



Association Départementale
ACCUEIL ÉCOUTE & VEILLE SOCIALE - Logement Hébergement
Emploi Formation - Ateliers d'insertion

2011

BILAN D'ACTIVITE

**BOUTIQUE
SOLIDARITÉ**

Février 2012

SOMMAIRE

1. Présentation du pôle et de l'action	3
2. Rapport quantitatif de l'action	4
2.1 Nombre de personnes qui ont bénéficié de l'action	4
2.2 Compositions familiales	4
2.3 Ages	5
2.4 Ressources à l'entrée	6
2.5 Origines géographiques.....	6
2.6 Modes d'habitat	7
2.7 Passages mensuels	8
2.8 Réponses et orientations proposées	9
3. Evènements marquants	11
4. Problématiques rencontrées	14
5. Paroles d'usagers, témoignages, exemples.....	15
6. Ressources humaines	18
7. Environnement, réseau, partenariat	19
8. Plan d'actions	21

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'ACTION

Le pôle **Accueil Ecoute & Veille Sociale** s'adresse :

- Aux femmes victimes de violence conjugale et familiale,
 - ↳ Accueil Ecoute Femmes

- Aux personnes en situation ou en risque d'exclusion,
 - ↳ Accompagnement RSA
 - ↳ Point Accueil Santé
 - ↳ Rond Point
 - 115,
 - ASEP : Action Sociale sur l'Espace Public,
 - **Boutique Solidarité.**

- Aux ménages en recherche d'hébergement ou de logement,
 - ↳ Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation : SIAO

La **Boutique Solidarité** est une des actions formant le « Rond Point » : dispositif qui permet d'accueillir la personne en situation d'urgence sociale, à la fois dans la proximité (**Boutique Solidarité** et surtout ASEP) et à l'échelon départemental (115) mais aussi en toute discrétion, sans rupture dans son parcours d'insertion et sans démultiplication d'actions.

Les réponses sont complémentaires à plusieurs niveaux : elles permettent au public d'avoir un panel plus large de réponses sur des temps différents afin de couvrir le plus globalement possible les besoins.

Notre objectif essentiel est d'accueillir sur le principe de l'accueil inconditionnel et non contractualisé, toute personne à la rue ou en détresse sociale qui vient à la **Boutique Solidarité**.

Nos missions :

- ◆ **Proposer différents services humanitaires** répondants aux besoins élémentaires des personnes accueillies tels que la domiciliation postale, le téléphone, la bagagerie, les douches, les machines à laver et à sécher ...
- ◆ **Evaluer la situation** dans laquelle se trouve la personne en difficulté, et cela par rapport aux domaines suivants : l'hébergement, la santé, l'alimentaire, le vestimentaire et l'accès aux droits.
- ◆ **Aider la personne accueillie** à retisser des liens sociaux à travers sa participation à la vie du lieu d'accueil et l'encourager dans une démarche participative
- ◆ **Permettre à chacun** de retrouver l'accès tant à ses droits, qu'à ses devoirs de citoyen,
- ◆ **Favoriser la relance du projet de vie** et faire émerger le désir d'insertion,
- ◆ **Donner une réponse immédiate** ou différée en informant ou en orientant vers la structure ou le service le plus adapté pour répondre à ses besoins et en organisant la mise en œuvre de la réponse.
- ◆ **Gérer des logements d'urgence** de type « ALT » apportant une réponse rapide en termes de mise à l'abri.
- ◆ **Travailler en réseau**, dans une volonté de coopération, pour confronter les pratiques, et mobiliser les acteurs du partenariat local et national,
- ◆ **Ne pas se substituer aux services**, associations, et organismes existants, mais orienter et accompagner la personne accueillie, dans une démarche d'accès au droit commun.

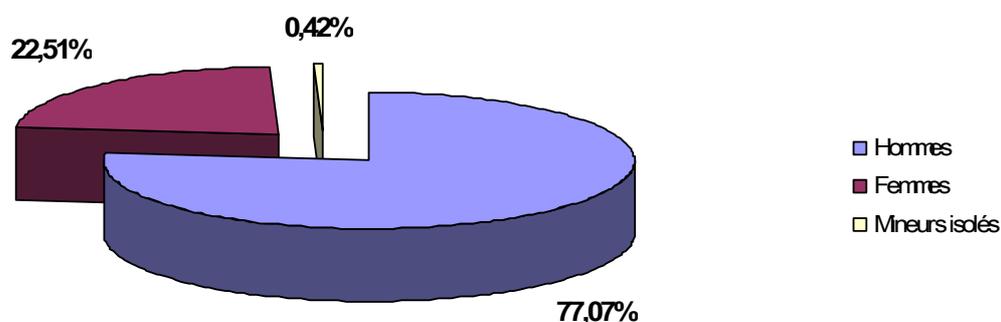
↳ Notre pratique s'appuie sur une connaissance éprouvée des situations d'urgence, acquise depuis plus de 13 ans auprès des publics en grande marginalité ou en voie d'exclusion et qui connaissent à des degrés divers des difficultés de logement, d'emploi, de santé, de vie familiale, de vie sociale.

2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

2.1 Nombre de personnes qui ont bénéficié de l'action

En 2011, **471 personnes ont été reçues** à la Boutique Solidarité (522 en 2010 et 508 en 2009).

	NOMBRE 2011	% 2011	% 2010	% 2009
Hommes	363	77.07%	72.61%	74.21%
Femmes	106	22.51%	27.01%	25.60%
Mineurs isolés	2	0.42%	0.38%	0.19%
TOTAL	471	100%	100%	100%



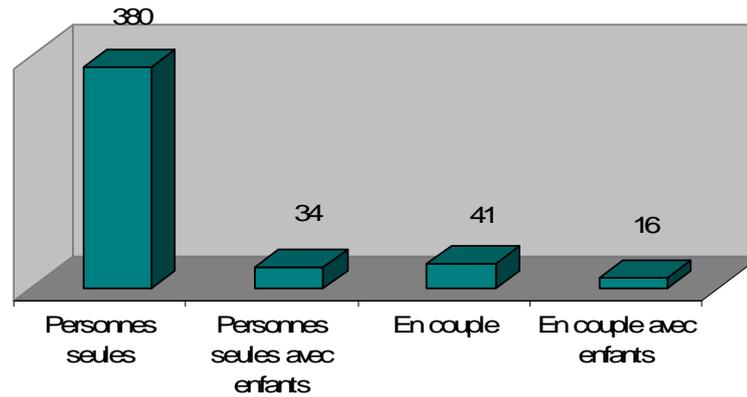
471 personnes sont venues, en 2011, à la Boutique Solidarité. La part des **hommes** représente **77.07%** d'entre elles.

A noter, cette année, que la part des femmes est en diminution par rapport aux années précédentes (près de moins 5% par rapport à 2010).

2.2 Compositions familiales 2011

	Personnes seules	Personnes seules avec un ou des enfants	En couple	En couple avec un ou des enfants	TOTAL
Nombre	380	34	41	16	471
Pourcentage 2011	80.68%	7.22%	8.70%	3.40%	100%
Pourcentage 2010	82.18%	6.51%	8.43%	2.88%	100%
Pourcentage 2009	80.51%	7.09%	10.43%	1.97%	100%

Compositions familiales



Le pourcentage des personnes seules reste très largement majoritaire sur les autres catégories et ce pourcentage est relativement stable autour de 80% depuis plusieurs années.

Notons une légère progression des **couples avec enfants** qui traduit un accueil un peu plus fréquent de couples d'origine étrangère, orientés pour une bonne part, par l'AFTAM.

Cet accueil n'est pas sans poser problème car le plus souvent ces personnes ne parlent pas le français, sont très démunies, fatiguées et perdues et pensent qu'elles vont pouvoir rester là pour y être hébergées, confondant le 115 (réponse à l'hébergement en urgence) et la Boutique Solidarité.

Ces difficultés ont pu être évoquées et une meilleure coordination a pu être mise en place entre partenaires avec le souci de mieux respecter les personnes accueillies.

Notre permanence d'accueil est certes un lieu ouvert et inconditionnel mais il n'est pas le plus approprié pour répondre à cette problématique particulière des familles en demande d'asile qui se retrouvent aujourd'hui dans nos cités dans des conditions proches des sans abris.

L'accueil de ces familles étrangères nécessite une prise en charge en effet, très spécifique. Leur accueil exige un temps d'entretien relativement long, une bonne connaissance des circuits et législation propre à la demande d'asile et surtout la mise à disposition d'un interprétariat adapté.

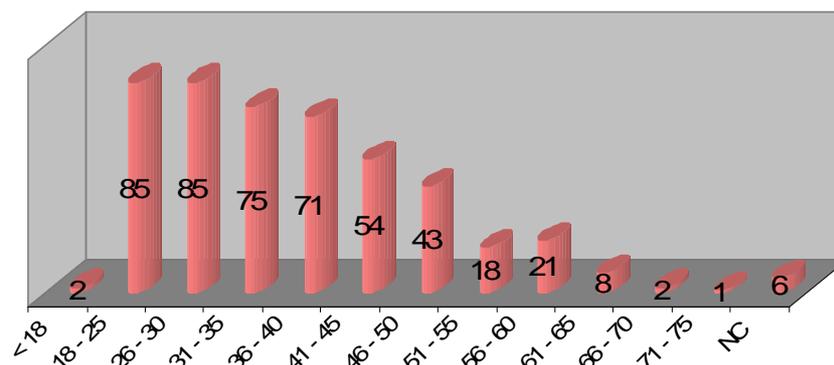
Par ailleurs, bien souvent les familles qui sont venues à la Boutique Solidarité avant que la nouvelle coordination soit mise en place était majoritairement composées d'enfants en très bas âges qui n'avaient, à nos yeux, pas leur place dans un accueil de jour pour SDF.

Parmi les 471, personnes **195 étaient déjà connues, soit 41.40% des personnes** (28.35% en 2010 et 43.70% en 2009), **58.60%** ont fait leur première demande à la Boutique Solidarité (71.65% en 2010).

Sur les 195 personnes déjà connues **132 personnes bénéficiaient d'une domiciliation** et ont pu renouveler leur contrat de domiciliation en 2011. **63 personnes** gardent pour d'autres raisons des liens avec la Boutique Solidarité : bien souvent, ce sont des personnes qui y trouvent une forme de repère, un lieu où elles peuvent trouver des personnes à qui parler, à qui se confier dans le but de rompre leur isolement.

2.3. Ages

Tranches d'âges 2011



67.52% de la population accueillie à la Boutique Solidarité est âgée de **moins de 40 ans** (72.73% en 2010 et 75.47% en 2009) et **36.52%** est âgée de **moins de 30 ans** (40.81% en 2010 et 42.20% en 2009).

Les deux classes d'âges les plus représentées sont celle des **18-25 ans** et celle des **26-30ans**.
C'est une constante et cet invariant va dans le sens de nos représentations du phénomène de l'errance et de la précarité qui touche plus particulièrement les jeunes sans activité et sans revenu qui sont en rupture familiale et du système scolaire sans autre alternative que la débrouille, la galère et les repères de la rue, du squat, des foyers de nuit ou d'un hébergement à droite à gauche chez les copains mieux fortunés comme mode de construction de leur identité d'adulte.

2.4 Ressources à l'entrée

A noter que, dans le tableau ci-dessous, c'est la ressource principale des personnes qui est recensée.

	Salaire retraite	Allocation chômage/formation	RSA	API	AAH	Autres	Sans ressource	Non communiqué	TOTAL
Nombre	46	27	131	0	29	19	179	40	471
Pourcentage 2011	10.67%	6.26%	30.39%	0%	6.73%	4.41%	41.54%	/	100%
Pourcentage 2010	12.07%	8.62%	29.09%	0%	11.85%	1.72%	36.65%	/	100%
Pourcentage 2009	9.54%	11.06%	35.36%	1.52%	10.41%	1.52%	30.59%	/	100%

NB : Les pourcentages sont basés sur le nombre total de personnes pour qui nous avons l'information

Une population qui peut disposer de ressources :

↳ **58.46 % des personnes** accueillies (pour lesquelles nous avons obtenu l'information) ont des ressources, dont **43.38 %** perçoivent des minima sociaux (56.32% en 2010 et 62.99% en 2009).

On note tout particulièrement un pourcentage relativement important de personnes sans ressources : **41.54%** (36.65% en 2010 et 30.59% en 2009).

On peut donc noter une paupérisation des personnes qui fréquentent la Boutique, le processus s'accélère cette année avec une augmentation des sans ressources de **+ de 4,89%**

Cette dégradation économique du public est sans doute à mettre en lien avec l'augmentation des personnes étrangères, primo-arrivantes, sans statut, demandeurs d'asile ou déboutés du droit d'asile, catégorie qui a succédé à celle des personnes souffrant de troubles psychiatriques et dont le nombre a chuté cette année.

2.5 Origines géographiques

	St Briec	Autre ville (SBA)	Autre ville dans le 22	Autre Dpt	Etranger	Non communiqué	TOTAL
Nombre	276	9	35	68	70	13	471
Pourcentage 2011	60.26%	1.96%	7.64%	8.30%	15.28%	/	100%
Pourcentage 2010	60.04%	2.87%	6.76%	30.33%	/	/	100%
Pourcentage 2009	63.65%	2.14%	6.84%	27.77%	/	/	100%

60.26% des ménages sont originaires de Saint-Briec, tout au moins depuis moins de 3 mois.
8.30% de personnes originaires d'autres départements ont été accueillies à la Boutique Solidarité.

Cet élément est à mettre en relation avec la typologie même de la population reçue : des personnes qui peuvent se retrouver en situation d'errance.

Concernant les personnes d'origine étrangère, c'est la première année que cette catégorie de personnes apparaît dans le bilan de manière aussi significative. Les personnes étrangères étaient auparavant intégrées dans la catégorie « autre département » et n'étaient donc pas dissociées des personnes d'origine française qui arrivaient d'autres départements français.

Cette nouvelle donnée va nous permettre de mieux appréhender ce groupe de personnes dont les titres de séjour sont multiples, qui arrivent par le biais de l'AFTAM mais aussi par le réseau des différentes communautés.

2.6. Modes d'habitat

	NOMBRE 2010	% 2011	% 2010	% 2009
Locataire d'un logement	57	12.03%	21.15%	24.95%
Hébergé chez un tiers	153	32.28%	31.83%	26.23%
Abris de nuit	101	21.31%	14.99%	15.56%
Dont trait d'union	87	18.35%		
CHRS	6	1.27%	0.62%	2.13%
Pension hôtel	21	4.43%	8.62%	8.10%
Dont auberge de jeunesse	3	0.63%		
ALT	30	6.33%	1.23%	1.07%
Dont ALT urgence	27	5.70%		
Rue	61	12.87%	13.96%	13%
Squat / véhicule	33	6.96%	6.37%	7.68%
Autre	12	2.53%	1.23%	1.28%
Non renseigné	48	/	/	/
TOTAL	522	100%	100%	100%

83.54% des ménages ont un mode d'habitat précaire (78.85% en 2010 et 73.77% en 2009), parmi eux, **41.14%** vivent à la rue, en squat, dans leur véhicule ou au local des sans abri géré par la ville de Saint-Brieuc, le Trait d'Union (35.32% en 2010 et 36.64% en 2009).

Une absence de définition légale de la personne sans abri * :

A la différence d'autres pays (en particulier, la Grande Bretagne), il n'existe pas en France de définition légale de la personne sans domicile.

Pour son enquête « Sans domicile » conduite en 2001 (SD 2001), l'INSEE a considéré comme sans domicile les personnes qui, un soir donné, soit dorment dans un lieu non prévu pour l'habitation, soit sont prises en charge dans une structure fournissant un hébergement gratuit ou à faible participation.

Pour définir la population des personnes sans abri ou mal logées, la Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans Abris (FEANTSEA) a mis au point une typologie de l'exclusion dite « ETHOS » (European Typology on Homelessness and Housing Exclusion) comportant quatre catégories principales :

- **les « sans abri »** qui regroupent d'une part les personnes vivant dans la rue et d'autre part les personnes en hébergement d'urgence,
- **les personnes « sans logement »** qui comprennent les personnes vivant en centres d'hébergement de longue durée,
- **les personnes en « logement précaire »** : il s'agit des personnes vivant provisoirement chez un tiers ou occupant un logement sans titre,
- **les personnes en « logement inadéquat »** vivant dans un squat, un mobile home ou dans des logements indignes ou tout lieu impropre à être habité.

* Extrait du rapport d'évaluation de la Cour des Comptes sur la politique publique de l'hébergement des personnes sans domicile.

Selon cette grille :

- les « **sans abri** » représenteraient **39.88%** des personnes accueillies en 2011 à la Boutique Solidarité,
- les personnes « **sans logement** », **6.33%**
- les personnes en « **logement précaire** », **32.28%**
- les personnes en « **logement inadéquat** », **6,96%**.

Cette classification nous permet:

- de regrouper des personnes qui sont à la rue avec ceux qui vivent le sentiment d'être à la rue même si elles ont un lieu où dormir c'est notamment le cas des personnes hébergées en abri de nuit.
- de désigner dans la catégorie « logement précaire » des personnes qui sont hébergées chez un tiers et peuvent à tout moment se voir mettre à la porte.
- de réserver les « sans logement » aux personnes qui sont dans un logement autonome, même si ce n'est pas le leur, mais qui bénéficient de droits propres aux locataires et, de ce fait, se trouvent dans une situation plus stable d'accès au logement.
- de nommer sous le même qualificatif les squats, mobiles homes ou lieux insalubres.

2.7 Passages mensuels

	Matin	Après-midi	TOTAL 2011	TOTAL 2010	TOTAL 2009
Janvier	422	316	738	634	736
Février	506	313	819	881	654
Mars	545	293	838	806	668
Avril	504	346	850	930	724
Mai	540	272	812	847	737
Juin	492	195	687	758	719
Juillet	603	400	1003	877	759
Août	694	456	1150	800	881
Septembre	757	473	1230	848	773
Octobre	773	463	1236	656	875
Novembre	712	597	1309	745	856
Décembre	625	521	1146	741	691
TOTAL	7173	4645	11818	9523	9073

En moyenne, il y a eu **985 passages par mois** (793 en 2010, 756 en 2009, 687 en 2008 et 633 en 2007) répartis de la manière suivante :

- **598 le matin** (478 en 2010, 425 en 2009, 371 en 2008 et 363 en 2007)
- **387 l'après midi** (315 en 2010, 331 en 2009, 316 en 2008 et 269 en 2007)

Avec 11 818 passages en 2011 (9523 en 2010, 9073 en 2009, 8251 en 2008 et 7599 en 2007), on peut noter une augmentation de **19,41%** du taux de fréquentation par rapport à 2010 et de près de **23.22%** par rapport à 2009.

On constate une très **nette augmentation des passages** cette année avec une forte affluence de juillet jusqu'en décembre.

Ce phénomène s'explique, en partie, par l'arrivée d'un groupe de migrants d'origine tunisienne pour la plupart, comprenant une vingtaine de personnes qui a investi le lieu.

Ceux-ci vivent à la rue, chez des amis, ou sont hébergés au Trait d'Union. Ils ne souhaitent pas revenir dans leur pays et cherchent à s'installer en France. La voie de l'intégration par le travail étant quasiment fermée pour eux puisqu'ils n'ont pas de titre de séjour, reste la porte de l'intégration par voie matrimoniale...

Parmi ces passages, nous en avons enregistrés 110 d'enfants qui accompagnent leurs parents sur l'espace d'accueil.

Ces différentes données donnent plus précisément une idée de **l'importance des mouvements de personnes** qui occupent l'espace d'accueil et du rôle prépondérant du travailleur social dans sa fonction d'accueil et d'animateur.

Les temps de passages de chacun varient, bien entendu, compte tenu de leur demande, du nombre de personnes qui nous sollicitent au même moment et qui attendent d'être reçues, de notre disponibilité pour y répondre, sachant qu'un entretien nous mobilise environ un quart d'heure et que nous recevons les personnes à leur demande sans rendez vous préalable.

2.8 Réponses et orientations proposées

- **83 personnes** ont pu bénéficier, par le biais de la Boutique Solidarité puis **du Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) d'un hébergement ou d'un logement.**

Accès hébergement/logement	2011	% 2011	% 2010	% 2009
ALT urgence	27	32.54%	34.33%	15,49%
Auberge de jeunesse	6	7.23%	5.97%	5,63%
Abris de nuit	12	14.46%	17.91%	15,49%
Dont au trait d'union:	11	13.25%	14.92%	11,97%
ALT classique	6	7.23%	4.48%	0,70%
CHRS	7	8.43%	5.97%	6,34%
Hôtels au mois	4	4.82%	7.46%	4,23%
Logement	15	18.07%	10.45%	27,46%
Hébergement par des tiers	1	1.20%	2.98%	2,11%
Maison relais	1	1.20%	0%	2,82%
Places de stabilisation	3	3.62%	8.96%	4,93%
Lits halte soins santé	0	0%	0%	0,70%
Autres	1	1.20%	1.49%	2,11%
TOTAL	83	100%	100%	100%

Les Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) mis en place par une circulaire du 8 avril 2010 ont pour objectif de faciliter l'accès des sans domiciles aux dispositifs d'hébergement en rendant plus simples et plus transparentes les modalités d'accueil et d'orientation dans ces centres.

Ils ont vocation à organiser, via des commissions qui se réunissent sur le département chaque Lundi, l'attribution des places disponibles: ceci signifie qu'il est mis fin à la règle qui prévalait, selon laquelle les responsables d'établissement choisissaient eux-mêmes les personnes qu'ils hébergeaient.

Ainsi 7 personnes ont pu accéder à un hébergement CHRS, 6 à un ALT, 3 à une place de stabilisation et un en maison relais.

L'accès à un hébergement d'urgence reste cependant l'entrée la plus facile avec une majorité sur les ALT d'urgence et les abris de nuit dont celui de St Briec pour une durée de séjour plus ou moins longue. Ces dispositifs d'hébergement en ALT sont directement gérés par la Boutique ou le 115.

6 places sont mobilisables dans de cadre d'un accueil d'urgence en ALT dont 3 places aux femmes victimes de violences avec ou sans enfants ainsi qu'aux femmes en grandes difficultés.

- **393 personnes** ont pu bénéficier d'une domiciliation (404 en 2010 et 338 en 2009)

Domiciliation	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Année 2011	Année 2010	Année 2009
Nombre de domiciliations en cours	132	246	233	238	234	226	257	242	239	256	248	220	/	/	/
Nombre de nouvelles domiciliations	20	23	10	21	21	19	35	22	22	21	23	22	259	228	191
Nombre de radiations	8	14	21	14	24	23	0	37	24	0	29	39	233	176	127
Nombre de courriers enregistrés	746	723	840	912	925	821	840	1064	1009	1091	1084	917	10 972	8061	8900

La domiciliation s'appuie sur un agrément Préfectoral qui permet aux usagers sans résidence stable de bénéficier d'une adresse. Cette domiciliation administrative n'est pas attribuée de manière systématique. Suite à un entretien individuel approfondi, elle se fait sur la base d'un contrat signé pour une période d'un an renouvelable.

Ce service, pour lequel nous avons un agrément pour 200 domiciliations, connaît une montée en charge régulière.

Nous traitons une moyenne de **914 courriers par mois** (671 en 2010 et 742 en 2009) ce qui fait un total **sur l'année de 10 972 courriers** qui sont enregistrés quotidiennement (8061 en 2010 et 8900 en 2009).

Nous tenons également un registre des passages avec le nombre de courriers distribués et nous assurons, à la demande, une réexpédition provisoire sur 3 mois et sur 1 mois lorsque la personne a une nouvelle adresse définitive.

- **Dans le cadre de ses missions, la Boutique Solidarité offre également un panel de réponses de type humanitaire.**

L'accueil est une composante primordiale de la Boutique Solidarité.

C'est aussi par cet accueil que se crée le lien, que la relation s'engage peu à peu, que chacun peut poser son sac au sens propre comme au sens figuré.

Chacun peut ainsi trouver de quoi se laver, laver son linge mais également retrouver une « existence administrative » grâce aux domiciliations.

Ces réponses diverses nous permettent d'engager, par la suite, des propositions d'action plus précises qui tisseront les fils aux différents parcours d'insertion.

- **27 personnes** ont pu bénéficier d'une **consigne** (21 en 2010 et 18 en 2009).
- **72 demandes de vestiaire** ont été faites (64 en 2010 et 33 en 2009).
- **320 orientations** vers les associations caritatives pour des demandes de **colis alimentaires** (235 en 2010 et 195 en 2009).
- **22 personnes** ont pu bénéficier de **bons de transport** (12 en 2010 et 25 en 2009).
- **33 personnes** ont été orientées vers le **Point Accueil Santé d'ADALEA** (19 en 2010 et 31 en 2009).
- **22 personnes** ont bénéficié de places de spectacle par le biais de **Cultures du Cœur** (5 en 2010 et 10 en 2009).
- **48 personnes** ont fait une demande pour **rechercher un emploi** et ont pu bénéficier d'une aide dans leurs démarches (23 en 2010).
- **28 personnes** ont été orientées vers le **SIAO pour une demande d'hébergement**

3. EVENEMENTS MARQUANTS

Le développement et l'entretien du partenariat

Au cours de cette année, nous avons pu bénéficier de rencontres avec différents partenaires. Ces rencontres sont toujours enrichissantes car elles permettent, en effet, d'avoir des éléments favorisant une meilleure orientation.

En avril : Visite de l'accueil de jour de la ville de Lannion.

Lors de cette rencontre, nous avons échangé avec l'équipe en place sur les modes d'accueil, de fonctionnement et sur certaines situations que nous avons en commun dues à la mobilité des usagers.

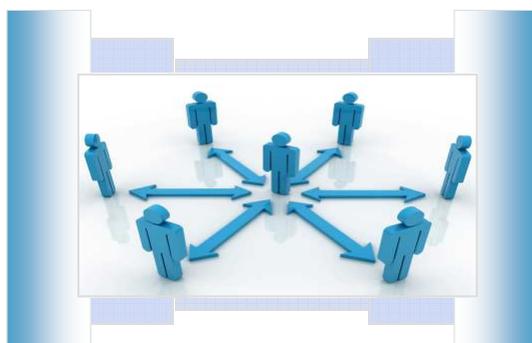
En mai : Réunion et visite après travaux de l'hébergement d'urgence de la ville de Saint Briec.

" Le Trait d'Union" a subi une réfection de ses installations et de son fonctionnement. Lors de cette rencontre, nous avons pu échanger avec les nouveaux membres de cette équipe afin d'évaluer nos modes d'interventions et de communications de manière à éviter d'effectuer des démarches en "doublon" qui bien souvent ont pour effet de suspendre les démarches commencées.

Cette rencontre nous a permis de définir des collaborations complémentaires et cohérentes pour le public que nous accueillons.

La participation des usagers

1. Cette année, nous avons mis en place une réunion « temps d'échange » à laquelle participaient la responsable du pôle, les membres de l'équipe et surtout les usagers intéressés par celle-ci. Cette rencontre a pour objectif, à partir des échanges avec les usagers, de pouvoir adapter le fonctionnement de l'espace d'accueil aux différentes demandes ainsi qu'aux attentes des personnes utilisant ce lieu. Par la suite le compte rendu est affiché sur la boutique et ne manque pas de susciter bons nombres de commentaires. Cette rencontre va dorénavant avoir lieu tous les deux mois afin de maintenir un suivi et une amélioration du service rendu.



2. En 2011, nous avons engagé, en lien avec le pôle Logement Hébergement, un travail sur l'évaluation de la satisfaction des usagers. A cet effet, un questionnaire a été mis à disposition du public afin de recenser leur avis sur la qualité du service. L'exploitation de ces données, via un questionnaire de satisfaction, se déroulera en 2012.

Les animations

Au cours de cette année, nous avons tenu à organiser quelques activités et temps de rencontre autour de moments festifs. Le but étant de marquer les différentes périodes de l'année ou fêtes traditionnelles, pour des personnes désocialisées et souvent isolées.

Ces rencontres ont permis de rassembler autour d'un projet commun des usagers n'ayant pas la même manière d'appréhender leur situation. Certains sont accueillis dans les hébergements d'urgence, d'autres sont inscrits dans un processus de réintégration et enfin ceux qui vivent dans la rue toute l'année.

Voici les actions menées en 2011 :

Avril : PLANT'O'DON



C'est un temps fort au cours duquel les usagers sont sollicités autour d'échanges ou de « troc » de plantes végétales pour agrémenter leur logement ou hébergement. Cet événement a lieu autour d'un buffet de pâtisseries de conception artisanale, faites par les résidents du CHRS et de la Maison Relais.



Ce concept a été très apprécié des usagers, chacun repartant avec une plante à mettre dans son jardin, maison, studio, chambre ou squat. Devant ce succès, nous avons décidé de reconduire cette action l'année prochaine et envisageons de lancer des invitations à plusieurs partenaires.

Juin : BARBECUE

Nous avons organisé un **barbecue** dans le jardin que nous avons à disposition. Ce moment a permis de réunir, le temps d'un repas, une quinzaine de usagers. D'ailleurs, à cette occasion, nous avons été étonnés de la présence d'un groupe de personnes n'ayant pas l'habitude de fréquenter ce type de lieu, préférant rester à la rue. Ils sont venus grâce à la proposition que l'équipe de l'ASEP leur avait faite. Tous ont participé à l'élaboration du repas que ce soit du menu à la cuisson.

Septembre : CULTURE DU CŒUR

Nous avons mis en place, en 2011, une procédure facilitant la distribution de billets par « **Culture du Cœur** » (places de spectacles gratuites). Hélas, nous avons peu de demandes, ou elles sont trop souvent à la dernière minute et donc plus de disponibilités. Dans l'idéal, une place doit être réservée un mois à l'avance, donc un délai trop long pour une population qui rencontre beaucoup de difficultés à se projeter dans le temps.

LES GOUTERS DE FIN D'ANNEE :

Comme tous les ans, nous avons organisé les fêtes de fin d'année. Elles se sont déroulées avec pour support un gouter. Cette période reste particulière et dure tout le mois de décembre. L'arrivée des sapins de Noël, les décorations à installer et l'organisation nous plongent dans un dynamisme de fête. C'est une période festive même si pour certains cela reste difficile car tout renvoie à la vie de famille. Le fait de se regrouper entre personnes isolées permet de passer cette période avec le moindre mal. Nous avons donc élaboré deux goûters, un pour Noël et un autre pour la Saint Sylvestre avec une forte participation et implication de la part des usagers.



Parallèlement, nous menons quelques actions plus régulières destinées à rythmer les semaines et qui visent plus particulièrement les habitués de la boutique.

Depuis octobre : ACTIVITES SPORTIVES

Depuis octobre dernier, nous proposons un temps pour la pratique de sport, tel que le football ou l'athlétisme.

Le fait de bénéficier d'installations sportives à proximité de l'accueil nous a conduits à mettre en place cette activité.

Plusieurs personnes, jeunes pour la plupart, participent volontiers à ce moment, chacun à son rythme et ses capacités. Il n'y a pas d'effectif établi et chaque personne est libre de choisir la fréquence des séances.

Néanmoins, nous nous heurtons à un souci et pas des moindres, car chaque personne doit être en mesure de nous présenter une attestation médicale favorable à la pratique d'un sport. Hélas, peu de gens font cette démarche, faute de droit pour certains, quant à d'autres, le médecin reste la personne que l'on va voir seulement en cas d'obligation. Toujours est-il que c'est un moment qui remporte un franc succès même si l'on est à mille lieux d'avoir une équipe compétitive pour l'instant.



4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

■ Une problématique liée à l'obligation de mobilité des personnes

Un des soucis rencontré dans notre intervention est dû à l'obligation de mobilité des personnes avec lesquelles nous sommes amenés à travailler. En effet, il n'est pas rare d'intervenir sur des situations d'étrangers hébergés via le service 115 qui sont obligés de se déplacer de ville en ville selon les disponibilités. Seul l'hébergement d'urgence de St Brieuc peut accueillir un « sans abri » dans la continuité alors que les autres villes ne proposent que de brefs séjours (deux ou trois nuits voire une semaine). Les personnes parcourent donc le département et peuvent être un long moment sans venir sur la ville de Saint Brieuc.

Les absences répétées de plusieurs jours engendrent bien souvent des rendez-vous administratifs manqués, des suspensions de droits etc.

De plus la population que nous accueillons à une tendance à disparaître du département pendant de longues périodes attachant peu d'importance aux administrations et aux démarches qu'implique un changement d'adresse. De ce fait, il nous arrive régulièrement d'essayer de reconstituer le parcours de certains par la recherche d'information, par la mise en place de liens entre les différents services en sachant que l'on va peut-être tout recommencer dans quelques mois. Ceci dit, cela fait partie de notre travail sur ce type de liens.

■ Une problématique liée aux demandeurs d'asile

Cette année encore, nous avons reçu un nombre grandissant de familles migrantes (de Mongolie, du Congo, de Tchétchénie, de Russie..) généralement orientées par l'AFTAM de St Brieuc. Il semblerait que les réseaux de passeurs soient informés des solutions d'urgence que l'accueil de jour apporte aux familles.

Bien souvent, les personnes qui arrivent à la Boutique Solidarité s'attendent à recevoir le gîte et le couvert alors qu'il n'en est rien. Une longue procédure se met alors en place. Bien que la désillusion soit grande, ces voyageurs du bout du monde se lancent dans une multitude de démarches auprès des services compétents. En effet, de Janvier à Aout, chaque migrant devait se rendre à Rennes afin d'effectuer une domiciliation et passer à la plate forme d'accueil et d'orientation de la région Bretagne. Puis, le service de domiciliation de l'AFTAM de St Brieuc à ré-ouvert en Aout mais avec une contrainte de quotas (15 par mois).

Afin d'illustrer au mieux les difficultés rencontrées par ces familles voici l'histoire de Mademoiselle M et de sa fille :

Originaire du Congo Kinshasa, Melle M arrive en France avec sa fille âgée de 10 ans. Déposées par le réseau à la gare de St Brieuc, Melle n'a qu'une adresse notée sur un bout de papier, celle de la Boutique Solidarité.

Elle s'y présente mais la barrière de la langue est un souci. Melle est issue d'un petit village du Congo et ne parle que le « lingala » (dialecte local).

**Il est donc quasi impossible de communiquer.
Elle ne souhaite que dormir, manger et trouver des vêtements chauds.**

L'AFTAM, de son côté, dit ne pas connaître cette famille et nous demande de l'orienter vers la plate forme de Rennes. Nous nous rapprochons du service 115 qui se met en lien avec la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) pour avoir une autorisation d'hébergement.

Elle peut avoir une nuit de prise en charge à l'hôtel mais doit se diriger sur Rennes dès le lendemain matin. Nous dépannons Melle en nourriture (gâteaux, fruits) avant de la conduire à l'hôtel. Il n'y a pas de maraude ce jour là et la Croix Rouge est fermée en cette fin de journée.

Le lendemain matin la famille est présente dès 9h. Elles ont vidé leur chambre d'hôtel. Par un heureux hasard, un compatriote parlant le lingala est présent à la Boutique Solidarité. La communication devient plus facile. Melle comprend l'importance de son orientation vers Rennes mais ne sait pas comment y aller et où

dormir une fois là bas car la plate forme n'ouvre ses portes qu'en matinée. Elle prendra le train, risquant une amende et contactera à son arrivée le 115 d'Ille et Vilaine, informé de la situation par notre appel.

Le jour suivant nous recevons un appel de la plate forme de Rennes disant ne pas comprendre le pourquoi de cette orientation qui, pour eux, relève de l'antenne de l'AFTAM de St Brieuc. Il leur appartient de les domicilier sur leur quota et à la DDCS de proposer une solution d'hébergement....

Bref, cette famille a fait le voyage à Rennes, à récupéré une amende à l'aller et une au retour, a dormi dehors la nuit car elle n'a pas pu communiquer avec l'écouter du 115 d'Ille et Vilaine. La DDCS a accepté de prendre en charge son séjour à l'hôtel et la maraude de la Croix Rouge lui apporte régulièrement des colis alimentaires à l'hôtel. Une demande d'asile est actuellement déposée et suit son cours.

Cette situation montre bien l'accumulation des difficultés rencontrés par ces familles. Depuis, la procédure d'accueil a été réajustée, les déplacements réduits au maximum, l'aide alimentaire fonctionne mieux mais le problème de communication demeure. Malgré les nouvelles technologies, les services d'interprètes sont des services payants et souvent très chers.

Tout au long de ce généreux parcours du combattant pour obtenir un rendez vous, a-t-on réellement pris en considération les difficultés de ces deux personnes ? ont-elles compris les enjeux d'un tel déplacement rallongeant leur périple de deux jours ?

5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES

Melle V âgée de 22 ans, célibataire, sans enfant,

Originaires de St Brieuc, ses parents ont quitté la région alors qu'elle avait douze ans pour vivre dans le nord de la France. Elle est l'aînée d'une fratrie de 3 enfants.

Ses parents se séparent. Elle poursuit sa scolarité et seconde sa mère à la maison auprès de ses deux jeunes sœurs. Sa mère se remet en ménage. La cohabitation avec son beau père devient difficile. Elle fait quelques fugues et quitte à 18 ans le domicile familial pour prendre une colocation avec une copine. L'expérience tourne court au bout de 6 mois.

Sans argent et sans appui familial, elle fait appel au 115 et est orientée d'abord en centre d'hébergement d'urgence à Lille puis en CHRS sur un collectif. Elle y sera prise en charge pendant un an et demi.

Elle quitte la région pour s'installer avec un ami sur le territoire de Belfort. Les violences au sein du couple apparaissent et elle s'enfuit pour revenir chez sa mère pendant quelques mois.

Nouveau départ cette fois ci sur St Brieuc où elle part à la recherche de son père qu'elle n'a pas revu depuis ses douze ans.

Elle s'installe chez sa marraine mais un conflit les oppose au sujet de son père. Sa marraine a rompu tout lien avec lui et elle ne souhaite pas le voir réapparaître dans sa vie. Elle la met en demeure de quitter les lieux si elle retrouve son père.

Au bout de huit mois elle le retrouve et quitte sa marraine.

Son père, de son côté, a refait sa vie. Il a deux enfants de cette seconde union. Son retour dans sa famille crée des tensions avec sa belle mère et elle préfère s'éloigner avant que les choses ne s'enveniment.

Elle se retrouve de nouveau à la rue et s'adresse au CCAS de St Brieuc qui l'oriente vers nos services.

Elle est reçue en entretien sur la permanence de la Boutique Solidarité au mois d'Aout dernier. Orientée par le 115 vers le Trait d'Union, elle y reste quelques semaines et revient quotidiennement à la Boutique Solidarité.

Elle ne perçoit pas cette expérience de la rue comme quelque chose de négatif mais comme une expérience dit-elle, « qui lui a ouvert les yeux ». « J'étais consciente de ne pas être seule dans cette situation, il y en a qui le vivent très bien, c'est devenu un mode de vie pour certain, moi ça m'a donné l'envie d'avancer de ne pas rester dans ce cercle. Ca a été positif...ça m'a forgé le caractère ».

Elle a fait sur l'espace d'accueil de la Boutique Solidarité la connaissance d'un jeune homme d'origine étrangère qui est arrivé lui aussi l'été dernier. Ils envisagent de vivre ensemble même si dit-elle l'on est obligé de vivre à droite à gauche tant qu'on n'a pas trouvé de logement.

Elle a déposé une demande de logement auprès du SIAO depuis le mois d'Octobre mais n'a toujours pas de proposition.

Elle doit refaire sa demande, qui était au départ une demande pour elle seule, pour y associer son compagnon.

Elle parle de leurs difficultés à vivre leur relation de couple en se tenant, pour elle, à distance du groupe d'appartenance communautaire de son ami qui la rejette et, pour lui, à maintenir ses liens d'appartenance sans être mis à mal par celui-ci. Entre eux « *ils s'enfoncent* » avoue t-elle.

L'équilibre n'est pas simple à trouver et le couple est, pour eux, un refuge autant qu'un espoir.

« *Le problème le plus important* » dit- elle « *c'est de trouver l'endroit où l'on va pouvoir se stabiliser. Je ne me vois pas me présenter devant un employeur avec la tête que j'ai en ce moment. Avec un logement les choses redeviendront à la normale et on pourra penser à notre avenir.* »

Mr T, âgé de 35 ans

Mr mène une vie des plus classiques en ce début d'année 2011. Il est locataire d'une maison près de Dinan où il vit avec sa compagne et ses trois enfants. Mr a connu Madame il y a six ans et n'est donc le père que du cadet âgé de quatre ans. Dans cette famille recomposée les enfants sont scolarisés, Mme suit une formation dans le secteur du nettoyage industriel.

Un soir du mois de Juin, alors que Mr rentre chez lui après une journée de cours, sa famille n'est pas là. Il prépare le repas mais personne ne rentrera. Il reste plusieurs jours sans nouvelles malgré ses recherches. Il apprend par la suite que sa compagne l'a quitté qu'elle s'est enfuit avec les enfants.

Prenant conscience de la situation Mr décide de ne pas garder la maison car il ne peut payer les frais engendrés. Il confie donc ses meubles à un ami et décide de vivre dans sa voiture en compagnie de son chien. Ce n'est que le 31 juillet que Mr fait appel au 115, lassé de dormir dans son véhicule. Il a aussi décroché de sa formation et est désormais sans activité. Il est hébergé au Trait d'Union et laisse son chien dans le véhicule aux abords du foyer. Le service 115 lui a aussi proposé de se rendre à la Boutique Solidarité, ce qu'il fait dès le lendemain mais sans solliciter les professionnels.

Quatre jours après son arrivée Mr demande à être reçu en entretien. Après avoir échangé sur sa situation nous listons ensemble les démarches à effectuer rapidement.

Mr rencontre de grandes difficultés au point de vue administratif et financier. De plus, il formule la demande d'être aidé par un soutien psychologique car Mr ne comprend pas cette séparation.

Début Aout, Mr T est domicilié à la Boutique Solidarité et les dossiers RSA et CMU sont lancés. Il effectue un dossier SIAO en attendant une place en ALT.

Comprenant que le délai d'attente puisse être long avant une attribution, il se lance dans une recherche active d'emploi par le biais d'agences d'intérim. Après quelques missions, souvent très courtes, Mr fait une demande de logement au SIRES de Bretagne.

Durant le mois d'Aout Mr vit au Trait d'Union. Il a du mal à concilier ses missions d'intérim, les suivis de ses démarches, la prise en charge de son chien. Ses visites à la Boutique Solidarité sont quotidiennes. Un soutien psychologique est mis en place avec la Psychologue du Point Accueil Santé mais Mr a toujours beaucoup de mal à supporter sa situation.

Ce n'est que deux mois après sa séparation qu'il reçoit des nouvelles de son fils. Il apprend en effet que son ex compagne et son fils sont pris en charge par le CHRS Clara Zetkin. Il y aurait de la maltraitance de sa part. Mr ne comprend pas ce qui peut lui être reproché et s'enforce un peu plus dans son mal être.

Durant cette période, l'équipe de l'ASEP (Action Sociale sur l'Espace Publique) le croise régulièrement dans la rue. Il se rapproche des groupes, prend de l'alcool de façon très occasionnelle et donne son chien à une personne vivant en squat.

Fin Aout, Mr T n'a plus rien, excepté sa voiture qui n'est plus assurée et en défaut de contrôle technique. Il ne peut donc plus l'utiliser. Mr passe alors beaucoup de temps à la Boutique Solidarité et se sert de ce lieu comme un pôle ressource. Il se tient aux rendez vous avec la psychologue, cherche à reprendre contact avec son ex compagne mais a du mal à garder sa motivation.

Puis, au mois de Septembre, deux faits majeurs arrivent: la mise en place du RSA dans un premier temps et une attribution de logement via le SIRES dans un immeuble de St Brieuc. C'est une chambre individuelle mais la cuisine et les ponts d'eau sont en commun avec les autres locataires. Cela ne lui convient pas vraiment mais il quitte le Trait d'Union en espérant de meilleures nouvelles du SIAO.

Les visites de Mr sur la BS deviennent irrégulières et ses rendez vous avec la psychologue ne sont plus honorés. Il a repris contact avec son ex compagne et arrive à voir son fils certains week-ends.

Le 10 octobre 2011, Mr T reçoit un appel du SIAO lui signifiant une attribution en ALT à St Brieuc. Mr arrive alors à la Boutique Solidarité nous faisant part de son ambivalence. Il est en effet logé via le SIRES en logement autonome et rencontre des difficultés financières. Il redoute en plus l'ambiance trop festive au logement. Ce n'est qu'après deux jours de réflexion qu'il accepte la proposition du SIAO.

Mr est actuellement logé en ALT à ADALEA et semble très content de ce logement. Il a déposé une candidature auprès de Pôle Emploi. Il voit son fils très régulièrement et a entamé des démarches qui vont le conduire devant le juge des affaires familiales afin de fixer les règles de visite.

Une journée sur la Boutique Solidarité par Yann FROIDEFOND, Animateur

A mon arrivée, avant 9 heures, je prépare la salle : je prépare le café, le thé, je vérifie s'il y a des serviettes de toilette à disposition, j'allume le matériel informatique...

9h00 : Accueil du public et ouverture du portail côté jardin pour les personnes accompagnées de chiens. Durant toute la matinée, je vais noter les personnes présentes (en ce moment, environ 40 personnes par demi-journée).

Ensuite, c'est un défilé de demandes des plus variées : l'un demande un nécessaire de douche (serviette, savon, rasoir), l'autre un accès à Internet, un troisième une place à l'accueil d'urgence, puis de nouveau un nécessaire de douche. Ensuite un primo arrivant orienté par l'AFTAM et qui ne parle que sa langue d'origine. Je recherche donc un interprète que je ne trouve pas. Au même moment se présente une famille avec 2 enfants en bas âge pour un bon alimentaire. Un autre souhaite faire une machine. Vite ! Le téléphone sonne. C'est la CAF des Pyrénées qui veut une attestation au sujet de la domiciliation de Monsieur X en 2009 pour une mise en place de RSA.

Mince, la famille attend toujours son bon alimentaire. Et ce monsieur qui ne s'en sort pas avec sa machine...

Et cet interprète que je ne trouve pas !!!

Ho là là ! Attention, car deux personnes qui ne se supportent pas sont présentes. Je dois garder un œil sur elles et ne plus faire attendre cette famille (ce n'est pas un lieu idéal pour de si petits enfants). Je leur fais leur bon et ils s'en vont. En tournant la tête, je vois 3 personnes qui attendent que ma collègue soit disponible pour avoir leur courrier. Mais elle est occupée à gérer les appels 115 du début de journée, donc elle ne peut pas les recevoir. J'y vais ! Une personne arrive en pleurs ; je lui propose de la recevoir. Je l'écoute. Mais le ton monte à l'extérieur. Ce sont les deux personnes citées plus haut qui s'expliquent. Je dois intervenir même si les larmes continuent de couler sur le bureau. Tout le monde se calme après une âpre discussion.

Je retourne dans le bureau et continue mon entretien tout en guettant ce qui se passe dehors et en continuant de noter chaque passage. Pas évident de se concentrer surtout qu'une personne se tient droite comme un « i » derrière la vitre car elle veut pouvoir téléphoner au plus vite.

Je termine l'entretien mais le « i » est parti. Trop d'attente...

Et il n'est que...

10h00 : Au sujet de l'interprète, je décide d'appeler l'AFTAM qui me confirme qu'ils ont bien orienté cette personne vers notre service car ils ne peuvent plus la domicilier, sinon ils vont dépasser leur quota et n'ont pas de solution à lui proposer. OK ! Il faut donc lancer la procédure actuelle en cas de mise à l'abri de primo arrivant.

⇒ Boutique Solidarité ⇒ 115 ⇒ DDCS ⇒ 115 ⇒ Hôtel ⇒ 115 ⇒ Boutique Solidarité ⇒ Monsieur X.

Il y a une journée d'attente avant qu'une réponse arrive.

Je refais un café, vais vérifier si tout se passe bien côté douches et machine à laver. Un petit tour à l'extérieur : tiens ! tiens ! Un monsieur qui boit une bière dans le jardin. J'interviens, lui rappelle le règlement. Il n'apprécie pas trop mais part quand même la finir sur la rue.

Puis arrive Monsieur B, bien connu du service. Il est en recherche active d'emploi et a repéré une annonce. Seul souci il faut postuler par le Net et il n'y connaît rien. Donc, ensemble, nous postulons. Il s'en va en promettant d'organiser un repas pour tous si ça marche... Cela fait bien rire tout le monde.

Arrive ensuite Monsieur T, 25 ans de rue. Il ne fréquente pas les associations, ce sont elles qui viennent à lui par le biais de maraudes mais aujourd'hui, il est là. L'entretien va se faire dehors car le bureau reste un espace fermé. Il vient prendre un café, une douche, souhaite s'entretenir avec l'infirmière et récupérer son courrier. Ce monsieur demande une disponibilité de notre part.

Mais le téléphone, lui, ne s'arrête pas. Les demandes aussi variées soient-elles ne s'arrêtent pas non plus et je dois toujours noter les passages.

Après une heure de présence, il repart sur la rue en me laissant le sentiment d'avoir loupé quelque chose car cela fait 3 mois que je lui demande de passer à la Boutique Solidarité.

Il est bientôt midi et je dois fermer l'accueil qui depuis une demi-heure s'est brusquement vidé : restauration sociale oblige (à partir de 11h30). Certains n'ont pas vraiment envie d'errer le temps de la fermeture.

12h00 : La Boutique Solidarité est vide, bercée par le bruit des machines à laver.
Ce fut encore une demi-journée intense et pleine de rebondissements.

13h30 : Les portes seront de nouveau ouvertes et toutes ces situations vont envahir l'espace jusqu'à 17 heures.

Cette intensité fait partie intégrante de l'accueil à la Boutique Solidarité. Le fait de ne jamais savoir ce qui va se présenter à nous rend ce travail très intéressant, car nous devons sans cesse trouver des solutions, des orientations, des réponses et bien souvent face à des situations que nous n'avions jamais rencontrées auparavant.

Pour arriver à ce résultat, nous nous appuyons sur une équipe soudée et des temps d'échange répétés. Il nous reste encore beaucoup à faire en matière de projets dont certains nous permettraient d'être plus disponibles.

Nous sommes parasités par le fait d'être obligés de nous déplacer sans cesse, que ce soit pour distribuer lessive, serviette, ou café. Peut-être un jour allons-nous pouvoir laisser tout cela en accès libre, mais cela doit passer par un énorme travail basé sur la confiance. Nous pensons cela réalisable car ce lieu est respecté et nécessaire à la plupart des personnes qui le fréquentent.

C'est une Boutique où les gens viennent non seulement pour des actes de première nécessité, mais aussi tout simplement pour échanger, voir du monde, prendre un café, lire le journal, jouer aux cartes, participer à des projets d'activités, etc...

Bref, c'est un pôle ressources. Certes, nous aimerions avoir plus de moyens, mais comme je le dis plus haut, l'accueil, l'écoute et la débrouille sont les principaux outils de ce travail si particulier.

6. RESSOURCES HUMAINES

Mouvements de personnel :

L'année 2011 a particulièrement été marquée par :

- l'arrivée, le 01/09 de Mr FROIDEFOND (Animateur de l'ASEP) suite au départ de Mr QUEFFELEC,
- l'arrivée, le 06/06 de Mr ROUSSEAU (Agent d'entretien) suite au départ de Mr LLINARES.

Supervision :

Echanger autour de problématiques et situations particulièrement complexes et mettre en lien les interventions des uns et des autres ont fait partie, en 2011, des objectifs attendus par l'ensemble des professionnels intervenant dans le champ de la prise en charge des personnes les plus démunies.

En 2011, des séances de supervision mensuelles se sont déroulées pour ces professionnels.

Formation :

Enrichir sa pratique professionnelle par le biais de formations ou de conférences est également important afin d'optimiser les interventions des professionnels auprès des usagers.

Récapitulatif des temps (en nombre d'heures) consacrés à la formation, aux colloques et conférences... :

Intitulés	Educatrice	Animateur	TOTAL
Plan de formation 2011			
Accompagner les personnes souffrant de la problématique « alcool »		21h	21h
Hors plan de formation			
Droit des étrangers	5.75h		5.75h
Formation incendie	3h		3h
DAHO/DALO			
TOTAL	8.75h	21h	29.75h

7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT

La Boutique Solidarité s'inscrit dans une démarche de travail en réseau :

- En interne, dans le cadre de son appartenance au Rond Point mais également au travers des différents pôles de l'association,
- En externe par les liens qu'elle tisse avec ses partenaires sur le territoire Briochin et sur le Département.

Dans le cadre de ses missions, elle s'appuie sur l'ensemble des dispositifs sociaux, d'insertion et d'accompagnement social qui existent au niveau local, départemental, voire régional et que l'on peut synthétiquement représenter en plusieurs catégories d'intervenants :

- ✓ **Les partenaires qui interviennent en amont et qui orientent les personnes** vers la Boutique Solidarité, il n'y a pas nécessairement de contact téléphonique mais une simple indication faite aux personnes de notre adresse avec une information de notre action.

Citons parmi les principaux :

- Les différentes MDD,
 - Le CCAS,
 - Le local des sans abri de la ville de St Briec « le Trait d'Union »,
 - Pour les étrangers et les primo arrivants, l'AFTAM, et l'ASTI,
 - Le service social des hôpitaux du département pour ceux qui sortent des services de santé,
 - La PASS de l'hôpital Yves LE FOLL,
 - Le SPIP pour ceux qui sortent de maison d'arrêt,
 - La police et la gendarmerie.
- ✓ **Les partenaires que nous sollicitons** pour répondre aux demandes et besoins des personnes. Lorsqu'une personne arrive avec une demande précise ou pas, elle est reçue en entretien pour lui permettre de faire le point sur sa situation. Avec les éléments qu'elle donne et les priorités définies au terme de l'échange, elle est orientée si nécessaire vers les administrations, services sociaux dispositifs de formation, de retour à l'emploi, de logement, d'hébergement, de santé, de transport et autres....

Citons parmi les principaux :

- Les associations caritatives (La Croix Rouge Française, le Secours Populaire, les Restos du Cœur, le Secours Catholique, Emmaüs, les Ateliers du Cœur...) pour toute demande d'aide alimentaire, vestiaire, financière, mobiliers d'urgence...
- Le CCAS pour toute demande d'instruction du RSA, de bons repas, d'aide financière....

- Le SIAO pour toute demande d'hébergement après évaluation de cette demande.
- Les hôtels et quelques particuliers pour les demandes de logement ou meublés en accès rapide,
- Les organismes sociaux : CAF, Tutelles, CPAM, MSA pour toute réouverture ou accès aux droits,
- Les dispositifs d'accompagnement ou de logement pour les jeunes : FJT, Lieu Dit, CLAJ, CDE, L'Envol...
- Les services spécialisés dans le secteur de la santé et de la santé mentale : l'Equipe Mobile Précarité en Psychiatrie du centre Benoit Menni (EMPP), le CSAPA, la PASS de l'hôpital Yves LE FOLL, les urgences de l'hôpital, pour toute demande de soins ou de suivi de traitement,
- Pôle Emploi, le Pôle Emploi Formation d'ADALEA, les organismes de formation, agences d'intérim, ateliers et chantiers d'insertion pour toute demande de qualification ou d'accès à l'emploi ou à une activité,
- Et, bien entendu, l'ensemble des services de l'association ADALEA.

8. PLAN D' ACTIONS

	Rappel des objectifs 2011	Réalisations au 31 Décembre 2011	Perspectives pour 2012
Actions nouvelles à développer	<ul style="list-style-type: none"> - Définir un temps d'échanges avec les usagers de la Boutique Solidarité autour d'un petit déjeuner, débat, fonctionnant 1 fois par mois - Formaliser une procédure d'accueil et un support écrit à destination des usagers - Mettre en place une procédure d'accueil spécifique pour les femmes et les enfants - Formaliser les procédures (utilisation du téléphone, des consignes...) - Retravailler le respect des locaux avec les usagers - Retravailler le règlement intérieur - Formaliser les procédures de sanction - Echanger avec les usagers autour d'une thématique 1 fois par mois - Poursuivre les projets en co animation avec les autres services d'ADALEA 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place du Rond Point, - Obtention du statut CHRS, - Adaptation des réponses aux besoins des usagers : mise à disposition d'un ordinateur avec accès à Internet, - Choix d'opter plutôt pour des actions ponctuelles plutôt que d'aller vers la création d'un atelier d'expression. - Adaptation de la procédure de domiciliation en se référant aux nouvelles lois, - Mise en place d'un atelier photo avec l'intervention d'un photographe (Action financée par la Fondation Adrienne et Pierre SOMMER). - Participation à la mise en place du SIAO dans le cadre de la refondation des dispositifs d'hébergement - Définition d'un temps d'échanges avec les usagers de la Boutique Solidarité, débat, fonctionnant tous les 2 mois - Formalisation d'une procédure d'accueil et d'un support écrit à destination des usagers - Formalisation des procédures (utilisation du téléphone, des consignes...) - Travail autour du respect des locaux avec les usagers - Règlement intérieur retravaillé - Formalisation des procédures de sanction engagée - Poursuite des projets en co animation avec les autres services d'ADALEA 	<ul style="list-style-type: none"> - Finaliser la procédure de sanctions - Développer les actions collectives avec les services du Pôle Logement Hébergement

Réinsertion, suivi et sortie du dispositif	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un dossier individualisé pour chaque personne reçue. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place un dossier individualisé pour chaque personne reçue. 	
Elaboration et/ou mise à jour des projets de service	<ul style="list-style-type: none"> - Reprendre le projet de service, le mettre à jour en mesurant les écarts 	<ul style="list-style-type: none"> - Rédaction du projet dans le cadre du passage en CROSMS, - Mise en place d'une évaluation sous forme de questionnaire de satisfaction auprès des usagers - Suivi de la procédure de domiciliation - Investissement du service dans le cadre d'un CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) avec la DDCS 	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre à jour le projet de service
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer l'action auprès des personnes rencontrées - Prévoir un temps d'analyse des indicateurs mensuels 1 fois par trimestre - Construire une grille d'évaluation pour le bilan annuel des prestations 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation engagée de l'action auprès des personnes rencontrées - Temps d'analyse deux fois par an des indicateurs mensuels de suivi de l'activité - Construction d'une grille d'évaluation pour le bilan annuel des prestations (intégrée dans la base de données) 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser l'évaluation de la satisfaction des usagers
Partenariats		<ul style="list-style-type: none"> - Création d'un fichier partenaires pour toutes les actions du pôle, - Rencontre avec une association Brestoïse - Développement du partenariat avec d'autres associations et un cabinet de vétérinaires. 	
Ressources humaines et organisation du travail	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser des temps de partage et d'échange en équipe suite aux formations - Mettre en place le suivi de l'activité des professionnels 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches de postes réalisées, - Entretien annuel d'évaluation mis en place, - Consultation mensuelle des bases de données, - Mise en place d'un tableau de suivi de la domiciliation, - Organisation de temps de partage et d'échange en équipe suite aux formations 	

Ressources logistiques et matériels	<ul style="list-style-type: none"> - Installer un PC à destination des usagers avec accès à internet 	<ul style="list-style-type: none"> - Acquisition d'un véhicule de service partagé avec les autres actions du pôle, - Mobilier nouveau, - Espace non fumeur - Faciliter l'accès (physique) des usagers au service, - Aménagement du chenil en boxes, - Renouvellement du poste informatique - Installation d'un PC à destination des usagers avec accès à internet 	
Entretien	<ul style="list-style-type: none"> - Revoir la propreté des locaux en mobilisant une entreprise de nettoyage des locaux 1 fois par mois. 	<ul style="list-style-type: none"> - Travaux d'entretien des locaux (peinture) - Intervention d'une entreprise de nettoyage et de désinfection des locaux (à revoir) 	<ul style="list-style-type: none"> - Nouveau prestataire à rechercher
Moyens financiers		<ul style="list-style-type: none"> - Obtention d'une subvention complémentaire (Fondation SOMMER) - Obtention de la part de laboratoires dentaires de brosses à dents, dentifrices... 	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche de financements pour des actions collectives
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - En interne, revoir la communication sur les tableaux muraux, 	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation de plaquettes spécifiques à l'action - Relancer la démarche de mobilisation des partenaires - Communication et affichage revus sur les tableaux muraux. 	<ul style="list-style-type: none"> - revoir la plaquette de présentation du service