



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

BILAN D'ACTIVITE 2016

BOUTIQUE SOLIDARITÉ

Février 2017

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 lors du 1 ^{er} contact.....	7
2.7 Passages mensuels	7
2.8 Réponses et orientations proposées	8
3. Evénements marquants	10
3.1 Le déménagement.....	10
3.2 Un nouveau partenaire	10
3.3 Les animations	10
3.4 Pairvies.....	12
4. Problématiques rencontrées	13
5. Paroles d'usagers, témoignages, exemples.....	14
6. Ressources humaines	15
7. Environnement, réseau, partenariat.....	15
8. Plan d'actions	17

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'ACTION

Le pôle Accueil Ecoute et Veille Sociale d'ADALEA intervient en direction :

- ✓ Des femmes victimes de violences conjugales et familiales ainsi que de leurs enfants,
 - ✗ **ACCUEIL ECOUTE FEMMES** : Un service d'écoute téléphonique, un accompagnement psychosocial des femmes en individuel ou en collectif au sein d'un groupe de paroles, une prise en compte des enfants qui vivent dans un climat de violence, des actions de sensibilisation et de formation pour les professionnels
- ✓ Des ménages en recherche d'hébergement ou de logement,
 - ✗ Le **SIAO** : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation du département des Côtes d'Armor
- ✓ Des publics en grande précarité au sein de différentes actions,
 - ✗ **L'ACCOMPAGNEMENT RENFORCE DES ALLOCATAIRES DU RSA** : accueil et accompagnement des allocataires du RSA marginalisés. Accompagnement pour une resocialisation et une autonomie financière.
 - ✗ Les **POINTS SANTÉ** : animés par des infirmières et des psychologues, proposent un accueil, une écoute et un accompagnement aux personnes rencontrant des difficultés liées à la santé. Le service gère aussi une **PHARMACIE HUMANITAIRE** en partenariat avec une pharmacienne bénévole et des médecins bénévoles.
 - ✗ Le **ROND-POINT** : dispositif sur le champ de l'urgence sociale qui comprend trois dimensions :
 - Le **115** : dispositif départemental de veille sociale, de mise à l'abri et d'orientation des personnes sans domicile
 - L'**ASEP** : Action Sociale sur l'Espace Public, équipe mobile intervenant sur l'agglomération Briochine
 - La **BOUTIQUE SOLIDARITÉ** pour faire le point, aider les personnes à retisser des liens sociaux. Accueil humanitaire pour se laver, déposer un sac, laver son linge, se reposer, obtenir une adresse...

Les missions de la Boutique Solidarité :

Proposer différents services humanitaires aux besoins élémentaires des personnes accueillies tels que la domiciliation, le téléphone, la bagagerie, les douches, les lave-linge....

Evaluer la situation de la personne dans les domaines de l'hébergement, la santé, l'alimentaire, le vestimentaire et l'accès aux droits.

Aider la personne à retisser des liens sociaux à travers sa participation à la vie du lieu et l'encourager dans une démarche participative.

Permettre à chacun de retrouver l'accès tant à ses droits, qu'à ses devoirs de citoyen.

Donner une réponse immédiate ou différée ou encore en orientant vers le dispositif le plus adapté pour répondre à ses besoins en organisant la mise en œuvre de la réponse.

Gérer des logements d'urgence de type ALT apportant une réponse rapide 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.
Orienter et accompagner la personne dans une démarche d'accès au droit commun.

Notre pratique s'appuie sur une connaissance éprouvée des situations d'urgence, acquise depuis plus de 20 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.

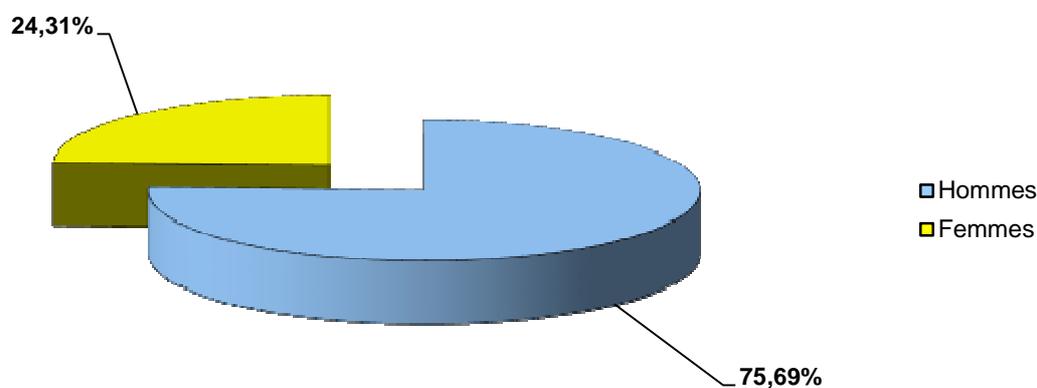
2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

2.1 Nombre de personnes qui ont bénéficié de l'action

En 2016, **835 personnes ont été reçues** à la Boutique Solidarité (735 en 2015, 617 en 2014). A noter, depuis deux ans, une nette augmentation du nombre de personnes différentes accueillies sur le service.

	Nombre 2016	% 2016	% 2015	% 2014
Hommes	632	75.69%	77.28%	74.07%
Femmes	203	24.31%	22.72%	25.93%
TOTAL	835	100%	100%	100%

GRAPHIQUE REPRESENTANT LA REPARTITION HOMMES / FEMMES

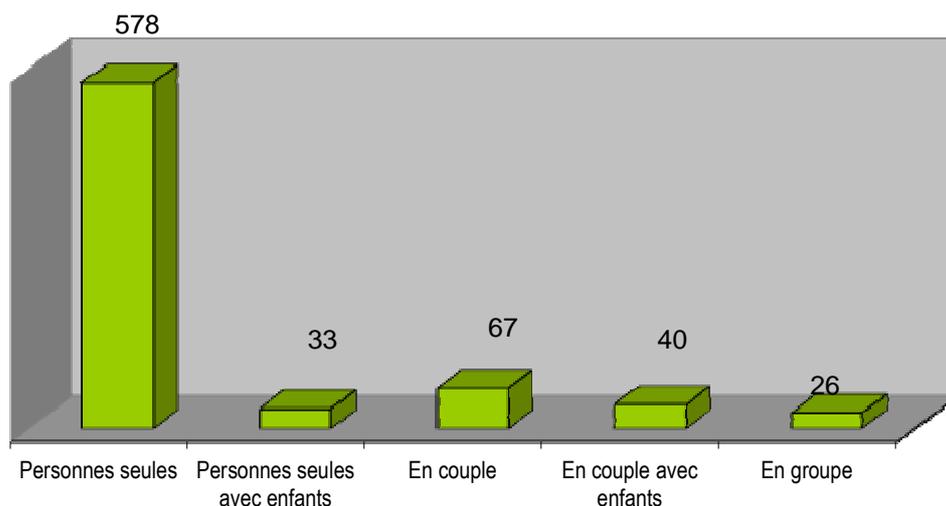


Les **hommes** sont largement majoritaires, ils représentent **75.69%** des personnes reçues (77.28% en 2015, 74.07% en 2014).

A noter, qu'en 2016, **53.14%** des personnes accueillies à la boutique solidarité sont **venues pour la première fois**.

2.2 Compositions familiales

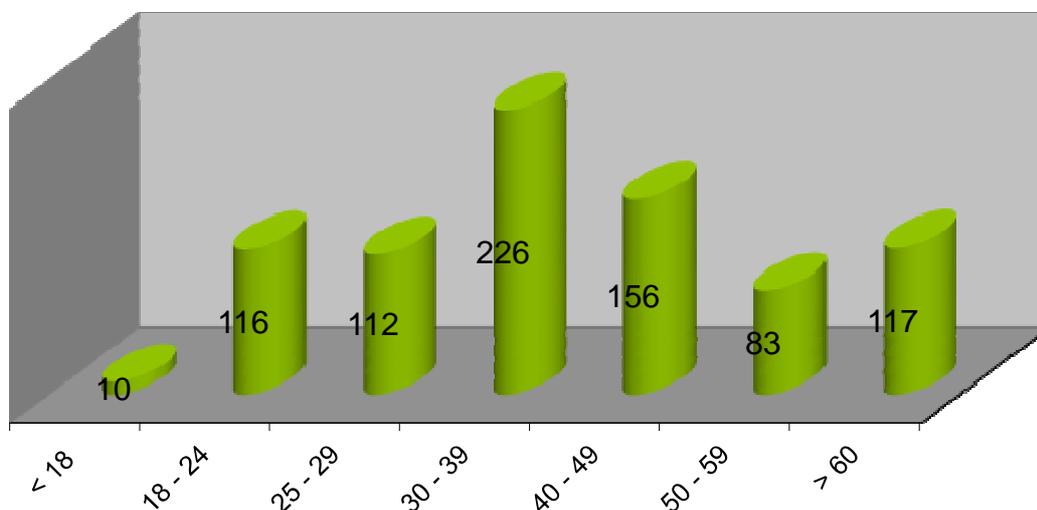
	Personnes seules	Personnes seules avec un ou des enfants	En couple	En couple avec un ou des enfants	En groupe	Non communiqué	TOTAL
Nombre 2016	578	33	67	40	26	91	835
% 2016	77.69%	4.44%	9.01%	5.38%	3.49%	/	100%
% 2015	85.89%	4.80%	6.91%	2.40%	0%	/	100%
% 2014	82.22%	5.98%	6.65%	5.15%	0%	/	100%



Le pourcentage de **personnes seules** diminue cette année avec une augmentation des **familles** et des **groupes**.

Les enfants ne sont pas reçus physiquement sur la permanence mais ils sont comptabilisés dès lors qu'ils entrent dans la composition familiale pour des demandes telles que les bons alimentaires ou les recherches de logement lorsque le ou les parents nous sollicitent.

2.3. Ages



56.59% de la population accueillie à la Boutique Solidarité est âgée de **moins de 40 ans** (69.05% en 2015, 69.59% en 2014) et **29.02%** est âgée de **moins de 30 ans** (38.10% en 2015, 36.03% en 2014).

La classe d'âge la plus représentée est celle des **30-39 ans** (27.56%).

La fréquentation du lieu reste majoritairement le fait d'une population relativement jeune, isolée, masculine, qui vient pour sortir de la rue, prendre une douche, un café, nouer des liens avec les autres, rompre avec la solitude, demander un soutien ou une aide, se mobiliser pour régler les problèmes qu'elle rencontre dans la vie quotidienne.

A noter néanmoins, cette année, une part non négligeable de **personnes âgées de plus de 60 ans** : **14.27%**

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	AAH	Autres	Sans ressources	Non communiqué	TOTAL
Nombre 2016	38	23	170	51	17*	237	309	845
% 2016	7.09%	4.29%	31.72%	9.51%	3.17%	44.22%	/	100%
% 2015	5.09%	5.28%	31.90%	3.91%	5.48%	48.34%	/	100%
% 2014	4.95%	3.96%	31.49%	4.95%	9.70%	44,95%	/	100%

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

*dont 5 ont l'ADA (Allocation Demandeurs d'Asile)

- ↳ **55.78 % des personnes** accueillies (parmi lesquelles nous avons obtenu l'information) ont des ressources, dont **48.69 %** perçoivent des minima sociaux (56.32% en 2010).
- ↳ On note tout particulièrement un pourcentage relativement important de personnes sans ressources : **44.22%** (36.65% en 2010).

Le phénomène de paupérisation des personnes est constaté depuis ces dernières années.

Cette grande précarité économique du public est, sans doute, à mettre en lien avec :

- * Le nombre important de personnes étrangères, primo-arrivantes, en demande d'asile ou déboutées du droit d'asile, sans papier, qui ne bénéficient d'aucune ressource régulière,
- * Le délai d'attribution de l'Allocation Demandeurs d'Asile (ADA) même si celui-ci s'est nettement amélioré,
- * La part des jeunes qui ne bénéficient d'aucun revenu s'ils ne travaillent pas ou ne sont pas en formation.

2.5 Origines géographiques

	Saint Brieuc	Autre ville (SBA)	Autre ville dans le 22	Autre Département	Etranger	Non communiqué	TOTAL
Nombre 2016	163	49	55	134	196	248	845
% 2016	27.30%	8.21%	9.21%	22.45%	32.83%	/	100%
% 2015	43.72%	1.24%	7.96%	24.25%	22.83%	/	100%
% 2014	47.64%	2.09%	6.98%	17.45%	25.83%	/	100%

27.30% des ménages sont originaires de Saint-Brieuc, tout au moins depuis plus de 3 mois. Cette indication est importante car bon nombre de personnes d'origine étrangère qui fréquentent la boutique solidarité depuis leur arrivée sur le territoire français reviennent aujourd'hui avec leur titre de séjour pour entreprendre les premières démarches administratives que leur ouvre leur nouveau statut, ces personnes sont donc comptabilisées comme résidant à Saint-Brieuc.

22.45% de personnes sont originaires d'autres départements.

32.83% des personnes arrivent de l'étranger notamment de l'Afrique (République Démocratique du Congo, Tunisie, Côte d'Ivoire, Angola...), de Roumanie... ou encore de l'Union Européenne.

2.6 Modes d'habitat lors du 1^{er} contact

	Nombre 2016	% 2016
Logement individuel	96	14.29%
Hébergement chez un tiers	217	32.29%
Hébergement d'insertion	24	3.57%
Hébergement d'urgence	170	25.30%
Habitat précaire (squat, tente, camion...)TOTA	108	16.07%
Sans hébergement (rue)	57	8.48%
Non renseigné	173	/
TOTAL	845	100%

2.7 Passages mensuels

	2016	2015	2014
Janvier	893	1164	1044
Février	958	1106	1124
Mars	1278	1314	1213
Avril	970	1208	1165
Mai	975	716	990
Juin	1099	981	1153
Juillet	966	862	1045
Août	1449	1009	1116
Septembre	1360	841	1222
Octobre	1097	1029	1223
Novembre	1295	885	960
Décembre	886	911	994
TOTAL	13226	12026	13425

En moyenne, il y a eu **1102 passages par mois** (1 002 en 2015, 1 119 en 2014 et 1 211 en 2013).

L'augmentation des passages relativement constante depuis plusieurs années connaissait, depuis deux années, une baisse sensible. En 2016, le nombre de passages est revenu à la hausse. Cette augmentation s'explique majoritairement par l'implantation des locaux transitoires de l'accueil de jour le temps des travaux. Le local transitoire est situé au cœur du centre-ville ce qui facilite son accès.

On retrouve sur la Boutique Solidarité à peu près le même niveau d'activité qu'en 2014 (13 425).

2.8 Réponses et orientations proposées

- **294 personnes** ont pu ouvrir une domiciliation (297 en 2015, 336 en 2014)

Domiciliation	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Année	2015	2014
Nombre de domiciliations en cours	313	236	244	238	236	238	258	255	251	246	232	225	/		
Nombre de nouvelles domiciliations (dont renouvellements)	22	14	38	18	35	33	29	28	25	20	18	14	294	297	336
Nombre de radiations	0	92	28	30	36	27	12	24	27	21	25	21	343	307	314
Nombre de courriers réceptionnés	1334	1303	1327	1348	1240	1169	1009	1334	1128	1176	1121	1099	14588	14541	15255
Nombre de courriers enregistrés	1033	1029	920	1022	906	832	771	962	868	910	844	900	10997	11073	13135
Nombre de courriers NPAI	256	274	407	326	334	337	238	372	260	266	277	199	3546	3551	2051

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. Ce service était doté, en 2016, d'un agrément pour 350 domiciliations.

Une moyenne de **1210 courriers par mois** ce qui fait un total **sur l'année de 14 521 courriers** enregistrés.

Un registre des passages avec le nombre de courriers distribués est tenu à jour quotidiennement. A noter également qu'une réexpédition provisoire sur 3 mois peut être réalisée (sur 1 mois lorsque la personne a une nouvelle adresse définitive).

A noter, en 2016, une modification des règles de la domiciliation des personnes sans domicile stable (Voir ci-dessous dans la rubrique « évènements marquants »)

- Dans le cadre de ses missions, la Boutique Solidarité offre également un panel de réponses humanitaires qui correspond aux besoins des sans-abris.

Actions menées	Nombre	%
Accueil – 1 ^{ère} visite	451	20.30%
Accueil – Prestations générales	451	20.30%
Aide administrative	139	6.26%
Recherche d'emploi / formation	3	0.14%
Rédaction de lettres de motivation / CV	14	0.63%
Ouverture ou réouverture de droits	2	0.09%
Orientations vers le 115	150	6.75%
Orientations vers le Point Santé	48	2.16%
Orientations vers le SIAO	25	1.13%
Orientations vers un travailleur social	15	0.68%
Orientations vers une association caritative	2	0.09%
Bons alimentaires	339	15.26%
Bons de transport	129	5.81%
Bons vestimentaires	99	4.46%
Recherche de logement	18	0.81%
Domiciliation	279	12.56%
ALT Urgence – Contrat	53	2.39%
Cultures Zâtous	5	0.23%
TOTAL	2222	100%

L'accueil (qu'il s'agisse dans le cadre d'une première visite ou de prestations générales) demeure le cœur même de la mission de la Boutique Solidarité.

L'aide administrative, l'orientation vers le 115, les bons alimentaires, de transport et la domiciliation restent les incontournables de nos actions auprès du public.

C'est une aide ponctuelle, un dépannage de tous les jours que nous demandent les personnes qui fréquentent le lieu.

Elles sollicitent le service notamment lorsqu'elles prennent connaissance de leur courrier. Elles demandent de le lire lorsqu'elles ont des difficultés de lecture ou ne comprennent pas ce qui leur est demandé. C'est l'occasion de mettre à jour leurs droits immédiatement par téléphone ou internet, de répondre aux relances, de mettre en place, si nécessaire, un échéancier en cas de retard de paiement d'une facture, de stopper les pénalités bancaires...

Les réponses en dehors de ces aides concrètes sont d'ordre humanitaire et répondent aux besoins essentiels de chacun : la santé, l'hygiène, l'alimentation, la sécurité, mais aussi le besoin d'humanité, de rencontre, de solidarité, d'entraide, d'échange, pour sortir de la rue, de son isolement, du froid, de l'insécurité.

Avoir un lieu où se mettre à l'abri, parler aux autres, lire le journal, s'intéresser à ce qui se passe autour de soi et dans le monde, débattre de questions de tous ordres autour d'un café, c'est conserver sa part d'humanité, de citoyenneté quelle que soit son origine, son apparence, sa religion, son sexe dans le respect des uns et des autres.

3. EVENEMENTS MARQUANTS

3.1. Le déménagement :

Cette année restera particulière suite au démarrage des travaux sur le site Corderie. Ces travaux visent à améliorer les conditions d'accueil de la Boutique Solidarité et du Point Santé.

La Boutique Solidarité, le Point Santé et le 115 ont donc posé leurs valises au boulevard Clemenceau en plein centre-ville de Saint-Brieuc, le temps des travaux.



Notre proximité avec le centre, augmente le nombre de passages et de demandes, ce qui permet à l'équipe de l'accueil de jour de renforcer davantage les orientations vers les dispositifs adaptés, notamment en ce qui concerne les recherches d'emploi. Le partenariat avec le Trait d'Union s'est, par ailleurs, encore plus renforcé de ce fait.

Petit à petit, et forte de ce constat de ces quelques mois au Boulevard Clemenceau, la Boutique Solidarité évolue pour se recentrer sur un public davantage marginalisé, cette évolution prend notamment appui sur les nouvelles instructions relatives à la domiciliation, priorisant, de fait, les nouvelles personnes arrivant sur le secteur de Saint-Brieuc et étant à la rue.

3.2. Un nouveau partenaire :

Nous avons accueilli dans notre réseau de partenaires, un nouvel arrivant :
« L'Association BREIZH PATOUNES »

Cette association a pour but de soutenir les maîtres et leurs animaux en situation de précarité. Elle apporte une aide alimentaire et matérielle avant tout, mais elle est également en mesure d'apporter une aide juridique et parfois financière quand c'est possible.



L'association intervient dans le cadre de maraudes qui s'effectuent un jour par semaine. C'est un partenaire privilégié qui permet de répondre aux besoins de premières nécessités pour les animaux. Les membres de l'association peuvent avoir une veille sur l'état physique et psychique des maîtres et de leurs compagnons à quatre pattes. L'animal est facilitant pour entrer en contact, ce qui leur permet aussi d'orienter les personnes vers la Boutique Solidarité ou faire le lien avec les professionnels si c'est nécessaire et inversement.

Le lien tissé avec cette association est essentiel, en plus de faire profiter de leurs nombreux dons matériels (couvertures, vêtements.), des actions communes ont pu être réalisées, exemple : une action de prévention « antipuces » pour traiter les chiens de la rue.

3.3 Les animations :



L'été à Clemenceau :

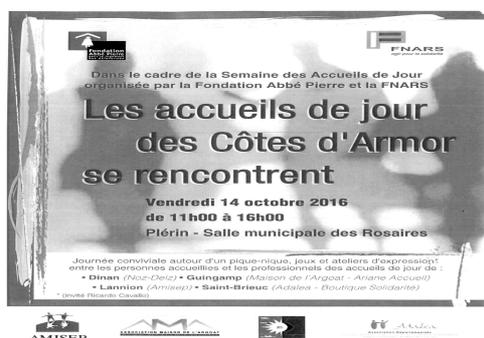
La boutique solidarité n'ayant pas d'espace extérieur, les activités ont été limitées mais, aux beaux jours, des animations ont toutefois pu être organisées comme, par exemple, un pique-nique au bois Boissel et une partie de pétanque avec les personnes accueillies. Ces temps privilégiés sont toujours appréciés à la fois par les professionnels et les usagers.

Octobre, un mois rempli de plusieurs temps forts :

La journée « nettoyage des plages »

Comme chaque année, le nettoyage des plages est une action citoyenne inscrite et valorisante. La plage de Saint-Maurice à Morieux a été choisie et les volontaires ont été encore nombreux cette fois.

Cette action est réellement intégrée par tous et le résultat de la pêche aux déchets des plages apporte une grande satisfaction.



La journée des accueils de jour

Le vendredi 14 octobre, une journée de rencontre a été organisée par les différents accueils de jour des Côtes d'Armor, en vue de partager un temps convivial entre personnes accueillies et professionnels.

Cette rencontre a fait suite à l'appel de La Fondation Abbé Pierre et de La FNARS souhaitant valoriser les missions et la communication autour des accueils de jour sur un plan national.

La Boutique Solidarité a proposé aux différents partenaires une rencontre afin de développer les liens entre les professionnels, apporter un soutien collectif aux actions de chacun et permettre une meilleure visibilité des actions proposées au public. La salle des fêtes des Rosaires à Plérin nous a accueillis pour cette belle journée.

C'est une journée qui a beaucoup mobilisé les personnes accueillies. Elles se sont inscrites dans un atelier cuisine, afin de partager la préparation du repas mais aussi à travers un atelier photo et de collage.

Cette journée de partage a été une réussite, les messages laissés sur les feuilles de l'arbre à mots le prouvent.



La journée du refus de la misère

Le 17 octobre est la journée nationale du refus de la misère, elle fait suite aux rencontres des accueils de jour.

C'est un temps plus officiel qui s'organise sous les anciennes halles de Saint-Brieuc. Les personnes accueillies ont répondu présent à nouveau et ont pu se laisser prendre au jeu du photomaton.

Il s'agit d'un panneau créé en partenariat avec la MJC du Plateau.



Les fêtes de fin d'année



Pour cette fin d'année, la Boutique Solidarité a proposé aux personnes accueillies de réaliser des décorations de Noël avec l'intervention de l'Association « On n'est pas que des cageots ».

Cette association fait de la création sur la base de matériaux recyclés (palettes, bouteilles plastiques...). Les différents objets réalisés ont été offerts aux commerçants du boulevard Clemenceau pour égayer les différentes vitrines de la rue.

La démarche a été très bien reçue par les commerçants.

Les veilles de réveillons, La Boutique Solidarité a réalisé des collations améliorées grâce aux dons des restaurants du cœur avec qui le partenariat a été renforcé. Les animations se sont faites spontanément par les personnes accueillies qui ont, elles-mêmes, créé une atmosphère musicale le samedi 24 décembre mais aussi, avec l'intervention d'un musicien le 31 décembre.

3.4 Pairsvie :

Cette année encore, l'association ADALEA a pu accompagner les personnes accueillies, dans le cadre de PAIRSVIE, vers une formation des gestes de premiers secours (PSC1) avec la participation de la croix rouge.

Quatre sessions de formations ont pu être ainsi organisées, faisant au total 20 diplômés. La remise des certificats de formation est toujours un temps très valorisant pour les personnes, d'autant plus qu'il se tient au sein même de l'accueil de jour avec l'ensemble des personnes présentes.

Aujourd'hui, la formation PSC1 inclut une heure d'Initiation à la Réductions des Risques (IRR) au début de la formation initiale des premiers secours. L'IRR, sensibilise aux catastrophes naturelles et aux risques d'attentats.

Les personnes ont été réceptives et investies pendant cette formation. C'est un moment de partage, parfois intime, où chacun peut témoigner d'une situation forte vécue, qui parfois est encore douloureuse.

C'est aussi une confrontation des cultures où réagir face un incident de la vie est interprété différemment, tout comme la notion de gravité notamment au regard des moyens de secours inexistants.



4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

▪ L'accueil des animaux :

Les locaux transitoires de la Boutique Solidarité, dépourvus de chenil, ont vite rencontré des limites au regard de la proximité avec le voisinage. La confrontation entre les habitants, commerçants du quartier et le public accueilli a été très vite compliquée.

Dans un premier temps, il a été proposé aux personnes de mettre les chiens dans la réserve, afin d'atténuer le stationnement des animaux sur la voie publique et de permettre aux personnes de se poser sur la boutique solidarité le temps nécessaire pour leurs démarches.

Dès lors, il a fallu réguler le nombre de chiens accueillis, les aboiements et les mesures d'hygiène, ce qui a très rapidement été difficile à gérer dans cet espace fermé.

L'accueil des animaux n'a donc plus été possible. Les personnes ont entendu les difficultés rencontrées même si cette décision les pénalise beaucoup. Sans d'autres alternatives à proposer, les personnes s'organisent entre elles pour venir sans leur animal ou encore, viennent beaucoup moins sur le lieu.

▪ L'espace sanitaire :

La recherche des locaux pour accueillir la boutique solidarité a été complexe car avoir un espace sanitaire avec buanderie fait partie des missions de l'accueil de jour, ce qui oblige à trouver des locaux adaptés.

Dans la recherche de locaux, il n'a pas été possible de trouver un espace qui répondent à toutes les attentes. Bien que disposant d'un espace buanderie, le local ne possède pas d'espace pour la douche.

Un partenariat s'est donc instauré avec le Trait D'union afin qu'il puisse permettre l'accès à leurs douches.

A ce jour, les personnes sont peu demandeuses pour les douches du fait de l'organisation mise en place, force est de constater, chez quelques personnes, une certaine dégradation sanitaire, surtout celles qui vivent dans des conditions précaires (camions, squat...), à la rue.

▪ Le bien vivre ensemble :

La présence de la Boutique Solidarité a, très rapidement, généré un climat assez hostile envers le public accueilli. L'effet de groupe, les chiens, l'alcoolisation visible et les déchets de toutes sortes laissés sur la rue ont provoqué un mécontentement général générant plusieurs plaintes.

Les différents acteurs de l'association se sont saisis de ces moments de forte tension pour travailler, avec les personnes accueillies, des supports qui visent à les sensibiliser sur « le bien vivre ensemble ».

Plusieurs temps d'échanges ont été mis en place avec les personnes, pour réfléchir à cette problématique. Ces échanges ont donné lieu à l'écriture d'une charte de bonne conduite, à la mise en place d'actions quotidiennes pour veiller à la propreté intérieure et extérieure du lieu.

Les différentes actions menées ont été présentées au voisinage pour favoriser le retour à l'apaisement. Les premiers effets sont positifs mais il convient de garder à l'esprit que cette sensibilisation se doit d'être quotidienne.

5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES

La boutique Solidarité comme lieu médiateur :

M. C est un homme bien connu des professionnels depuis plusieurs années. Le lien avec lui est donc bien établi et la relation de confiance aussi. Les contacts les plus fréquents avec lui se déroulent dans le cadre de l'ASEP mais aussi à la Boutique Solidarité car M. y est domicilié.

Monsieur C est régulièrement alcoolisé, ce qui lui a valu plusieurs passages devant la justice pour des faits de violences. Il est hospitalisé fréquemment car son alcoolisation massive lui provoque des crises d'épilepsie. Un traitement adapté nécessiterait que M. C soit prêt à arrêter la consommation d'alcool.

Suite à une rupture conjugale, il va se retrouver à gérer son fils de 3ans, du jour au lendemain, sans moyens financiers. La situation très préoccupante, finira par aboutir au placement de l'enfant la veille du réveillon.

Suite à ce placement, M. C va se remettre à avoir une consommation excessive, qui va lui valoir plusieurs hospitalisations par semaine. Une ex-compagne qui l'héberge va lui permettre de ne pas trop se marginaliser.

Quand les professionnels voient M. C, il leur parle de son fils et du fait qu'il ne le voit plus. C'est une grande souffrance pour lui. L'équipe va donc se saisir de cette mesure de placement pour que M. C puisse, à nouveau, mettre les choses en œuvre pour revoir son fils. Un lien est donc instauré avec l'éducateur référent afin d'organiser une rencontre avec M. C pour le soutenir dans cette volonté de réinvestir la relation avec son fils.

Pour cet entretien, il a été proposé qu'il se tienne à la Boutique Solidarité, il s'agit là d'un lieu neutre et médiateur au regard de la fragilité de la situation. L'accueil de jour est un lieu accessible, proche de son lieu de fréquentation, c'est aussi un lieu sécurisant pour lui, ce qui peut lui permettre de se sentir en confiance lors de l'entretien. L'entretien se déroulera sur un temps de fermeture au public, créant ainsi toutes les conditions propices à l'échange.

Suite à cet entretien, M. C a pu entendre le cadre de visite pour revoir son fils et un premier rendez-vous a pu être mis en place. M. C a revu son fils et, aujourd'hui, ces visites continuent, grâce à sa détermination qui lui permet d'être abstinent depuis plusieurs mois, mais aussi parce que l'instance judiciaire l'a mis à l'épreuve.

C'est une grosse prise de conscience pour Monsieur C. Il ne fréquente plus la rue.

Paroles de Monsieur B :

« Je suis usager de la boutique depuis 3 ans environ.

La boutique compte plusieurs points positifs qui font que je viens ici régulièrement et que cette boutique occupe une place centrale dans mes journées : l'accueil est chaleureux, le café ou les collations sont bienvenus. De plus l'aide apportée pour le côté administratif, l'orientation dans les démarches est précieuse.

Cependant, il y a aussi certains aspects négatifs : je constate de plus en plus souvent un manque de respect entre les usagers et vis-à-vis de l'équipe (altercations...) .

L'utilisation de l'ordinateur par certains usagers est parfois abusive (temps d'utilisation dépassé pour un usage pas toujours en lien avec des recherches de logement, etc.).

De plus, il semble que les usagers ne se mélangent pas beaucoup, qu'ils se retrouvent en groupe (en fonction de leurs origines ?)

Je regrette que cette boutique solidarité ne soit qu'un lieu de passage où on s'éternise. Je ressens beaucoup d'ennui et je pense que l'on pourrait proposer des « cafés discussions » ou des ateliers (proposés par les usagers ? encadrés par des bénévoles ?) pour occuper le temps et créer du lien entre les différents bénéficiaires. »

6. RESSOURCES HUMAINES

■ Personnels :

En 2016, la Boutique Solidarité a pu bénéficier de l'appui de jeunes en service civique et d'une personne en contrat aidé notamment pour assurer le suivi des logements d'urgence gérés par le Rond-Point.

2016 a représenté également une année complète de pratique de la modulation du temps de travail (pratique mise en place courant 2015).

■ Supervision :

L'équipe bénéficie de séances de supervision depuis plusieurs années.

Cela leur permet de pouvoir échanger en équipe et avec l'appui d'un intervenant extérieur sur leurs pratiques, leurs difficultés, les situations problématiques...

Ce regard extérieur leur fait prendre un recul nécessaire et leur permet de relativiser face à des situations complexes.

Intitulés	Heures
Plan de formation 2016	
Diplôme de maîtresse de maison	129.5 h
Hors plan de formation	
Formation civique et citoyenneté	14 h
Formation au jeu Budgetissimo	3.5 h
Exclusion, pauvreté, invisibilité : quels défis pour les accueils de jour	26.5 h
Hygiène et bien-être	14 h
TOTAL	187.5 h

7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT

La Boutique Solidarité s'inscrit dans une démarche de travail en réseau. Cette construction se fait au fil du temps et des liens avec les partenaires.

Ces liens se déclinent sur deux niveaux :

- 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, sur le Département et la Région.

Dans le cadre de ses missions, la Boutique Solidarité s'appuie sur l'ensemble des dispositifs sociaux, d'insertion et d'accompagnement social qui existent au niveau local, départemental, voire régional 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 lien téléphonique ou autre avec ces partenaires. Les personnes orientées viennent directement avec une information plus ou moins précise de ce qui peut être proposé sur place.

Citons parmi les principaux :

- L'ASEP, le Point Santé et le 115,
- La Croix Rouge,
- Les différentes MDD,

- Le CCAS,
- Le local des sans abri de la ville de Saint Briec : « le Trait d'Union »,
- Pour les étrangers et les primo arrivants : COALLIA, l'ASTI et la CIMADE,
- 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 sollicités** pour répondre aux interrogations et aux demandes des personnes.

Le rôle des professionnels de la Boutique Solidarité est de rétablir le contact en aidant les personnes ou en les incitant à reprendre leurs démarches lorsqu'elles les ont abandonnées.

Ils leur apportent un soutien, une aide, lorsqu'elles n'arrivent plus à s'y retrouver dans leurs dossiers ou qu'elles n'ont plus le courage ou l'énergie nécessaire pour faire face aux difficultés qu'elles rencontrent.

Une écoute attentive, un conseil, une aide ponctuelle, une orientation vers la bonne porte pour sortir de ses ennuis et la route qui s'ouvre devant soi devient plus accessible et son sac plus léger.

Mais les contacts établis avec les services sociaux, les administrations, les associations amènent les professionnels à être confrontés aux lourdeurs et aux contraintes de leurs réalités, ces contacts s'avèrent néanmoins profitables pour dénouer bien des situations.

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, vestimentaire, financière, mobiliers d'urgence...
- Le CCAS pour toute demande d'instruction du RSA, de bons repas, d'aides financières....
- 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 : RHJ, Lieu Dit, CLLAJ, 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, le CAARUD, 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, les agences d'intérim, les 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

Notre projet associatif s'appuie sur 5 axes stratégiques qui guident notre action sur la période 2014-2019. Sur chacun de ces axes, l'association a défini ses engagements.

ACCOMPAGNER	INNOVER	COOPERER	IMPLIQUER	S'ENGAGER
--------------------	----------------	-----------------	------------------	------------------

Ces axes et engagements ont ensuite fait l'objet d'une déclinaison opérationnelle au sein de chaque pôle dans le cadre de plans d'actions.

	Rappel des perspectives pour 2016	Réalisations au 31 Décembre 2016	Perspectives pour 2017
Accompagner	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuite du travail engagé autour de la thématique santé. - Poursuite et consolidation de la dynamique autour des animations et des sorties/activités culturelles. 	<ul style="list-style-type: none"> - En cours de mise en œuvre. Repérage par le service civique des temps d'informations collectifs sur la thématique santé. - Des temps d'animation sont organisés : préparation de la journée du refus de la misère, participation à l'atelier bois ludik, festivités de Noël (arbre à palettes), etc... - Affichage des sorties proposées par culture Zâtous. Partenariat avec la Citrouille pour l'animation de Noël. - L'espace affichage a été réorganisé avec une organisation par thématique. Organisation en cours d'un espace presse. - Le protocole a été présenté en réunion d'équipe et une procédure a été rédigée en interne au niveau de l'association. - Dynamique engagée autour des thématiques santé et culture 	<ul style="list-style-type: none"> - Actualiser et refondre le livret d'accueil en lien avec la charte de bonne conduite. - Poursuivre la dynamique des temps d'échanges réinstaurés dans le cadre du travail de médiation à Clémenceau. - Instaurer des temps collectifs de manière plus fréquentes sur l'accueil de jour.
Innover	<ul style="list-style-type: none"> - Déménagement des services du rond-point dans des locaux transitoires et début des travaux sur le site de la Corderie. - Solliciter les laboratoires pharmaceutiques pour obtenir des échantillons / produits d'hygiène gratuits et distribuer des kits hygiène plus étoffés. - Actualiser le projet de service du Rond-point en tenant compte des axes de progrès retenus dans le cadre de l'évaluation interne. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboration des plans des futurs locaux en 2015 avec des travaux et recherche de locaux transitoires. Les travaux vont commencer en 2016. - Les horaires d'ouverture de la boutique solidarité ont été revus et élargis avec une ouverture à 8h30 au lieu de 9h00 du lundi au vendredi. - Occupation de locaux transitoires au 4 bis, Bd Clémenceau 	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer le retour sur le site de la corderie dans nos nouveaux locaux : organisation des espaces.

		- Echantillons et produits d'hygiène obtenus via l'agence du don	
Coopérer	<ul style="list-style-type: none"> - Rencontrer d'autres accueils de jour pour mutualiser des expériences et échanger sur les pratiques. - Renforcer les collaborations avec les centres sociaux et autres acteurs culturels du territoire : afficher leurs programmes et inciter les personnes à participer aux activités. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le service a intégré l'instance du CCRPA et communique systématiquement l'actualité de cette instance auprès des personnes accueillies. - En cours, partenariat avec les restos du cœur et sollicitations de boulangeries, des petits déjeuners sont organisés sur l'accueil de jour à partir des denrées fournies par les restos du cœur. - Rencontre des accueils de jours des côtes d'Armor dans le cadre de la semaine des accueils de jours avec partage d'un temps fort avec les salariés et les personnes accueillies. - Développement des liens avec culture Zâtous. 	- Rebondir sur la journée départementale des accueils de jour organisée en octobre 2016 pour poursuivre la coopération entre accueil de jour du département.
Impliquer	<ul style="list-style-type: none"> - Formaliser un règlement de fonctionnement des logements d'urgence et y préciser les modalités de régulation et de sanction en cas de manquement au règlement. - Afficher le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés dans chaque logement d'urgence. 	<ul style="list-style-type: none"> - Règlement de fonctionnement formalisé des logements d'urgence - Affichage du règlement de fonctionnement et de la charte des droits et libertés dans chaque logement d'urgence. 	- Impliquer davantage les personnes accueillies au fonctionnement et à l'accueil de nouvelles personnes (notion de bénévoles / travailleurs pairs).