accès à un service et dans un second temps, elles identifient les leviers qui pourront aider l'appelant à accéder au dit dispositif ou service.

Lutter contre le non-recours fait partie intégrante de la mission d'ISL depuis sa création. Outre l'accueil et l'information téléphonique, le service répond aux mails et aux courriers, met à jour l'annuaire social en ligne qui constitue une base de données utile à la formulation des réponses et assure une veille législative et documentaire pour pouvoir apporter en permanence une réponse fiable à ses interlocuteurs.

La diversité des questions posées

Les thématiques abordées couvrent des domaines divers qui vont bien au-delà des compétences obligatoires du Département : **famille, emploi, logement, santé, éducation, justice mais également citoyenneté, droit de la consommation, droit des étrangers et de la fonction publique.** Depuis cette année, le service observe un accroissement des appels de femmes victimes de violences conjugales et de personnes en situation de fragilité psychologique.

Les questions sont devenues complexes souvent à plusieurs entrées et les situations de vulnérabilités multiples. Par exemple, dans le cadre d'une séparation, une femme peut appeler pour connaître le montant de la pension alimentaire à laquelle elle peut avoir droit pour son enfant mais au fil de l'échange, la conseillère peut répondre à des questions liées au besoin d'un logement, d'une aide au logement et à la scolarité.

À l'époque de la création du service, les questions étaient simples telles que « Quel est le montant du RMI (*actuel RSA*) ? ». Les appels concernaient en majorité les problématiques d'emploi-chômage (39 % des appels en 2000 contre 17 % en 2018) et les risques de précarité sociale tandis qu'à l'heure actuelle, 22 % des demandes se rapportent au droit de la famille.

Au fil du temps, l'Info Sociale en Ligne s'est considérablement développée en proposant des services complémentaires dans le cadre de partenariats et notamment avec le Centre départemental d'accès au droit (CDAD 35), le Secours Populaire, les Restos du Cœur, les Champs Libres, la CAF... Dans des cas complexes qui nécessitent une réponse pointue relative au droit des étrangers ou de la consommation par exemple, les conseillères sociales d'ISL peuvent solliciter des avocats du Barreau de Rennes qui apportent une réponse dans les 48 heures.

Un service novateur depuis 20 ans

Il y a 20 ans, le Département imaginait déjà un service accessible à tous pour répondre à toute question. Le service se préoccupait déjà du non-recours et œuvrait déjà pour que toute personne ait l'information ou la prestation adéquate. C'est aussi en cela qu'ISL est unique.

À l'origine, le concept d'info Sociale en Ligne est né de l'initiative nationale de l'Association Action Humanitaire suite à la promulgation de la première loi de Lutte contre les exclusions en 1998.

Elle a été testée dans les départements du Puy-de-Dôme et de Haute-Loire avant d'être déployée sur d'autres territoires. **Aujourd'hui, seul le Département d'Ille-et-Vilaine a su conserver et développer ce service.** Si le projet a pu bénéficier de soutiens lors de sa création, il est aujourd'hui financé à 100 % par la collectivité. La pérennité et la qualité du service reflètent pleinement la mission de chef de file de l'action sociale du Département.

ISL : 20 ans d'évolution et d'adaptation aux besoins des personnes en difficultés

Au fil du temps, le service ISL s'est étoffé et adapté à l'évolution de la société pour mieux répondre aux questions des personnes en difficultés. Zoom sur la typologie des appelants, des questions posées et sur la transformation du service.

Typologie du public

Depuis la création d'ISL, le public est **majoritairement féminin** même si le nombre d'hommes appelants est en hausse depuis 10 ans (environ 34 % en 2019 contre 22 % en 2008). Les appelants sont actuellement **âgés de 19 à 59 ans** comme en 2000. À l'époque, parmi les personnes en activité professionnelle, 55 % étaient des ouvriers ou des employés. Les difficultés évoquées étaient liées à un revenu peu élevé et à une instabilité sociale tant en termes d'emploi que familial.

Aujourd'hui, les trentenaires et quadragénaires sollicitent principalement le service sur des questions de famille (séparation, divorce et garde des enfants) et d'emploi (licenciement, démission, rupture conventionnelle). Les rythmes sont fondés sur le quotidien. Les demandes d'informations relatives aux prestations familiales apparaissent par exemple au moment de l'été où la CAF révisé les droits. À la rentrée, l'accès au droit aux coupons sports suscite des questions auprès des familles. Les séparations de couples sont

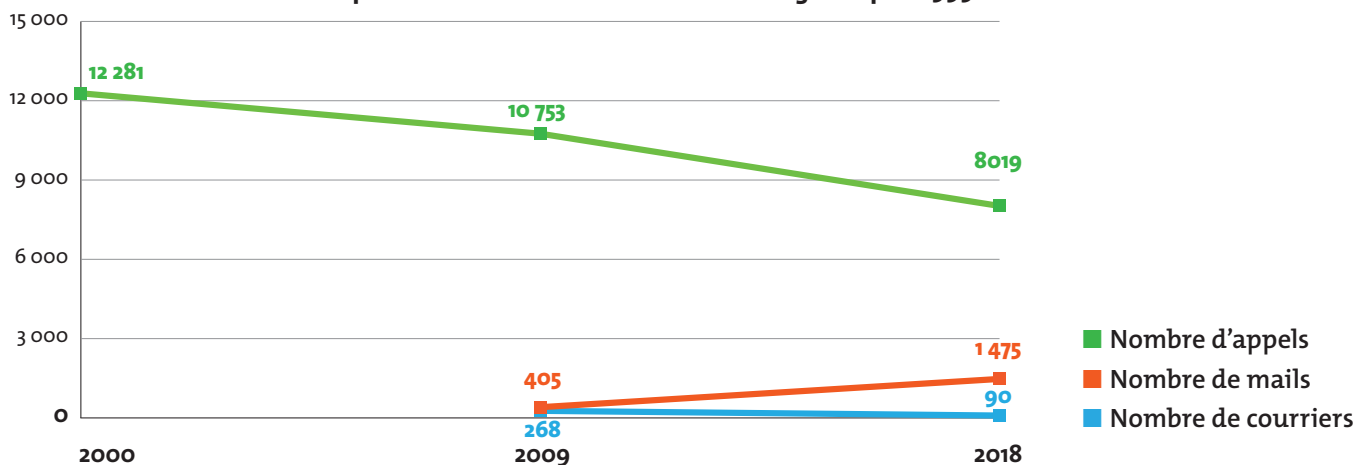
davantage observées en période de vacances (été, Noël) où l'activité du service ISL est intense sur ces sujets.

Le nombre d'appels et les courriers sont en diminution au profit du nombre de mails qui arrivent sur la boîte ISL (isl35@ille-et-vilaine.fr) et *via* la plateforme du Département Illisa (<https://illisa.ille-et-vilaine.fr/saisine-electronique>). Les courriers adressés au Président *via* la page dédiée du magazine « Nous Vous Ille » proviennent en majorité de personnes âgées et/ou handicapées.

La durée moyenne d'un appel a également augmenté en 20 ans et s'élève à **8 minutes** mais de nombreux échanges nécessitent **plus d'une heure d'écoute et d'accompagnement personnalisé**.

Les appels sont plus nombreux sur le temps de la pause déjeuner tandis que les mails restent majoritairement envoyés la nuit et le week-end. Ils concernent essentiellement des problématiques familiales.

Évolution du nombre de prises de contact avec l'Info Sociale en Ligne depuis 1999



L'offre de services complémentaires

En complément de ses missions d'accueil, d'information et d'orientation des appelants, ISL propose aujourd'hui une gamme de services complémentaires dont l'annuaire départemental en ligne ouvert au public depuis 2008.

Un nouvel annuaire social a été créé cette année. Il rassemble les informations de 3 sites (ISL, Gaelig et Domire) et s'étoffera dans l'avenir. Accessible à tous et avant tout pensé comme un annuaire pour les professionnels, il recense 2 500 organismes ressource sur le territoire. La recherche s'effectue par thématique (logement, santé, famille...), par géolocalisation ou par profil d'utilisateur (famille, personne âgée, allocataire RSA...).

ISL PROPOSE ÉGALEMENT LES SERVICES SUIVANTS :

- l'e-mail du service Info Sociale en Ligne : **isl35@ille-et-vilaine.fr**
- la plateforme Illisa du Département : **<https://illisa.ille-et-vilaine.fr/saisine-electronique>**
- les **courriers** adressés au Président du Département via la page dédiée du magazine « **Nous Vous Ille** »
- la **cabine téléphonique ISL** mise en place aux Champs Libres depuis janvier 2018
- la ligne départementale **Écoute maltraitance** pour les personnes âgées et les personnes handicapées (02 99 02 21 22). Depuis la création de ce numéro en 2006, les appels arrivent au service ISL.
- le **recueil des informations préoccupantes** concernant des appels de particuliers pour le signalement d'enfants en danger ou en risque de l'être.
- le **service d'interprétariat** pour les personnes étrangères.

Un financement du Département à 100 %

Durant ces deux décennies, le Département d'Ille-et-Vilaine a démontré son investissement et sa volonté de lutter contre les exclusions en finançant intégralement le service Info Sociale en Ligne et sa gestion. Il a d'ailleurs pris en charge le recrutement nécessaire à son développement et à sa pérennisation puisque l'effectif est passé de **4 conseillères à mi-temps en 1999 à 6 à temps-plein aujourd'hui**.

Cette année encore, il réaffirme son engagement auprès des publics vulnérables en assumant le coût total des appels téléphoniques dans le cadre du **passage au numéro gratuit dès le 17 décembre prochain** (0800 95 35 45).

LA CABINE INFO SOCIALE AUX CHAMPS LIBRES

Une cabine téléphonique est à la disposition de tous et notamment des Bretilien.nes qui n'ont ni téléphone, ni e-mail, ni connexion internet, à la bibliothèque des Champs Libres à Rennes. Depuis deux ans, elle permet de contacter Info Sociale en ligne gratuitement et en toute confidentialité. Les bibliothécaires sont souvent sollicitées pour des renseignements administratifs, des recherches de formulaires, de logements... Elles peuvent orienter les usagers vers la cabine qui se situe au sein de l'espace « vie du citoyen ».

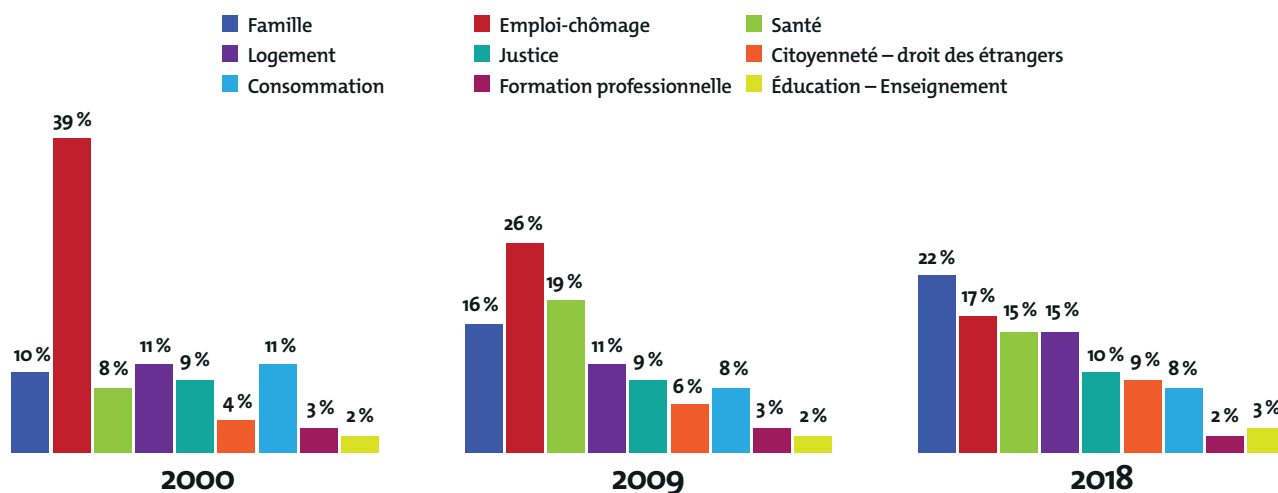


© NOBLE JEAN-PAUL

Le coût du projet s'élevait en juin 1999 à 1,2 million de francs de l'époque (182 940 euros) dont la moitié a été financée par le Département et l'autre moitié par les partenaires : la Caisse d'allocations familiales d'Ille-et-Vilaine, la Direction départementale de l'action sanitaire et sociale et la Mutuelle Sociale Agricole. Au niveau national, l'Info Sociale en Ligne était conduit par l'Association pour l'Action Humanitaire avec le soutien du ministère de l'Emploi et de la Solidarité, de la Caisse des dépôts et consignations, du Fonds Social européen et de la Mutualité Française.

Évolution des thématiques abordées

En 2018, le service ISL a reçu 1 846 sollicitations pour les questions de famille, 1 459 pour emploi/chômage, 1 256 pour la santé, 1 217 pour le logement, 813 pour la justice, 792 pour la citoyenneté, 711 pour la consommation, 272 pour l'éducation, 140 pour la formation professionnelle.



La thématique **famille** prédomine aujourd'hui alors qu'elle ne représentait que 10 % des appels en 2000 (22 % en 2018). Ces entretiens nécessitent un temps d'écoute et d'accompagnement important pour aider les personnes à cheminer dans leur parcours. **Divorce, séparation, droit de garde, violence conjugale** font partie des thèmes les plus souvent abordés mais aussi les incidences sur l'éducation lorsque des divergences éducatives existent entre les deux parents. Dans la plupart des cas, les orientations relèvent de la médiation familiale et/ou d'un recours à la justice. Concernant la solidarité familiale, les questions relatives à l'obligation alimentaire des enfants envers leurs parents sont de plus en plus nombreuses.

Majoritaires à la création d'ISL avec 39 % des appels, les questions portant sur **l'emploi ou le chômage** ont diminué de 22 % en 20 ans. Elles concernent le **droit du travail et la perte d'emploi** et révèlent un fort besoin d'informations sur la législation en vigueur ainsi qu'une multiplicité de cas de figure. Le service apporte également des conseils à des entreprises en difficultés ou en création.

Dans le domaine de la **santé**, les questions sur les prestations liées au **handicap** ou à l'**invalidité** arrivent en première position. Le partenariat avec la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) permet la résolution de dossiers complexes. Les appels de personnes souffrant de troubles psychologiques sont en augmentation depuis quelques années et demandent un temps d'écoute adapté pour évaluer le contexte de vie de la personne, si elle est suivie ou non par un service médical et pouvoir l'orienter au besoin vers les services adaptés à sa situation.

Est-ce que je dois participer financièrement aux frais d'hébergement de ma mère en maison de retraite ?

Je souhaiterais divorcer, comment être parent en étant séparé ?

Comment va se passer le partage de la garde de mon fils ?

Puis-je demander la révision de la prestation compensatoire à mon ex-conjoint ?

J'ai démissionné donc je n'ai pas le droit aux allocations chômage. Puis-je faire une demande de RSA ?

Mon enfant est gravement handicapé. Est-ce que je peux m'arrêter de travailler pour m'occuper de lui ? À quelles aides ai-je droit ?

Je suis sans domicile, où puis-je prendre une douche ?

En hausse depuis 10 ans, les questions d'ordre général sur le **logement** représentent 15 % des appels. ISL reçoit les demandes d'informations relatives à la recherche de logements, aux allocations, aux aides à l'accès et au maintien dans le logement. Les conseillères sociales aident aussi aux démarches en ligne pour le *Loge accès 35* et répondent aux questions des propriétaires occupants ou bailleurs.

Je n'arrive plus à rembourser mes crédits ni à payer mon loyer. Est-ce qu'il existe des solutions d'aide ?

La moitié des questions de **justice** ont trait à un **conflit familial**, une séparation ou un droit de garde d'enfants. Le thème de la conciliation-médiation connaît une hausse depuis la mise en place de l'expérimentation de médiation familiale, suite à la loi de 2016 faisant obligation de médiation dans les cas de demande de révision de droits auprès du juge aux affaires familiales au Tribunal de Grande Instance de Rennes.

Sous la barre des 10 %, arrivent les sollicitations :

- concernant le **droit des étrangers** (9 %). Elles proviennent à **90 % des travailleurs sociaux des Centres départementaux d'accueil social (Cdas)**. Ces questions ont enregistré une hausse de 5 % en 20 ans et continuent à augmenter chaque année. Elles nécessitent souvent de faire appel aux avocats du Centre départemental d'accès au droit ;
- des **consommateurs** (8 %) dont l'**endettement** et les **difficultés financières** ne cessent de s'accroître. Ils sont fréquemment orientés vers des associations de consommateurs, des médiateurs ou la commission de règlement des litiges de la consommation.

- Comme la formation professionnelle, le thème de l'**éducation et de l'enseignement** est resté stable depuis 2000. Il concerne seulement 3 % des demandes qui sont majoritairement liées au financement et aux bourses d'aide à la scolarité.
- Peu fréquentes, les questions sur la **formation professionnelle** (2 %) portent sur les différents organismes, les rémunérations et les financements. Le plus souvent, elles arrivent par le biais des courriers « Nous Vous Ile » adressés au Président du Département.

Je suis étrangère et je suis enceinte. Est-ce que j'ai droit à des aides pour subvenir aux besoins de mon enfant ?

Un rôle stratégique dans l'accueil social inconditionnel

Dispositif polyvalent d'accueil et d'information sociale, ISL a un rôle majeur dans le cadre du schéma départemental de l'action sociale de proximité et du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Il constitue un service complémentaire des 22 Centres départementaux d'action sociale (Cdas) et des organismes institutionnels ou associatifs déterminants en termes d'insertion professionnelle ou sociale.

ISL : l'aiguilleur du social

Rattaché à la Direction de lutte contre les exclusions du Pôle Solidarité du Département d'Ille-et-Vilaine, l'Info Sociale en Ligne est en relation avec l'ensemble des services du Département et a développé un travail en réseau pour mieux informer et orienter les particuliers comme les professionnels.

Interface entre les appelants et les institutions, ISL veille à ce que l'information ou l'orientation proposée soit en adéquation avec la situation de la personne mais également à ce que celle-ci s'approprie cette information et l'assimile suffisamment pour l'utiliser voire pour la diffuser autour d'elle.

Les contacts téléphoniques des **professionnels représentent 20 % des appels**. Au quotidien, le service vient en soutien aux Cdas en répondant notamment à des questions précises de droit qui peuvent nécessiter un appui des avocats du Centre départemental d'accès au droit. En accompagnant aussi des personnes pour effectuer leurs démarches sur internet (demande de RSA, d'aide au logement...), les conseillères d'ISL leur évitent des rendez-vous en Cdas. À l'inverse, si l'appelant se trouve en situation de détresse importante, il peut être orienté vers les professionnels du Cdas de son territoire.

Des partenariats au service d'une offre élargie

Une **vingtaine de conventions de partenariats ont été signées en 20 ans** pour élargir la gamme de services, garantir une fiabilité des réponses et pérenniser le service. Les principaux partenaires d'ISL sont :

- le Centre départemental d'accès aux droits (CDAD) depuis 2012
- la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)
- Pôle Emploi
- la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE)
- la Caisse d'allocations familiales d'Ille-et-Vilaine
- la Caisse primaire d'assurance maladie d'Ille-et-Vilaine
- la Caisse d'assurance retraite et de la Santé au travail (CARSAT)
- la Fédération des particuliers employeurs de France (FEPEM)
- le Service d'accueil unique du justiciable (SAUJ)
- le Centre d'information et de défense des femmes et des familles (CIDFF)
- l'Union départementale des CCAS (UDCCAS)
- les médiateurs du Département
- Les Champs Libres...

L'action sociale du Département, c'est aussi des professionnels qui interviennent sur le terrain au plus près des usagers

Lieux d'accueil et d'écoute, les **22 Centres départementaux d'action sociale (Cdas)** regroupent plus de 800 professionnels (travailleurs sociaux, assistants administratifs, agents d'accueil, personnels médical et paramédical) qui accompagnent les habitants dans leur vie quotidienne et familiale, dans le cadre des missions du Département sur le territoire : accompagnement social, protection de l'enfance, actions de santé et de prévention, centre de planification, évaluation des besoins des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, insertion et lutte contre les exclusions.

La campagne de communication au service d'Info Sociale en Ligne : quand nouveauté rime avec notoriété !



Le nouveau numéro de téléphone du service Info Sociale en Ligne et la gratuité des appels pour tous à partir du 17 décembre 2019 sont l'occasion de mener une campagne de communication afin de mieux faire connaître le service au grand public.

Le Département d'Ille-et-Vilaine va mener une campagne dans les médias qui sera déployée en deux temps : une première vague au moment de la mise en service du numéro gratuit, **entre**

le 17 et le 20 décembre, et au lendemain des vacances de Noël. La période « post-fêtes » se révèle particulièrement difficile pour certains usagers et les sollicitations du service ISL sont nombreuses.

Deux objectifs pour une campagne

Faire connaître le service Info sociale en ligne, lui donner de la visibilité pour que les usagers sachent le trouver est un premier objectif de communication. Comme le service ISL répond à toutes les questions relatives à la vie quotidienne, y compris aux sollicitations qui sont en dehors des compétences du Département (santé, famille, justice, logement, citoyenneté, emploi,

éducation), la campagne se déclinera sur l'ensemble des thématiques abordées lors des appels. Elle s'adressera très largement aux Breillien-ne-s. Le deuxième objectif est de **mettre en avant la gratuité du nouveau numéro** qui est un réel atout pour l'accessibilité du service.

Des supports « du quotidien »

Pour sa partie **digitale**, la campagne sera visible sur les réseaux sociaux (facebook, twitter, instagram), sur des sites très grand public sous forme de campagne display (leboncoin par exemple) ou encore sous forme d'achats de mots-clefs définis à partir des questions que reçoivent les conseillères d'Info Sociale en Ligne.

Par ailleurs, la campagne sera déployée dans la **presse écrite locale** mais aussi sur un panel

de radios (sur les décrochages locaux de **radios** nationales et sur des radios locales)

Pour renforcer la proximité, des « prêts à publier » (textes et images) seront proposés à toutes les communes et communautés de communes du Département d'Ille-et-Vilaine. Celles-ci pourront relayer l'information sur leurs propres supports (feuilles d'information, magazines, sites internet...).



Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.



Département d'Ille-et-Vilaine

Contact presse :
Direction de la Communication
Service Presse
Laure Delamotte
06 74 25 70 61 • 02 99 02 35 32
presse@ille-et-vilaine.fr

Adresse postale :
Service presse
Hôtel du Département
1, avenue de la préfecture CS 24218
35042 Rennes Cedex



www.ille-et-vilaine.fr